

11.8.2008

Dnro 4078/4/06

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jukka Lindstedt

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

VIIVÄSTYS TYÖSUOJELUILMOITUKSEN KÄSITTELYSSÄ

1

KANTELU

Kantelija arvosteli 4.12.2006 päivätyssä kirjeessään Turun ja Porin työsuojelupiirin työsuojelutarkastajan menettelyä hänen asiassaan. Kantelija kertoi jättäneensä toukokuussa 2006 ilmoituksen työpaikkakiusaamisesta. Tarkastaja otti kuitenkin kantelijan mukaan yhteyttä hänen työnantajaansa vasta syyskuussa 2006. Kantelijan mukaan tarkastaja ei ole myöskään vastannut hänen sähköpostitse lähettämiinsä tiedusteluihin asiansa käsittelyn etenemisestä.

- - -

3

RATKAISU

3.1

Toimenpiteet työsuojeluilmoituksen johdosta

3.1.1

Viranomaisten selvitys tapahtumista

Saamani selvityksen mukaan kantelija toimitti 29.5.2006 selvityspyynnönsä työsuojelupiirille. Siinä hän kertoi työpaikallaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta. Hän pyysi työsuojelupiiriä tutkimaan, miksi hänen työnantajansa ei toiminut asiassa heti tilanteesta kuultuaan.

Tarkastaja lähetti 7.9.2006 selvityspyynnön kantelijan työnantajalle. Työnantajan selvitys saapui 29.9.2006. Tarkastaja antoi lausuntonsa asiaan 15.1.2007.

Tarkastaja on todennut, että selvityspyynnön lähettämistä työnantajalle viivästytti vuosilomakausi ja muiden jo aloitettujen asioiden käsittely. Lisäksi hän on todennut asian vaatineen työnantajan lausunnon saapumisen jälkeen muutamia puhelinsoittoja. Lopullisen lausunnon valmistumista viivästyttivät puolestaan hänen mukaansa virkavapaus ja vuoden 2006 töiden rekisteröinnistä aiheutuvat kiireet.

Turun ja Porin työsuojelupiirin mukaan piirien on kyettävä vastaamaan asiakasaloitteiseen työsuojelutoimintaan sosiaali- ja terveysministeriön kanssa sovittujen toimitusaikatavoitteiden puitteissa. Piirin mukaan toimitusajaksi pyydetyn tarkastuksen toimittamiselle on asetettu yksi kuukausi. Viranomaisaloitteisen toiminnan laajuudesta johtuen tarkastajilla voi olla toisinaan vaikeuksia noudattaa asetettua tavoiteaikaa. Piiri katsoo kuitenkin lausunnossaan, että tarkastajan voidaan katsoa viivytelleen asian käsittelyssä, vaikka otettaisiin huomioon hänen selvityksessään esittämänsä seikat.

3.1.2

Menettelyn arviointia

Hallintolain 23 §:n mukaan viranomaisen on käsiteltävä asia ilman aiheetonta viivytystä. Säännös toteuttaa perustuslain 21 §:n 1 momentissa perusoikeutena turvattua oikeutta saada asiansa käsiteltyksi ilman aiheetonta viivytystä.

Turun ja Porin työsuojelupiirin tarkastaja lähetti kantelijan toukokuun 2006 lopussa toimittaman pyynnön johdosta selvityspyynnön hänen työnantajalleen vasta runsaan kolmen kuukauden kuluttua. Tarkastajan viittaamalla vuosilomakaudella on taipumus pitkittää asioiden käsittelyaikoja, mutta vakiintuneesti on katsottu, että työnantajan tulisi työjärjestelyin pyrkiä siihen, että asioiden viivytyksetön käsittely toteutuisi myös vuosilomakauden aikana. Työnantajan lausunnon saapumisen jälkeen tarkastajalta kesti vajaat neljä kuukautta saada valmiiksi lausuntonsa asiaan. Tältä osin hän on viitannut muun muassa virkavapauteensa tuomatta kuitenkaan esiin sen pituutta.

Saamani selvityksen perusteella, ottaen erityisesti huomioon työsuojelupiirin lausunnossaan mainitsemien käsittelyaikataivoitteen asiakkaiden tekemien ilmoitusten kohdalla, katson tarkastajan laiminlyöneen käsitellä kantelijan työsuojeluilmoitusta hallintolain 23 §:n edellyttämällä tavalla ilman aiheetonta viivytystä.

3.2

Tiedusteluihin vastaaminen

3.2.1

Viranomaisten selvitys tapahtumista

Kantelija on oheistanut vastineeseensa jäljennökset tarkastajalle ajalla 12.6.–28.11.2006 lähettämistään kuudesta sähköpostiviestistä, joihin tarkastaja ei ole hänen mukaansa vastannut. Kantelija oli lähettänyt sähköpostit tarkastajan nimellä osoitteeseen tsp.stm.fi.

Tarkastaja kertoo, ettei hän ole vastannut edellä kantelijan viesteihin, koska ne eivät ole tulleet piirin viralliseen sähköpostiin. Tarkastaja katsoo, että henkilökohtaisiin sähköposteihin vastaaminen asiassa, jossa käsitellään herkkiä ja henkilökohtaisia asioita ei ole järkevää. Hän vetoaa siihen, ettei voi olla ilman sähköistä allekirjoitusta varma, kuka on sähköpostin lähettäjä.

Työsuojelupiiri on todennut lausunnossaan, että sen työsuojelutoimisto on pyrkinyt ohjaamaan sille osoitetut sähköpostit viraston sähköpostiosoitteeseen, johon saapuneet viestit puretaan päivittäin. Piirin mukaan virkamiehiä ei ole erityisesti ohjeistettu siitä, miten henkilökohtaiseen sähköpostiin vastataan, vaan tältä osin heidän on pitänyt noudattaa yleisiä hyvän hallinnon toimintatapoja.

Piirin mukaan tarkastajan olisi tullut vastata jollakin tavalla kantelijan sähköpostiviesteihin, vaikka tarkastajan näkemykset hyväksyttäisiin. Piiri pitää vastaamatta jättämistä hyvän hallintotavan vastaisena.

3.2.2

Menettelyn arviointia

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Kantelija on tarkastajalle lähettämässään ensimmäisessä sähköpostiviestissään lähinnä selostanut näkemyksiään tekemäänsä selvityspyyntöön liittyen ja ilmoittanut odottavansa yhteydenottoa. Hän ei ole kuitenkaan esittänyt sanotussa viestissään mitään nimenomaista kysymystä tarkastajalle, joten käsitykseni mukaan kantelijan kesäkuussa 2006 lähettämä viesti ei ole välttämättä edellyttänytkaan nimenomaista vastausta.

Sen sijaan muissa viesteissään kantelija on tiedustellut asiansa käsittelyvaihetta ja käsitykseni mukaan tarkastajan olisi tullut hänen tiedusteluihinsa myös reagoida ja vastata. Tarkastaja on vedonnut sähköpostiin liittyviin tietosuojakysymyksiin. Tältä osin totean, että hallituksen esityksessä hallintolaiksi ja hallintolainkäyttölain muuttamiseksi (HE 72/2002 vp) todetaan, että kirjallisiin tiedusteluihin voidaan vastata myös suullisesti esimerkiksi silloin, kun on kyseessä viranomaisessa vireillä olevan asian käsittelyvaihetta koskeva tiedustelu.

Tarkastajalla oli käytössään myös kantelijan puhelintiedot, joten hän olisi voinut selvittää asian käsittelyvaihetta kantelijalle myös puhelimitse. Totean lisäksi, että kantelija oli lähettänyt viestinsä työsuojelupiiriin osoitteeseen tarkastajan nimellä. Käytettävissäni ei ole tietoa siitä, mitä sähköpostiosoitetta työsuojelupiiri on asiakkaitaan ohjannut käyttämään asioinnissa. Kantelija kertoo saaneensa osoitteen tarkastajalta itseltään. Katson, että mikäli käytännöt sähköposteihin vastaamisessa eroavat siten kuin on nyt esillä olevassa tapauksessa tuotu esiin, piirin ja sen työntekijöiden tulee käsitykseni mukaan selkeästi ohjeistaa asiakkaitaan lähettämään viestinsä työntekijöidensä henkilökohtaisten sähköpostien sijasta piiriin osoitteeseen. Katson edelleen, että käsitykseni mukaan piirin työntekijöiden tulee myös reagoida asianmukaisesti henkilökohtaisiin työnantajansa heille antamiin sähköpostiosoitteisiin saapuneisiin tiedusteluihin.

Edellä kerrotun perusteella katson tarkastajan menetelleen virheellisesti jättäessään vastaamatta kantelijan tiedustelukirjeisiin.

3.3

Muut seikat

Kantelija on kirjoituksissaan lisäksi kertonut tarkastajan vitsailleen puhelinkeskustelun yhteydessä muun muassa hänen sairauslomastaan. Tarkastaja on todennut, ettei hän muista näin tehneensä. Hän arvelee kyseessä olleen jonkinlaisen väärinkäsityksen. Tältä osin asiaan ei ole käsitykseni mukaan saatavissa enempää selvitystä, joten tyydyn toteamaan yleisellä tasolla, että käsitykseni mukaan virkamiehen tulee asiakkaiden kanssa keskustellessaan käyttää asiallista kieltä ja pyrkiä ilmaisemaan asiansa selkeästi. Erityisen tärkeää tämä on nähdäkseni silloin, kun on kyse asiakasta henkilökohtaisesti koskettavasta, usein vaikeasta asiasta, kuten nyt puheena olevassa tilanteessa.

Vastineessaan kantelija on vaatinut työsuojelupiirille ilmoittamansa asian perinpohjaista tutkimista. Tältä osin totean, että saamani selvityksen mukaan katson tarkastajan ratkaisseensa asian hänelle lain mukaan kuuluvan harkintavallan puitteissa. Tältä osin kirjoitus ei anna minulle aihetta enempään toimenpiteisiin.

4

TOIMENPITEET

Turun ja Porin työsuojelupiiriin tarkastaja on siis käsitykseni mukaan laiminlyönyt käsitellä viivytyksettä kantelijan selvityspyyntöä, minkä lisäksi hänen olisi käsitykseni mukaan tullut vastata kantelijan tiedusteluihin asian käsittelyvaiheesta.

Työsuojelupiiri on lausunnossaan viitannut tarkastajaan kohdistuvien kurinpidollisten toimenpiteiden käynnistämiseen asiassa ilmenneiden laiminlyöntien johdosta. Tämän vuoksi katson omalta osaltani riittäväksi toimenpiteeksi sen, että saatan jaksoissa 3.1 ja 3.2 esittämäni käsitykset tarkastajan ja myös Turun ja Porin työsuojelupiirin tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän päätökseni tiedoksi sekä työsuojelupiirille että tarkastajalle.