

9.4.2015

Dnro 4461/4/14

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty

VIRANOMAISTEN ON SELVITETTÄVÄ SILLE LÄHETETTYJEN VIESTIEN MERKITYSSISÄLTÖ JA TARVITTAESSA VASTATTAVA NIIHIN

1 KANTELU

Kantelija arvosteli 23.10.2014 eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassa kirjoituksessa - -
- sosiaali- ja terveystoimen menettelyä lastensuojelua koskevassa asiassa. Hän kertoi, ettei - -
- sosiaali- ja terveystoimen eri viranhaltijat ole vastanneet hänen jättämiinsä soittopyyntöihin,
yhteydenottoopyyntöihin tai esittämiinsä kysymyksiin.

- - -

3 RATKAISU

3.1

Tiedusteluihin vastaaminen

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asioiden käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on vastattava asiakkaan tekemiin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Hallintolain 23 §:n mukaan hallintoasiat on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Hyvä hallinto edellyttää sitä, että viranomaiselle osoitettuihin asiallisiin kirjeisiin ja tiedusteluihin vastataan asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Hyvän hallinnon periaatteiden mukaista on myös ilmoittaa asiakkaalle, milloin asiakkaan esittämään tiedusteluun voidaan vastata tai jos vastaus viivästyy, viivästymisen syy ja milloin asiakas voi odottaa vastauksen saamista. Asiakkaalla on myös oikeus tietää esimerkiksi se, kuka hänen asiaansa hoitaa tai kuinka kauan asian käsittely kestää. Hyvän hallinnon periaatteiden mukaista on myös ilmoittaa asiakkaalle, milloin asiakkaan esittämään tiedusteluun voidaan vastata tai jos vastaus viivästyy, viivästymisen syyt ja milloin asiakas voi odottaa vastauksen saamista.

- - - perhe- ja sosiaalipalvelut on selvityksessään todennut, että ”- - - [kantelijan nimi poistettu] on laatinut erittäin runsaasti muistutuksia ja kanteluja lastensuojelun toiminnasta tyttärensä sijaishuollon aikana. Lisäksi hän soittaa ja lähettää tekstiviestejä sekä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, esimiehille ja myös kaupungin ylimmälle johdolle. Puheluita ja muita yhteydenottoja saattaa tulla useita päivässä. Puhelut ovat pitkiä ja hän esittää niissä erilaisia, osin ristiriitaisiakin vaatimuksia ja ehtoja, joita lastensuojelussa on mahdotonta

toteuttaa.” Edelleen selvityksen mukaan ”hyvään hallintoon kuuluu, että asiakkaan kohtuulliseksi katsottavan määrän asiallisiin soittopyyntöihin vastataan ja asiakasta kohdellaan kunnioittavasti. Olemme pyrkineet vastaamaan kohtuulliseen määrään - - - [kantelijan nimi poistettu] yhteydenottopyynnöistä. Tänä vuonna olemme vastanneet - - - [lukumäärä poistettu] erilaiseen muistutukseen, kanteluun tai tietopyyntöön - - - [kantelijan nimi poistettu] asioissa. Vastineet pitävät usein sisällään useita muistutuksia tai huomautuksia. Aivan kaikkiin yhteydenottopyyntöihin ja viesteihin emme ole pystyneet vastaamaan.”

Totean, että perusoikeutena turvattuun hyvään hallintoon kuuluu osana oikeus saada ilman aiheetonta viivytystä vastaus viranomaiselle lähetettyihin asiallisiin kirjeisiin, tiedusteluihin ja pyyntöihin, joihin kirjoittaja selvästi odottaa vastausta. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että viranomaisella olisi yleinen velvollisuus vastata kaikkiin sille osoitettuihin kirjoituksiin esimerkiksi, jos viranomainen on vastannut jo aiemmin saman kirjoittajan tekemään samansisältöiseen kirjoitukseen. Jos kirjoitukset koskevat samaa jo ratkaistua asiaa, viranomainen voi ilmoittaa kirjoituksen lähettäjälle asian käsittelyn päättymisestä ja siitä, ettei hänelle enää erikseen vastata, mikäli uudet kirjoitukset koskevat edelleen tätä samaa jo ratkaistua asiaa. Viranomaisella on kuitenkin tällaisessa tilanteessa velvollisuus selvittää näiden uusien sille toimitettujen kirjoitusten sisältö ja velvollisuus merkitä ne viranomaisen diaariin tai vastaavaan asiakirjaluetteloon.

Jos sosiaalihuollon asiakas kirjoittaa viranomaiselle toistuvasti asiallisesti samoista asioista ja osoittaa kirjoituksiaan viranomaisessa eri henkilöille, voi olla vaikeaa erottaa sitä mihin asioihin on jo vastattu ja mihin vielä halutaan selvitystä tai vastausta. Kirjoitukset voivat paisua hallitsemattomaksi kokonaisuudeksi, joka saattaa hämärtää viranomaiselle toimitetun asiakirjan, tai muun viestin tosiasiallisen merkityssisällön ja sen mihin sosiaalihuollon asiakas yhteydenotoillaan pyrkii ja mitä hän haluaa selvittää.

Jos viranomaiselle osoitetut kirjoitukset sisältävät pääasiassa yleisiä kannanottoja tai huomioita kulloinkin vallitsevaan tilanteeseen tai ovat tulkittavissa lähinnä mielipiteenilmaisuiksi, viranomaiset eivät menettele hyvän hallinnon vastaisesti, vaikkei tällaisiin kirjeisiin vastattaisi.

Hyvä hallintotapa näissäkin tilanteissa edellyttää viranomaiselta tai viranomaisen toimeksiannosta toimivalta jonkinlaista reagointia, jonka perusteella tietoa pyytävä voidaan esimerkiksi ohjata oikealle viranomaiselle tai oikealle työntekijälle viranomaisessa. Erityisen tärkeää on tämä silloin, kun tiedonpyytäjän yhteydenotoista voidaan päätellä hänen odottavan vastausta kysymyksiinsä tai muihin tiedusteluihinsa.

Totean vielä, että hallintolaki ei anna mahdollisuutta rajata kirjeisiin, yhteydenottoihin tai tietopyyntöihin vastaamista - - - perhe- ja sosiaalipalveluiden selvityksessään esittämällä ”kohtuulliseksi katsottavalla” tavalla. Tällainen rajaaminen voisi merkitä sitä, että jos asiakkaan yhteydenotto sisältäisi esimerkiksi viranomaiselle esitetyn hakemuksen tai vaatimuksen, asia voisi jäädä kokonaan käsittelemättä. Viranomainen voi erilaisin työjärjestelyin tai muilla tavoin varmistaa sen, ettei liialliset tai esimerkiksi turhat yhteydenottopyynnot hankaloita tai vaikeuta viranomaisen muuta toimintaa. Näissäkin tilanteissa on varmistuttava siitä, että sosiaalihuollon asiakas saa vastauksen tai muun tiedon yhteydenottonsa johdosta.

- - -