

27.6.2018

**Ratkaisija: Maija Sakslin**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Ulla-Maija Lindström**

## **ASUNNON KORJAUSAVUSTUKSIA KOSKEVIEN OIKAISUVAATIMUSTEN KÄSITTELY ASUMISEN RAHOITUS- JA KEHITTÄMISKESKUKSESSA (ARA)**

### **1 KANTELU**

Kantelija pyysi tutkimaan Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) menettelyn korjausavusta koskevan oikaisuvaatimuksen käsittelyssä. Kantelija oli 19.7.2017 tiedustellut virastosta oikaisuvaatimuksen käsittelyaikataulua ja hänelle oli vastattu, ettei virastolla ollut sähköistä ohjelmaa, jolla vaatimukset voitaisiin käsitellä. Kyseiset korjausavustusasiat siirtyivät viraston käsiteltäväksi 1.1.2017. Kantelija ihmetteli, miten oli mahdollista, että vielä 19.7.2017 virasto ei voinut käsitellä oikaisuvaatimuksia.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin ARA:n selvitys 5.10.2017. ARA:n selvityksestä ei ilmennyt, kuinka paljon korvaushakemuksia oli tullut vireille, kuinka paljon niitä oli ratkaistu eikä myöskään, kuinka paljon oikaisuvaatimuksia oli tullut vireille ja kuinka paljon niitä oli ratkaistu. Selvityksen perusteella ei ollut mahdollista arvioida perustuslain 21 §:ssä säädettyyn oikeusturvan toteutumista. Tämän vuoksi asiassa pyydettiin ympäristöministeriön lausunto ja ARA:n lisäselvitys siitä, millä tavoin korjausavustusasioiden käsittelyssä on toteutunut hallinnon asianmukainen toiminta ja hallinnon asiakkaiden oikeusturva. Kantelija antoi lausuntoon ja selvitykseen vastineen.

*ARA:n selvityksessä 15.2.2018 todettiin seuraava:*

Laki asuntojen ja asuinhuoneistojen korjausavustuksista (1373/2016) annettiin 9.12.2016 ja laki tuli voimaan 1.1.2017. Samalla kumottiin asuntojen korjaus-, energia- ja terveyshaitta-avustuksista annettu laki (1 184/2005). Uudessa korjausavustuslaissa siirrettiin myös kunnilta AR:lle ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden asuntojen korjausavustusten käsittely sekä päätöksenteko.

Kyseessä oli AR:lle uusi tehtävä, joka poikkesi muista AR:an myöntämistä avustuksista. Kohderyhmänä oli henkilöasiakkaat ja avustuksessa hakemuskäärä on vuositasolla suuri, noin 4500 hakemusta vuosittain. Aiemmin ikääntyneiden ja vammaisten hakemuksia käsiteltiin 304 kunnassa.

Koska kyseistä avustusmuotoa ja kohderyhmää ei kyseissä laajuudessa aiemmin AR:ssa ollut, jouduttiin sitä varten hankkimaan uusi sähköinen hakemus- ja käsittelyjärjestelmä. Tehtävän siirron aikataulu oli nopea, mutta järjestelmän hankintaan varauduttiin jo 2016. Järjestelmän toimittajaksi valikoitui kilpailutuksen kautta Visma Consulting Oy, joka tarjouksessaan ja elokuussa 2016 allekirjoitetussa toimitussopimuksessa sitoutui toimittamaan järjestelmän siten, että se olisi täysin käytössä helmikuussa 2017.

Järjestelmän toimittaja ei kuitenkaan pystynyt toimimaan tehdyn sopimuksen mukaisesti, vaan järjestelmä on tullut käyttöön vaiheittain siten, että hakemuksia pystyi jättämään helmikuun alusta vuonna 2017 ja avustuspäätöksiä oli mahdollista tehdä järjestelmässä toukokuun alusta vuonna 2017. Oikaisuhausten käsittelyyn vaadittua prosessia ei Visma Consulting Oy ole vielä pystynyt toimittamaan.

Asiakkailla oli asiakasyhteydenotoissa kerrottu tilanne ja ilmoitettu syy käsittelyn hetkelliseen hitauteen.

Vaikka sähköinen käsittelyjärjestelmä ei ollut käytössä oikaisuhausten osalta, oli AR:ssa tehty päätöksiä oikaisuhausten osalta. AR:ssa hakemuksia valmisteli vuonna 2017 kolme esikäsittelijää.

jää sekä kolme esittelijää. Koska päätökset oli jouduttu tekemään ilman sähköistä käsittelyjärjestelmää, oli tämä aiheuttanut valitettavaa viivettä päätöksenteossa.

Tällä hetkellä ARA:an oli saapunut yhteensä 86 oikaisuvaatimusta ja oikaisupäätöksiä oli tehty 47. Keskimääräinen käsittelyaika oikaisupäätökselle oli ollut hieman yli kaksi kuukautta. Käsittelyaikaa oli pidentänyt se, että avustuksenhakija on oikaisuvaatimuksessaan esittänyt seikkoja, joiden vuoksi on jouduttu tekemään lisäselvityspyyntö. Lisäselvityksen tekemiselle oli annettu 30 päivän määräaika, johtuen kohderyhmästä. Selviin oikaisuopyyntöihin ratkaisu oli voitu antaa viikossa.

#### Tehdyt toimenpiteet

Avustusten myöntäminen siirtyi kunnilta ARA:an nopealla aikataululla, joten päätöksentekojärjestelmien valmisteluun ja käyttöönottoon jäi poikkeuksellisen lyhyt aika. Vaikka ARA:ssa ei ollut sähköistä päätöksentekojärjestelmää käytössä täysimääräisesti, oli päätöksiä tehty viipymättä.

Korjausavustuksenhakijoina- ja saajina olivat heikossa taloudellisessa asemassa olevat henkilöt ja virasto pitää erityisen tärkeänä, että heitä pystytään palvelemaan asianmukaisesti. ARA on rekrytoinut korjausavustusten käsittelyyn lisää resursseja toiminnan nopeuttamiseksi ja myös priorisoinut sisäisesti korjausavustuksiin liittyvän käsittelyn kehittämisen. Lisäksi ARA on käynyt jatkuvasti sopimusneuvotteluja Visma Consulting Oy:n saadakseen sähköisen käsittelyjärjestelmän kokonaisuudessaan tehokkaaseen käyttöön.

Myös asiakaspalveluun on kiinnitetty huomiota, jotta asiakasta pystytään palvelemaan selkeästi ja ymmärrettävästi. Tätä varten virastossa toteutetaan keväällä alkava laaja palvelun kehittämiseen liittyvä opintokokonaisuus.

#### Ympäristöministeriön lausunnossa 15.3.2018 todettiin seuraava:

Asuinrakennusten ja asuntojen korjausavustuksista annettu laki (1087/2016, jäljempänä korjausavustuslaki) tuli voimaan vuoden 2017 alusta lukien. Tällä lailla kumottiin laki asuntojen korjaus-, energia- ja terveyshaitta-avustuksista (184/2015). Tarkempia säännöksiä korjausavustuksista on annettu valtioneuvoston asetuksessa asuinrakennusten ja asuntojen korjausavustuksista (1373/2016). Lain mukaisilla avustuksilla voidaan tukea ensinnäkin hissien jälkiasentamista olemassa olevaan kerrostaloon ja liikkumisesteen poistamista asuinrakennuksessa ja toisekseen iäkkään tai vammaisen henkilön asunnon korjaamista kotona asumisen edistämiseksi. Korjausavustuslain 1 §:n 2 momentin mukaan laissa tarkoitettuihin avustuksiin sovelletaan lisäksi valtionavustuslakia (688/2001), jollei korjausavustuslaissa toisin säädetä. Korjausavustuslain 10 §:n 1 momentin mukaan ARA toimii valtionapuviranomaisena korjausavustuslain mukaisissa avustuksissa.

Korjausavustuslain tarkoituksena on sen mukaisilla avustuksilla parantaa iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia kotona asumiseen sekä edistää asuinrakennuskannan esteettömyyttä. Uuden korjausavustuslain säätäminen selkeytti lain piiriin kuuluvien avustusten myöntämistä ja toimintaa yleisesti. Muutoksen seurauksena avustusmuotoja vähennettiin ja avustuksen myöntämisessä korostetaan kotona asumisen edistämistä ja rakennuskannan esteettömyyttä. Muutoksella siirryttiin myös avustusten jatkuvaan hakuun ja avustusten myöntäminen yhdenvertaistui niiden käsittelyn siirtyessä kunnilta ARA:lle.

Taustalla korjausavustusten käsittelyn siirtämisessä kunnilta ARA:lle oli talouspoliittisen ministeri-valiokunnan helmikuussa 2016 tekemä linjaus siitä, että valtionapuviranomaisen tehtävät siirretään kaikkien avustusten osalta ARA:lle. Aiemman lain mukaan valtionapuviranomaisena, eli avustuksen myöntäjänä, terveyshaitta- sekä hissi- ja esteettömyysavustuksissa toimi ARA. Muiden avustusten osalta valtionapuviranomainen oli pääsääntöisesti kunta, jossa kohde sijaitti. Kunnat toimivat siten valtionapuviranomaisena vanhusten ja vammaisten korjausavustuksissa, avustuksissa suunnitelmalliseen korjaustoimintaan ja energia-avustuksissa.

Korjausavustuslain perusteluissa (HE 156/2016) on arvioitu tehtävien siirron vaikutuksia. Perusteluissa on todettu, että "kokonaisuutena arvioiden ehdotetun lainsäädännön voidaan arvioida yksinkertaistavan avustusten haku- ja myöntämismenettelyä sekä vähentävän avustusten hallinnoinnista aiheutuvaa työtä ja kustannuksia. Siirron sujuva toteuttaminen edellyttää ARA:n ja kuntien tiivistä yhteistyötä, sillä iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden korjausavustusten myöntäminen on läheisessä yhteydessä kunnan vastuulla olevaan sosiaalitoimeen. Siirrosta aiheutuu ARA:lle lisäksi tarve avustusten käsittelyjärjestelmän luomiselle. Käsittelyjärjestelmän on määrä valmistua 1.1.2017 mennessä, mutta kuten laajojen järjestelmien luomisessa yleensä, myös tämän osalta on olemas-

*sa riski lievästä viivästyisestä. Sähköinen käsittelyjärjestelmä helpottaa myös ARA:n ja kunnan yhteistyötä."*

Perustuslain 68 §:n 1 momentin mukaan valtioneuvostossa on tarvittava määrä ministeriöitä. Kukin ministeriö vastaa toimialallaan valtioneuvostolle kuuluvien asioiden valmistelusta ja hallinnon asianmukaisesta toiminnasta. Ympäristöministeriön ja ARA:n väliseen vuotta 2017 koskevaan tulossopimukseen on kirjattu, että "ARA vastaa vuoden 2017 alusta aiemmin kuntien myöntämien korjausavustusten myöntämisestä. Myönnettävien avustusten määrä on vuosittain noin 3 500 kappaletta. Tukia hakevat ovat yksityishenkilöitä, jolloin tukimuotoon liittyy paljon neuvontaa ja ohjausta. Tavoitteena on sujuva käsittelyprosessi ja tehtävään liittyen ARA antaa palvelulupauksen vuoden 2017 aikana.

Ympäristöministeriö on pyytänyt ARA:lta selvitystä asiassa apulaisoikeusasiamiehen selvityspyynnön johdosta. ARA on 15.2.2018 toimittanut pyydetyn selvityksen ja 5.3.2018 lisäyksen siihen. ARA on selvityksessään todennut, että ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden asuntojen korjausavustusten käsittely sekä päätöksenteko oli ARA:lle uusi tehtävä, joka poikkesi muista ARA:n myöntämistä avustuksista. Kohderyhmänä olivat henkilöasiakkaat ja avustuksessa hakemismäärä on vuositasolla suuri, noin 4500 hakemusta vuosittain. Aiemmin ikääntyneiden ja vammaisten hakemuksia käsiteltiin 304 kunnassa. Ympäristöministeriö toteaaakin, että kyseessä oli suuri muutos sekä ARA:n, kuntien että asiakkaiden kannalta.

ARA:n selvityksestä ilmenee, että käsittelyaikoihin on vaikuttanut muun muassa sähköisen hakemus- ja käsittelyjärjestelmän toimimattomuus. ARA:ssa jouduttiin avustusten käsittelyä varten hankkimaan uusi sähköinen hakemus- ja käsittelyjärjestelmä ja sen hankintaan varauduttiinkin jo vuonna 2016 ja sovittiin järjestelmän toimittamisesta. Järjestelmän toimittaja ei kuitenkaan pystynyt toimimaan tehdyn sopimuksen mukaisesti. ARA toteaa selvityksessään myös, että avustusten myöntäminen siirtyi kunnilta ARA:lle nopealla aikataululla, joten päätöksentekojärjestelmien valmisteluun ja käyttöönottoon jäi poikkeuksellisen lyhyt aika. Vaikka ARA:ssa ei ole ollut sähköistä päätöksentekojärjestelmää käytössä täysimääräisesti, on päätöksiä tehty viipymättä. Korjausavustushakijoina- ja saajina ovat heikossa taloudellisessa asemassa olevat henkilöt ja virasto pitää erityisen tärkeänä, että heitä pystytään palvelemaan asianmukaisesti. ARA on rekrytoinut korjausavustusten käsittelyyn lisää resursseja toiminnan nopeuttamiseksi ja myös priorisoinut sisäisesti korjausavustuksiin liittyvän käsittelyn kehittämisen. Lisäksi ARA on käynyt jatkuvasti sopimusneuvotteluja saadakseen sähköisen käsittelyjärjestelmän kokonaisuudessaan tehokkaaseen käyttöön. Myös asiakaspalveluun on kiinnitetty huomiota, jotta asiakasta pystytään palvelemaan selkeästi ja ymmärrettävästi.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Hallintolain 7 § sisältää hallinnon palveluperiaatteen ja lainkohdan mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Valtionavustuslain 34 §:ssä säädetään muutoksenhausta ja sen mukaan valtionapuviranomaisen päätökseen saa vaatia oikaisua siten kuin hallintolaissa säädetään. Hallintolain 49 e §:n mukaan oikaisuvaatimus on käsiteltävä kiireellisenä. Hallinnon palveluperiaatteen toteutumisen kannalta on tärkeää, että oikaisuvaatimukset käsitellään joustavasti ja tehokkaasti.

Ympäristöministeriö korostaa, edellä mainittuihin lainkohtiin viitaten, että viranomaisella on velvollisuus huolehtia asioidensa käsittelystä ilman aiheutonta viivytystä. Ministeriö pitääkin erittäin valittavana sitä, että korjausavustusten käsittelyssä on ollut viiveitä. ARA on selvityksessään esittänyt, että selviin oikaisupyyntöihin on voitu antaa ratkaisu viikossa ja, että keskimääräinen käsittelyaika on ollut kaksi kuukautta. ARA on myös pyrkinyt käsittelyssä huomioimaan kohderyhmän erityispiirteet mahdollistamalla 30 päivän pituisen ajan lisäselvitysten antamiselle. Arvioinnissa tulee myös ottaa huomioon saapuneiden hakemusten sekä oikaisuvaatimusten määrä. ARA toteaa selvitykseensä 5.3.2018 toimittamassaan lisäyksessä, että "ARAan saapui korjausavustushakemuksia vuonna 2017 yhteensä 2 223 kappaletta, joihin päätös vuoden 2017 aikana tehtiin yhteensä 1 855 hakemukseen." Lisäksi ARA toteaa 15.2.2018 toimittamassaan selvityksessä, että "Tällä hetkellä ARAan on saapunut yhteensä 86 oikaisuvaatimusta ja oikaisupäätöksiä on tehty 47".

Ympäristöministeriö katsoo, että ARA on pyrkinyt toiminnassaan toteuttamaan hallinnon asianmukaista toimintaa ja takaamaan asiakkaiden oikeusturvaa. Avustusten myöntäminen siirtyi ARA:lle nopealla aikataululla. ARA on pyrkinyt kehittämään hakemusten käsittelyprosessia; ohjannut li-

säresursseja hakemusten käsittelyyn ja käynyt jatkuvasti sopimusneuvotteluja hakemusten käsittelyjärjestelmän tuottajan kanssa. Lisäksi pääsääntöinen käsittelyaika on ollut kohtuullinen. Ympäristöministeriö katsoo siten, että ARA on käytettävissä olevien resurssien ja keinojen puitteissa, pyrkinyt organisoimaan ja parantamaan avustusten käsittelyä tehokkaasti. Lisäksi ARA toteaa selvityksessään, että virastossa toteutetaan keväällä alkava laaja palvelun kehittämiseen liittyvä opintokokonaisuus.

Ympäristöministeriö myös toteaa, että sähköinen järjestelmä sinänsä tulee tehostamaan avustushakemusten käsittelyä, mutta pitää erittäin valitettavana sitä, ettei järjestelmä vielä toimi tarkoituksenmukaisella tavalla. Ministeriö korostaa, että sähköinen järjestelmä tulee saattaa toimivaksi, jotta jatkossa avustusten hakeminen ja päätösten tekeminen olisi tehokasta ja tarkoituksenmukaista.

Kantelijan vastineessa 27.3.2018 todettiin seuraavaa:

Kantelu koskee oikaisuvaatimusten käsittelyä. Ympäristöministeriön vastauksessa mainitaan, että ARA toimii valtionapuviranomaisena korjausavustuslain mukaisissa avustuksissa. Väittäjä, että avustukset ovat siirtyneet ARA:lle nopealla aikataululla, ei oikeuta tahalliseen viivyttelyyn. Kantelijalle ei myöskään kuulu, jos on tehty sopimuksia, joita ei kyetä noudattamaan. Lisäksi oikaisuvaatimukset on käsiteltävä kiireellisenä. Väittäjä, että ARA on pyrkinyt toimissaan toteuttamaan hallinnon asianmukaista toimintaa ja takamaan asiakkaiden oikeusturvaa, oli naurettava. Vastauksen sana pyrkinyt ei oikeuta viivyttelyyn. Kantelijan tapauksessa oli rikottu tahallisesti perustuslain 2 §:n 3 momenttia, jonka mukaan julkisen vallankäytön tulee perustua lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa on tarkoin noudatettava lakia. Myös perustuslain 21 §:ssä säädettyä oikeusturvaa on rikottu. Kantelija ei ole saanut asianmukaista käsittelyä viranomaisessa, jota tehtävää tässä asiassa ARA hoitaa.

Oikaisuvaatimukseen, joka oli toimitettu ARA:lle 19.5.2017, annettiin päätös vasta 8.12.2017. Käsittely kesti yli 6,5 kuukautta. Kyseinen asia olisi pitänyt käsitellä kiireellisenä hallintolain 49 e §:n mukaan. Oikaisuvaatimus pitää laittaa vireille 30 päivän määräajassa, mutta vastaus voi törkeän tahallisen viivyttelyn vuoksi viipyä yli kuusinkertaisen ajan eli yli 6.5 kuukautta. Oikeusturva ei toteutunut. Oikaisuvaatimuksen törkeän tahallisen viivyttelyn syy ei johtunut valittajasta, vaan oli kaikilta osin ARA:sta johtuvaa.

Mitkään sähköiset hakemus -ja käsittelyjärjestelmät eivät kuulu millään muotoa kantelijalle. On järjestelmän hankkimisesta vastuussa olevan tehtävänä esittää kilpailutuksessa riittävät ehdot, joten halvinta ei ole pakko ottaa. Myöskään amatöörimäinen kilpailutus ei ole kantelijan asia. ARA:n vastauksessa kerrotaan, ettei vielä ole oikaisuvaatimuksia käsittelyyn vaadittavaa prosessia 15.2.2018. Asiakkaille ilmoitettua tilanne ja syy käsittelyn hetkelliseen hitauteen ei ole peruste rikkoa perustuslakia ja hallintolakia. Kantelija piti epäuskottavana, että keskimääräinen käsittelyaika oikaisuvaatimuksille on hieman yli kaksi kuukautta. Hänen tapauksessa tuo aika on ylittynyt kolminkertaisesti.

Vastauksessa väitetään, että vaikka päätöksentekojärjestelmä ei ole käytössä täysimääräisesti, päätöksiä on tehty viipymättä. Käsittelyaika 6,5 kuukautta kiireellisessä asiassa ei toteuttanut viipymättömyyden vaatimusta. Kantelija korosti, että hän ei ollut hakenut ARA:lta, vaan - - - kaupungin yhdyskunta- ja ympäristöpalvelusta, josta hän sai ennakoalitusluvan 12.9.2016. Kesken hakemuksen vireillöoloa oli muutettu avustuksen perusteita ja - - - kaupungin yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut oli toimittanut hakemuksen ARA:lle ilmeisesti vuoden 2017 alussa. Muuta tietoa hakijalla ei asiasta ole. Asia oli siis tullut vireille ARA:ssa heti vuoden alussa 2017 ja päätös oikaisuvaatimukseen annettiin 8.12.2017. Asian kokonaiskäsittelyyn ARA:lta kului siten melkein vuosi.

### 3 RATKAISU

Perustuslain 21 §:ssä säädetään oikeusturvasta. Pykälän 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytyksiä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiinsa ja velvollisuuksiinsa koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Pykälän 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolaissa säädetään hyvän hallinnon perusteista ja hallintoasiassa noudatettavasta menettelystä.

Hallintolain 23 §:ssä säädetään käsittelyn viivytyksettömyydestä. Pykälän 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Pykälän 2 momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Hallintolain 7 a luvussa säädetään oikaisuvaatimusmenettelystä. Lain 49 e §:n mukaan oikaisuvaatimus on käsiteltävä kiireellisenä.

Eduskunnan hallintovaliokunta mietinnössään (HaVM 23/2010 vp) hallituksen esitykseen (HE 226/2009 vp) laeiksi hallintolain ja hallintolainkäyttölain muuttamisesta totesi, että ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta on tärkeää kiinnittää huomiota oikeudenkäyntien kokonaiskeston. Niissä tapauksissa, joissa oikaisuvaatimuksen jälkeen haetaan muutosta, oikaisuvaatimusvaihe pidentää asian kokonaiskäsitelyaikaa. Valiokunta pitää tähdellisenä esitykseen sisältyvää säännöstä siitä, että oikaisuvaatimus on käsiteltävä kiireellisesti.

Vuoden 2017 alusta voimaan tulleen asuinrakennusten ja asuntojen korjausavustuksista annetun lain 1 §:n 2 momentin mukaan tässä laissa tarkoitettuihin avustuksiin sovelletaan lisäksi valtionavustuslakia (688/2001), jollei tässä laissa toisin säädetä. Lain 2 §:ssä säädetään avustusten käyttötarkoituksista. Pykälän 1 momentin mukaan avustuksella voidaan tukea 1) hissien jälkiasentamista olemassa olevaan kerrostaloon ja liikkumisesteen poistamista asuinrakennuksessa, 2) iäkkään tai vammaisen henkilön asunnon korjaamista kotona asumisen edistämiseksi. Pykälän 2 momentin mukana valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä avustusten käyttötarkoituksista. Lain 10 §:n 1 momentin mukaan asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus toimii valtionapuviranomaisena tässä laissa tarkoitetuissa avustuksissa.

Hallituksen esityksessä (HE 156/2016 vp) laiksi asuinrakennusten ja asuntojen korjausavustuksista todettiin, että esitys oli valmisteltu ympäristöministeriössä yhteistyössä ARA:n kanssa. Lakiehdotus oli ollut lausunnolla 23.3.–20.5.2016. Lausuntopalautteen perusteella ARA:n ja kunnan välistä tehtävänjakoa selkeytettiin sekä hissi- ja esteettömyysavustuksen että iäkkään ja vammaisen henkilön asunnon korjausavustuksen osalta siirtämällä valtionapuviranomaisen tehtävät lausuntoversiossa esitettyä laajemmin ARA:lle.

Valtionavustuslain 34 §:ssä säädetään muutoksenhausta. Pykälän 1 momentin mukaan valtionapuviranomaisen päätökseen saa vaatia oikaisua siten kuin hallintolaissa (434/2003) säädetään.

Saadun asiakirjaselvityksen mukaan asuinrakennusten ja asuntojen korjausavustusten käsitelyaikoihin vaikutti sähköisen hakemus- ja käsittelyjärjestelmän toimimattomuus ja kunnilta ARA:lle siirretyn viranomaistehtävän siirron toteuttamisen nopea aikataulu, jonka vuoksi päätöksentekojärjestelmän valmisteluun ja käyttöönottoon jäi lyhyt aika. ARA:n mukaan, vaikka sähköinen päätöksentekojärjestelmä ei ollut täysmääräisesti käytössä, päätöksiä oli tehty viivymättä. Se oli rekrytoinut lisää resursseja ja myös priorisoinut sisäisesti korjausavustuksiin liittyvän käsittelyn kehittämiseen. Selvityksen mukaan selviin oikaisuvaatimuksiin oli voitu antaa ratkaisu viikossa ja keskimääräinen käsitelyaika oli kaksi kuukautta. Myös asiakaspalveluun on kiinnitetty huomiota, jotta asiakkaita voidaan palvella selkeästi ja ymmärrettävästi. Ympäristöministeriö katsoi, että ARA oli pyrkinyt toteuttamaan toiminnassaan hyvän hallinnon mukaisia asianmukaista toimintaa ja asiakkaiden oikeusturvaa. Ministeriön korosti, että sähköinen järjestelmä tuli saada toimivaksi, jotta jatkossa avustusten hakeminen ja päätösten tekeminen olisi tehokasta ja tarkoituksenmukaista.

Kantelijan mukaan hän oli lähettänyt ARA:aan oikaisuvaatimuksen 19.5.2017 ja sai siihen päätöksen 8.12.2017. Hänen oikaisuvaatimuksensa käsittely kesti siten runsaat kuusi ja puoli kuukautta. Kantelun mukaan, kun kantelija tiedusteli 19.7.2017 ARA:lta oikaisuvaatimuksensa käsittelyä, hänelle vastattiin, ettei virastolla ole ohjelmaa, jolla vaatimukset voidaan käsitellä. Hänelle ei osattu vastata, koska hänen vaatimuksensa käsitellään. Kantelija oli jättänyt - - - kaupungin ympäristöpalvelulle avustushakemuksen ja hän sai ennakoalitusluvan 12.9.2016. Asian käsittely oli ilmeisesti siirtynyt vuoden 2017 alussa ARA:lle, joten sen kokonaiskäsittelyaika ARA:ssa oli melkein vuosi.

Ympäristöministeriön lausunnon ja ARA:n selvitysten tiedot sekä kantelijan näkemykset oikaisuvaatimusten käsittelystä poikkeavat toisistaan. Kantelijan mukaan hänelle ei 19.7.2017 osattu vielä kertoa, hänen 19.5.2017 vireille tulleen oikaisuvaatimuksen käsittelyaika, vaikka ARA:n selvityksen mukaan oikaisuvaatimusten keskimääräinen käsittelyaika oli kaksi kuukautta. Ympäristöministeriön launnossa ja ARA:n selvityksessä ei otettu kantaa kantelun tietoihin eikä kantelijan oikaisuvaatimuksensa käsittelyaikaan, vaikka se merkittävästi ylitti ARA:n ilmoittaman keskimääräisen käsittelyajan.

Perustuslaissa perusoikeutena turvattuun oikeusturvaan kuuluu, että jokainen saa asiansa käsittelyksi asianmukaisesti ilman aiheetonta viivytystä. Laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, että voimavaroihin ja työmäärään liittyvillä syillä ei hyväksyttävästi voida perustella poikkeamista siitä, mitä perusoikeutena turvattu oikeusturva asian käsittelyltä edellyttää. Viranomaisen tulee järjestää toimintansa siten, että asioiden käsittely ei viivästy teknisten apuvälineiden, kuten uuden asianhallintojärjestelmän käyttöönoton, vuoksi. Hallintovaliokunta totesi mietinnössään, että niissä tapauksissa, joissa oikaisuvaatimuksen jälkeen haetaan muutosta, oikaisuvaatimusvaihe pidentää asian kokonaiskäsittelyaika. Tämän vuoksi valiokunta piti tähdellisenä säännöstä siitä, että oikaisuvaatimus on käsiteltävä kiireellisesti.

Käsitykseni mukaan ARA:n menettely kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittelyssä ei ole täyttänyt perustuslaissa turvattuun oikeusturvaan kuuluvan viipymättömän käsittelyn vaatimusta. Kantelijan 19.7.2017 tekemään tiedusteluun asian käsittelyn etenemisestä ei osattu vastata eikä hänelle ilmoitettu laissa edellytetyllä tavalla arviota päätöksen antamisajankohdasta. Hän sai toukokuussa 2017 tekemäänsä oikaisuvaatimukseen päätöksen vasta joulukuussa, joten hänen oikaisuvaatimuksensa käsittelyaika ylitti kolminkertaisesti ARA:n ilmoittaman keskimääräisen käsittelyajan. Ympäristöministeriö ja ARA eivät myöskään minulle antamassaan launnossaan ja selvityksessään kertoneet kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittelyn viivästyminen syytä. Käsitykseni mukaan kantelijan oikaisuvaatimusta ei käsitelty laissa edellytetyllä tavalla kiireellisesti, minkä vuoksi myös asian kokonaiskäsittelyaika ARA:ssa muodostui kohtuuttoman pitkäksi. Menettely oli lainvastainen.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä esittämäni käsityksen oikaisuvaatimuksen käsittelyn lainvastaisesta viivästyisestä ARA:n ja ympäristöministeriön tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän niille jäljennöksen tästä päätöksestäni.