

12.4.2010

Dnro 544/4/10

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja

## **OPETUSHALLITUS VIIVYTTELI TUTKINTOMAKSUN PALAUTUKSESSA / UTBILDNINGSTYRELSEN DRÖJDE MED ATT ÅTERBETALA EN EXAMENSAVGIFT**

1

### **KANTELU**

Kantelija pyysi 10.2.2010 saapuneessa kirjeessään oikeusasiamiestä tutkimaan Opetushallituksen menettelyn asianmukaisuuden tutkintomaksun palauttamista koskevassa asiassa. Kantelija kertoi maksaneensa 24.10.2009 tutkintomaksun auktorisoidun kääntäjän kokeesta. Välittömästi oli kuitenkin ilmennyt, ettei hänen haluamaansa kieliparia ollutkaan tarjolla. Tästä huolimatta Kantelijalle ei ollut palautettu hänen maksamaansa tutkintomaksua.

Kantelija kertoi muistuttaneensa Opetushallitusta asiasta useita kertoja (24.11. ja 21.12.2009 sekä 4.1., 7.1. ja 4.2.2010). Kantelijan kertoman mukaan hänelle oli ilmoitettu, että rahat olisivat hänen tilillään tammikuussa. Maksua ei kuitenkaan ollut kantelun tekohetkeen mennessä palautettu.

[...]

3

### **RATKAISU**

3.1

#### **Arvioinnin lähtökohdat**

Perustuslain 21 §:n 1 momentin ja hallintolain 23 §:n 1 momentin nojalla jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi viranomaisessa ilman aiheetonta viivytystä. Samanlaista menettelyä edellytetään myös yksittäisiltä virkamiehiltä, joiden on valtion virkamieslain 14 §:n 1 momentin mukaan suoritettava tehtävänsä viivytyksettä.

Asian käsitteleminen ilman aiheetonta viivytystä merkitsee, että käsittelyaika ei saa olla pidempi kuin riittävän huolellinen ja asianmukainen käsittely kohtuudella edellyttää asian erityispiirteet huomiioon ottaen. Asian käsittelyn keston asianmukaisuutta arvioitaessa on otettava huomioon muun muassa asian laatu, laajuus ja sen vaatimat toimenpiteet. Huomiota on kiinnitettävä myös siihen, onko asian käsittelyn vaiheissa osoitettavissa sellaisia viranomaisesta johtuneita ajanjaksoja, joiden aikana asialle ei ulkopuolisen arvioitsijan silmin näytä tapahtuneen mitään. Mikäli tällaisia passiivisia ajanjaksoja ilmenee, viranomaisen on kyettävä esittämään hyväksyttävät perusteet sille, miksi näin oli tapahtunut.

Laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, että voimavaroihin ja työmäärään liittyvillä syillä ei hyväksyttävästi voida perustella poikkeamista siitä, mitä perusoikeutena turvattu hyvä hallinto asian

käsittelyltä edellyttää. Tämä johtuu siitä, että julkisen vallan on perustuslain 22 §:n mukaan turvattava perusoikeuksien toteutuminen. Resurssikysymykset voidaan kuitenkin ottaa huomioon yksittäisen virkamiehen menettelyn moitittavuuden arvioinnissa.

Viranomaiset eivät lähtökohtaisesti voi itse määritellä sitä, missä määrin niille tulee asioita käsiteltäväksi. Sen sijaan kukin yksittäinen viranomainen voi ainakin tiettyyn määrään saakka omilla työmenetelmillään pyrkiä vaikuttamaan siihen, että käsittelyajat pysyvät kohtuullisina ja työtehtävät tulevat tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti hoidetuiksi.

Kantelija oli käytettävissäni olleen aineiston perusteella nähtävästikin käyttänyt asiointissaan suoraan Opetushallituksen yksittäisen virkamiehen työ sähköpostiosoitetta eikä esimerkiksi Opetushallituksen internet-sivuilla ([www.oph.fi/yhteystiedot](http://www.oph.fi/yhteystiedot)) ilmoitettua virallista sähköisen asiointin osoitetta ([kirjaamo@oph.fi](mailto:kirjaamo@oph.fi)).

Oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä on toisaalta kuitenkin katsottu, että virkamiehillä voidaan nykyaikana jo katsoa sinänsä olevan velvollisuus seurata työ sähköpostiaan ja tarvittaessa siirtää saamansa viestit edelleen viranomaisen viralliseen sähköisen asiointin osoitteeseen esimerkiksi kirjaamistoimenpiteitä ja sähköisen vastaanottokuittauksen lähettämistä varten. Jos viranomaisen verkkosivuilla on ilmoitettu – kuten Opetushallituksenkin kyseessä ollen – miten henkilöstön työ sähköpostiosoitteet ovat muodostettavissa, viranomaisen ja sen yksittäisen virkamiehen toiminta näytetään hallinnon asiakkaaseen nähden ymmärrettävästi yhtenä kokonaisuutena, mikä osaltaan asettaa hyvän hallinnon näkökulmasta vaatimuksia yksittäisen virkamiehen sähköpostin käytölle.

Sikäli kuin hallinnossa asioiva lähestyy asiassaan suoraan yksittäistä virkamiestä, hänen tulee toisaalta varautua siihen, että viesti ei välttämättä tavoita kyseistä virkamiestä esimerkiksi loman aikana. Jotta asiakas ei jäisi epätietoiseksi siitä, mitä hänen yksittäiselle virkamiehelle lähettämälleen viestille on tapahtunut, oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä on korostettu sähköpostin mahdollistamien poissaoloilmoitusten käytön merkitystä osana hyvän hallinnon toteutumista.

### 3.2

#### Tapauksen arviointia

Edellä toteamani perusteella asian käsittelyaikaa arvioitaessa ei mielestäni nyt ole ratkaisevaa merkitystä sillä, mitä osoitetta Kantelija oli yhteydenpidossaan alun perin käyttänyt, koska asiassa ei ole aihetta epäillä, etteikö Kantelijan ensimmäinen yhteydenotto 24.11.2009 olisi sinänsä tullut Opetushallitukseen perille. Näin ollen katson, että arvioinnin kohteena olevan käsittelyajan on muun selvityksen puuttuessa katsottava alkaneen viimeistään siitä, kun hän oli 24.11.2009 ilmoittanut sähköpostitse Opetushallituksen opetusneuvokselle tilinumeronsa ja pyytänyt maksamansa tutkimaksun palauttamista.

Saamani selvityksen mukaan Opetusneuvos ei kuitenkaan ollut havainnut Kantelijan ensimmäistä sähköpostiviestiä, minkä vuoksi siihen ei myöskään ollut vastattu. Kantelijan seuraava viesti (21.12.2009) oli saapunut Opetusneuvoksen sähköpostiin hänen lomansa aikana. Tämän viestin Opetusneuvos oli 4.1.2010 siirtänyt edelleen Taittajalle, joka oli puolestaan vastannut Kantelijalle 7.1.2010, että maksu menee maksatukseen seuraavalla viikolla. Taittaja oli lähettänyt 12.1.2010 maksatusta varten Opetushallituksen talous- ja suunnitteluyksikköön yhteenvedon palautettavista tutkimaksuista. Yhteenvedossa oli ollut mukana myös Kantelijalle palautettava maksu. Talous- ja suunnitteluyksikössä asiaa hoitavan henkilön tiedusteluun asian kiireellisyydestä Taittaja oli vastaan-

nut, että kiirettä ei ollut, ja maksupalautuksia oli ollut tulossa vielä kahdelle muullekin henkilölle. Tämän vuoksi palautuksia ei ollut tuossa vaiheessa laitettu maksuun.

Seuraavassa vaiheessa palautettavista maksuista oli 8.2.2010 tehty palautuslaskut, jotka olivat ensin menneet skannattaviksi, sitten tiliöitäviksi ja tämän jälkeen talous- ja suunnitteluyksikön päällikölle hyväksyttäväksi, minkä jälkeen ne olivat menneet palvelukeskukseen maksettaviksi. Maksu oli ollut Kantelijan tilillä 19.2.2010.

Asian käsittely oli siten vienyt lähes kolme kuukautta.

Edellä todetun perusteella asian käsittelyä oli alkuvaiheessaan viivästyttänyt se, että Kantelijan sähköpostiviesti oli jäänyt havaitsematta. Tätä ei voida pitää hyväksyttävänä perusteena. Sen sijaan se, että asia ei joululomien aikana ollut edennyt, on mielestäni hyväksyttävissä. Seuraavaksi viivettä oli syntynyt siitä, kun Kantelijalle tulevaa palautusta ei ollut laitettu maksatukseen sen vuoksi, että Opetushallituksessa oli jääty odottamaan muiden samanlaisten asioiden valmistelun etenemistä. Asioiden yhdessä käsitteleminen on sinänsä viranomaisen harkintavaltaan jäävä asia, kunhan se ei merkitse yksittäisen asian viivästymistä. Viimeisten noin kymmenen käsittelypäivän aikana maksuasia oli sinänsä edennyt monivaiheisen prosessin kautta, mutta saamani selvityksen perusteella tämäkin vaihe oli kestänyt tavanomaista pitempään tilinpäätösruuhkasta johtuen.

### 3.3

#### Johtopäätös

Opetushallitus on selvityksessään katsonut, että tutkintomaksun palauttaminen Kantelijalle oli kestänyt kokonaisuudessaan kohtuuttoman kauan. Minulla ei ole syytä päätyä asiassa toisenlaiseen arvioon. Olen samaa mieltä Opetushallituksen kanssa myös siitä, että tapaus antaa Opetushallitukselle aiheen arvioida omien toimintatapojensa toimivuutta ja tehdä niihin tarpeellisia korjauksia, ettei vastaava toistu.

Viipyminen ei mielestäni nyt ole luettavissa kenenkään yksittäisen virkamiehen viaksi, vaan kyse on ollut ennen muuta maksatusprosessin monivaiheisuuden ja siihen osallistuneiden tahojen toiminnan yhteisvaikutuksesta. Tämän vuoksi katson perustelluksi kohdistaa moitteeni Opetushallitukseen viranomaisena.

### 4

#### TOIMENPITEET

Saatan edellä esittämäni käsityksen Opetushallituksen menettelystä sen tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän Opetushallitukselle jäljennöksen tästä päätöksestäni.