

22.6.2022

EOAK/6828/2021

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Mikko Sarja**

## **LUPAHAKEMUKSEN KÄSITTELY KESTI LIIAN KAUAN**

### **1 KANTELU**

Kantelija pyysi tutkimaan ositusta ja perinnönjakoa koskevan lupa-asian käsittelyaikaa Digi- ja väestötietovirastossa. Kantelun mukaan asia oli laitettu vireille huhtikuussa 2021 mutta sen käsittely oli ollut vielä kantelun tekohetkellä kesken.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin Digi- ja väestötietoviraston selvitys ja lausunto.

### **3 RATKAISU**

Asiaa koskevasta sääntelystä totean ensinnäkin, että perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa viranomaisessa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä ja hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Käsittelyn vaatimaa aikaa tulee hallintolakia koskevan hallituksen esityksen mukaan arvioida asian laadun ja tapaukseen liittyvien yksilöllisten olosuhteiden perusteella. Asian käsittelyn vaatimaan aikaan saattaa vaikuttaa asian erityislaatu ja sen merkitys asianosaisen oikeusaseman kannalta. Edelleen käsittelyssä tulee kiinnittää huomiota myös asian merkitykseen asianosaisen kannalta. Mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä ripeämpään käsittelyyn asiassa tulisi pyrkiä (ks. lähemmin HE 72/2002 vp, s. 73–75).

Holhousoikeudellisten lupa-asioiden käsittelyajoista ei ole nimenomaisia erityissäännöksiä holhoustoimilaissa, joten asiaa tulee arvioida edellä todetuista yleisistä lähtökohdista. Korostan sitä, että Digi- ja väestötietoviraston holhousviranomaisena käsittelemät edunvalvonta-asiat, kuten edunvalvonnan tarpeen selvittäminen ja erilaiset lupa-asiat, ovat varsin perusoikeusherkkiä ja voivat vaikuttaa monien ihmisten asemaan ja oikeuksiin – eivät siis esimerkiksi vain sen henkilön, jonka edunvalvonnan tarvetta selvitetään tai jonka omaisuudelle myyntilupaa haetaan. Siksi edunvalvonta-asioiden käsittely ilman aiheetonta viivytystä on tärkeää.

Saadun selvityksen mukaan lupahakemus oli tullut vireille Digi- ja väestötietovirastossa 6.4.2021 ja odottanut käsittelyjonossa 7.10.2021 asti, jolloin hakemukselle oli nimetty käsittelijä. Käsittelyyn ottamisen jälkeen hakemus oli käsitelty välittömästi, ja holhousviranomaisen myönteinen lupapäätös oli annettu samana päivänä 7.10.2021.

Asian käsittelyaika oli siten ollut kuusi kuukautta, mitä pidän lähtökohtaisesti pitkänä. Näin ollen käsittelyajalle tulee kyetä esittämään ennen muuta asian laatuun ja laajuuteen liittyvä tapauskohtainen hyväksyttävä syy. Siihen nähden, että asia oli ratkaistu samana päivänä, kun sille oli määrätty käsittelijä, asia oli lähtökohdiltaan ollut varsin selvä ja yksinkertainen. Viipyminen ei siten ollut voinut johtua käsiteltävään asiaan liittyneistä tapauskohtaisista tekijöistä. Viipyminen ei myöskään saadun selvityksen mukaan ollut johtunut keneenkään yksittäiseen virkamieheen liittyneistä ennakoimattomista tekijöistä. Totean myös, että käsittelyajan asianmukaisuutta arvioitaessa ei lähtökohtaisesti ole merkitystä jaottelulla sen suhteen, kuinka kauan asia on viranomaisessa odottanut käsittelyvuoroaan ja kuinka kauan se oli konkreettisesti ollut käsittelyssä yksittäisellä virkamiehellä. Sen sijaan olennainen on kokonaiskäsittelyaika.

Edellä mainittujen tapauskohtaisten tekijöiden sijaan viipyminen oli johtunut lupa-asioiden yleisestä ruuhkautumisesta Digi- ja väestötietovirastossa. Virasto on lausunnossaan tuonut esiin ruuhkautumiseen johtaneita syitä (edunvalvonta-asiakkuuksien jatkuva kasvu, holhoustoimen käyttämän asianhallintajärjestelmän rajallinen soveltuvuus sähköiseen asiointiin sekä uusi valtakunnallinen toimintamalli, keskeneräinen sähköinen asiointi ja materiaalin digitalisointi, jotka ovat tuoneet prosesseihin lisää aikaa vieviä työvaiheita, joihin ei ollut osattu varautua muutosvaiheessa). Virasto on myös selostanut keinoja, joilla se jo on pyrkinyt parantamaan tilannetta (prosessien yksinkertaistaminen, siirtyminen palvelutiimimalliin, yli 40 työntekijän palkkaaminen eduskunnan hyväksymällä lisämäärärahalta), sekä tulevia keinoja (uuden asianhallintajärjestelmän kehittäminen).

Digi- ja väestötietovirasto on myöntänyt, että lupahakemuksen käsittelyyn ottamiseen viemä aika ei täyttänyt asian viivytyksettömän käsittelyn vaatimusta, ja pahoitellut asioiden käsittelyssä olevaa ruuhkaa ja asiakkaille siitä aiheutuvia hankaluuksia.

Johtopäätökseni on, että lupa-asiaa ei ollut käsitelty laissa edellytetyllä tavalla ilman aiheetonta viivytystä.

Totean vielä, että oikeusasiamiehelle on vuonna 2020 ja etenkin vuonna 2021 ja edelleen kuluvanakin vuonna tehty useita kanteluita edunvalvonta-asioiden käsittelyn viipymisestä Digi- ja väestötietovirastossa.

Olen ottanut asian eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 4 §:n nojalla omasta aloitteesta yleisemmin tutkittavaksi (EOAK/4661/2021). Olen saanut Digi- ja väestötietovirastolta selvityksen, minkä lisäksi olen pyytänyt selvitystä ja lausuntoa myös valtiovarainministeriöltä, jonka hallinnonalalle Digi- ja väestötietoviraston toiminnan asianmukaisuudesta huolehtiminen kuuluu. Asian käsittely on kesken.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä kohdassa 3 esittämäni käsityksen asian käsittelyn aiheettomasta viivästyisestä Digi- ja väestötietoviraston tietoon lähettämällä sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.