



Käsittelyaika-arvion antaminen

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 15.6.2022 osoittamassaan kantelussa arvostellut Digi- ja väestötietoviraston menettelyä. Kantelija kertoo, ettei hän ole pyynnöstään huolimatta saanut arviota edunvalvontansa lakkauttamista koskevan asiansa käsittelyajasta. Hänelle on ainoastaan vastattu nimettömästi, että koska asialla ei ole vielä käsittelijää, on käsittelyaikaa vaikea arvioida. Lisäksi kantelija arvostelee edunvalvonnan lakkauttamista koskevan asian käsittelyaikaa.

SELVITYS

Digi- ja väestötietovirasto on 26.9.2022 antanut asiassa selvityksen, joka lähetetään kantelijalle ohessa tiedoksi.

Digi- ja väestötietoviraston antaman selvityksen mukaan kantelijan saama sähköpostiviesti ei ole ollut hyvän hallintotavan mukainen, kun hänelle ei ole esittämästään pyynnöstä huolimatta annettu arviota edunvalvonnan lakkauttamista koskevan käsittelyajasta. Lisäksi Digi- ja väestötietovirasto on todennut, että viestin lähettäminen kantelijalle ilman asiakaspalvelijan nimeä on ollut viraston ja holhoustoimen yksikön ohjeistuksen vastaista.

Selvityksen mukaan holhoustoimen yksikkö on ryhtynyt toimiin, jottei vastaavaa tapahtuisi jatkossa. Ohjeistusta on kerrattu holhoustoimen yksikön henkilökunnalle 8.9.2022 pidetyssä info-

tilaisuudessa. Henkilökunnalle on kerrattu myös, miten käsittelyaikaa voidaan arvioida tilanteessa, jossa asialle ei ole vielä nimetty käsittelijää. Ohjeistusta on käyty läpi ja sen merkitystä korostettu myös holhoustoimen sähköpostilaatikon lukemisesta vastaavan kirjaamistiimin omilla palaverieissa.

Edunvalvonnan lakkauttamisen kiireellisyydestä ja käsittelyajoista selvityksessä on todettu, että keskimääräinen kokonaiskäsittelyaika edunvalvonnan lakkauttamisasiossa, joissa tuomioistuin on tehnyt ratkaisun DVV:n hakemuksen perusteella, on ollut noin 291 päivää. Aika on laskettu hakemuksen vireille tulosta siihen, kun tuomioistuimen päätös on tehty. Se sisältää siis holhousviranomaisen oman käsittelyajan lisäksi myös sen ajan, jonka lakkauttamista koskevat hakemukset ovat olleet vireillä käräjäoikeudessa.

Edunvalvonnan lakkauttamista koskevat asiat eivät holhoustoimen yksikön antaman selvityksen mukaan ole automaattisesti kiireellisinä käsiteltäviä. Yksittäisen lakkauttamishakemuksen käsittelyä voidaan hakijan pyynnöstä olosuhteiden perusteella harkinnanvaraisesti kiirehtiä, mutta yleistä kiirehtimisohjeistusta näillä asioilla ei ole.

Selvityksen mukaan kysymys kantelun tekijän edunvalvonnan tarpeellisuudesta on siis vuoden 2021 aikana ja vielä alkuvuoden 2022 puolella ollut vireillä joko tuomioistuimissa tai holhousviranomaisessa. Edunvalvojan määräämistä ja edunvalvonnan tarvetta koskeva asia ratkaistiin lainvoimaisesti vasta marraskuussa 2021. Myöskään holhousviranomaisessa vireillä ollut edunvalvonnan lakkauttamista tai edunvalvojan vaihtamista koskeva asia ei johtanut edunvalvonnan sisältöä koskeviin muutoksiin. Myöskään edunvalvonnan lakkauttamisen uutta vireillepanoa koskeneessa kantelijan 25.4.2022 lähettämässä sähköpostiviestissä kantelija ei esittänyt perusteita sille, miksi hänen olosuhteensa ovat edellisen arvioinnin jälkeen muuttuneet siten, että hän ei enää olisi edunvalvonnan tarpeessa. Digi- ja väestötietoviraston mukaan ei ole nähtävissä perusteita sille, miksi kantelijan edunvalvonnan lakkauttamista koskevan asian käsittelyä olisi tullut kiirehtiä, eikä Digi- ja väestötietovirasto katso asiaa käsitelleen holhoustoimen yksikön menetelleen asiassa virheellisesti.

RATKAISU

Arviointi

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

Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Hallintolain 23 §:n perustelujen (hallituksen esitys [HE 72/2002 vp](#), s. 81) mukaan käsittelyn vaatima aika voi vaihdella tapauskohtaisesti huomattavasti. Joissakin tapauksissa tarvitaan enemmän yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa kuin toisissa. Arvion paikkansapitävyydeltä ei voida vaatia ehdotonta luotettavuutta. Asian monimutkaisuus ja käsittelyn aikana mahdollisesti tapahtuvat olosuhteiden muutokset saattavat hidastaa hakemuksen käsittelyä. On myös otettava huomioon, että käsittelyn viivästyminen saattaa johtua asianosaisen omasta menettelystä. Jos arviosta myöhemmin ilmenevien syiden vuoksi joudutaan joustamaan, asianosainen voisi pyytää viranomaiselta uuden arvion päätöksen antamisajankohdasta. Samalla asianosaiselle tulisi ilmoittaa syy käsittelyn viivästymiseen.

Käsittelyaika-arvion antamista koskevaa velvollisuutta on arvioitu apulaisoikeuskanslerin 22.8.2016 antamassa päätöksessä OKV/138/1/2016. Päätöksessä on todettu muun ohella seuraavaa:

”Hallintolain 23 §:n perusteluissa lähdetään siitä, että käsittelyaika-arvio tulisi aina pyydetessä antaa. Sen sijaan arviolta ei voida edellyttää ehdotonta paikkansa pitävyyttä. Käsittelyaikaa ei kuitenkaan tulisi perusteettomasti tai tietoisesti arvioida oletettua pidemmäksi. Arviota ei voi jättää antamatta pelkästään sillä perusteella, että käsittelyajan arvioiminen on hankalaa tai arvio olisi epävarma. Viranomaisen tulee pyydetessä antaa uusi käsittelyaika-arvio. Samalla asianosaiselle tulisi ilmoittaa syy käsittelyn viivästymiseen. Mikäli asian käsittelyn kesto riippuu toisen viranomaisen vastuulle kuuluvista seikoista, voi tämän esiin tuominen ja tarvittaessa painottaminen asiakkaalle olla perusteltua.”

Käsittelyaika-arvio tulisi antaa sellaista pyytäneelle henkilölle siitäkin huolimatta, ettei kovin tarkan arvion esittäminen ole mahdollista, eikä annettavan arvion voida välttämättä taata pitävän ehdottomasti paikkaansa. Myöskään se, että asialle ei ole vielä nimetty käsittelijää, ei ole peruste jättää antamatta käsittelyaika-arviota.

Digi- ja väestötietovirasto on menetellyt virheellisesti jättäessään antamatta kantelijalle arviota edunvalvonnan purkamista koskevan asian käsittelyajasta.

Edunvalvonnan purkamista koskevan asian käsittelyn kiireellisyyttä minulla ei ole perusteita arvioida toisin kuin Digi- ja väestötietovirasto selvityksessään.

Saatan yllä esittämäni käsitykset käsittelyaika-arvion antamisesta Digi- ja väestötietoviraston tietoon.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Oikeuskanslerinsihteeri

Leo Lahtinen