



Kuntalaisen yhteydenottoihin vastaaminen

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 16.5.2023 osoittamassaan kantelussa arvostellut Helsingin kaupungin apulaispormestarin menettelyä. Kantelija kertoo lähettäneensä sähköpostiviestin Helsingin kaupungin apulaispormestarille ensimmäisen kerran 3.3.2022, muistuttaneensa siihen vastaamisesta monta kertaa ja odottaneensa vastausta yli 14 kuukautta. Kantelija kertoo myös keskustelleensa asiasta apulaispormestarin sihteerin kanssa.

SELVITYS

Helsingin kaupunki on 23.11.2023 antanut siltä pyytämäni selvityksen ja apulaispormestari 3.6.2024 häneltä vielä pyytämäni henkilökohtaisen selvityksen. Jäljennökset selvityksistä toimitetaan tämän päätöksen liitteenä kantelijalle.

RATKAISU

Selvitys

Kantelija oli lähettänyt apulaispormestarille 3.3.2022 sähköpostiviestin, jossa hän oli esittänyt 15 kohtaa, joista hän oli ilmoittanut haluavansa tuoda esiin joitakin mielipiteitä. Kantelija oli viestin päätteeksi pyytänyt apulaispormestarilta kannanottoa mainittuihin asioihin. Viestin kysymykset olivat olleet yleisluontoisia ja siitä huolimatta, että ne oli asetettu kysymyksen muotoon, ne olivat Helsingin kaupungin näkemyksen mukaan sisältäneet ennemmin kantelijan kannanoton

ja palautteen Helsingin kaupungin päätöksenteosta. Kantelija oli myöhemmin lähettänyt uusia sähköpostiviestejä, joissa hän oli muistuttanut alkuperäisestä viestistään ja pyytänyt siihen vastausta. Apulaispormestarin sihteerin oli selvityksen mukaan puhelinkeskustelussa kantelijan kanssa pahoitellut vastaamisen viivästymistä.

Kantelija oli edelleen 3.5.2023 lähettänyt apulaispormestarin sihteerille sähköpostiviestin, jossa hän oli pyytänyt vastausta apulaispormestarille lähettämiinsä viesteihin. Hänelle oli vastattu 9.5.2023, ja kerrottu, että hänelle vastataan pian. Apulaispormestari oli 22.6.2023 vastannut kantelijan tiedusteluihin ja pahoitellut vastauksen viipymistä.

Kaupunki on todennut selvityksessään, ettei hallintolain neuvontaa koskeva säännös velvoita viranomaista vastaamaan laajoihin ja yleisluontoisiin tiedusteluihin. Apulaispormestari oli kuitenkin vastannut viestiin 22.6.2023 sisällöllisesti hallintolain 7 §:n ja 8 §:n edellyttämässä laajuudessa. Viestiin vastaamisessa oli selvityksen mukaan ollut viivettä, joten kantelijan viestiin vastaamisessa ei ollut kaikilta osin pystytty toimimaan hallintolain 7 §:n palveluperiaatteen ja hallintolain 8 §:n neuvontavelvollisuuden edellyttämällä tavalla. Kaupunki on ilmoittanut, että se pyrkii kiinnittämään tarkemmin huomiota hallinnon palveluperiaatteen toteutumiseen.

Apulaispormestari toteaa omassa lisäselvityksessään, että hän arvioi kantelijan viestin alun perin enemmänkin mielipiteen ilmaisuksi eikä tiedusteluksi. Myöhemmin kantelijalta tuli uusia viestejä, joissa hän vaati vastauksia. Kantelija oli ollut myös puhelimitse yhteydessä apulaispormestarin sihteerin, jolloin tulkinta selkeni sen suhteen, että henkilö toivoi vastauksia kysymyksiin. Apulaispormestari vastasi kantelijalle 22.6.2023.

Arviointi

Hallintolain (434/2003) 7 §:ssä säädetään viranomaisen palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Asiointi ja asian 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 toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Hallintolain 8 §:n perustelujen ([HE 72/2002 vp](#), s. 62-63) mukaan säännös hallintoasian hoitamiseen liittyvästä neuvonnasta ilmentäisi lähinnä vaatimusta menettelyllisestä neuvontavelvollisuudesta. Tämä edellyttäisi, että viranomainen antaa asiakkailleen neuvoja esimerkiksi siitä, miten asia pannaan vireille ja mitä asiakirjoja tulee esittää asian vireillepanemiseksi. Menettelyneuvontaan kuuluisi myös tietojen antaminen viraston käytännöstä, kuten käsittelytavasta ja -vaiheista. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä. Asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset menettelyllisistä kysymyksistä olisi pyrittävä oikaisemaan.

Asioinnilla tarkoitettaisiin lain perustelujen mukaan paitsi hallintoasian hoitamiseksi tarpeellisten toimenpiteiden suorittamista myös tosiasialliseen hallintotoimintaan liittyvää asiointia viranomaisessa. Vastaamisvelvoitteen piiriin kuuluvien kysymysten ja tiedustelujen sisällöltä olisi edellytettävä riittävää selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. Käytännössä vastaamisvelvoite koskisi asiallisia ja riittävän yksilöityjä kysymyksiä ja tiedusteluja. Säännös ei sen sijaan velvoittaisi viranomaista vastaamaan laajoihin ja yleisluontoisiin tiedusteluihin.

Vastaamisen edellyttämään aikaan saattavat lain perustelujen mukaan tapauskohtaisesti vaikuttaa tiedustelun kohteena olevan asian laatu ja monitahoisuus sekä se, edellyttääkö vastauksen antaminen selvitysten hankkimista tai muita erityisiä toimenpiteitä. Vastaaminen on mahdollista myös keskittää jollekin tietylle viranhaltijalle, jonka tehtäviin ja toimivaltuuksiin asia luontevimmin kuuluu.

Jos viranomainen katsoo jo aiemmin vastanneensa asiakkaan kysymyksiin, on hyvän hallintotavan mukaisena pidetty ilmoittaa asiakkaalle, että kysymyksiin on jo vastattu ja ettei uuteen tiedusteluun enää vastata. Olennaisena on pidetty sitä, ettei kysyjä jää epätietoiseksi siitä, onko hänen asiansa selvitettävänä vai onko asian käsittely päättynyt (ks. esim. kunnan menettelyä yhteydenottoihin vastaamisessa koskenut päätökseni 25.8.2022 [dnro OKV/467/10/2021](#) ja siinä mainitut aiemmat laillisuusvalvontaratkaisut).

Eduskunnan oikeusasiamies on todennut 5.10.2020 antamassaan päätöksessä [dnro EOAK/2679/2019](#), että jos viranomaisessa herää kysymys siitä, onko yhteydenotto sellainen, että siihen pitäisi vastata, on hyvän hallinnon todettu pikemmin puoltavan yhteydenottoon reagoimista edes jollakin tavoin kuin vastaamatta jättämistä kokonaan. Ratkaisun mukaan kaikki viranomaiselle lähetetyt yhteydenotot eivät automaattisesti ole sellaisia, että niihin tulisi reagoida vastaamalla, vaan kutakin yhteydenottoa tulee tarkastella tapauskohtaisesti sen perusteella, voidaanko se tulkita nimenomaan kyseiselle viranomaiselle sen toimialaan kuuluvissa tehtävissä osoitetuksi tiedusteluksi vai lähinnä sen tiedoksi saatetuksi viestiksi.

Arvioitavana olevassa tapauksessa Helsingin kaupunki sekä apulaispormestari ovat saadun selvityksen mukaan tulkinneet kantelijan viestin sellaiseksi laajaksi ja yleisluontoiseksi tiedusteluksi, johon viranomaisella ei hallintolain perustelujen mukaan ole velvollisuutta vastata. Kantelija on kuitenkin viestinsä lähettämisen jälkeen useaan kertaan muistuttanut alkuperäisestä viestistään ja pyytänyt siihen vastausta. Selvityksen mukaan apulaispormestarin sihtööri on myös puhelinkeskustelussa kantelijan kanssa pahoitellut vastaamisen viivästymistä. Viestiin on lopulta vastattu 22.6.2023.

Laillisuusvalvontakäytännössä on vakiintuneesti todettu, että viranomaisen tulisi lähtökohtaisesti vastata sellaiseen asialliseen ja sen toimivaltaan kuuluvaan riittävästi yksilöityyn yhteydenottoon, johon lähettäjä selvästi jää odottamaan vastausta. Vastaamisvelvollisuus edellyttää tapauskohtaista harkintaa ja rajanvetoa sen suhteen, milloin asiakas on menettelyneuvonnan tai tiedon tarpeessa ja milloin kysymys on enemmänkin mielipiteen tai tyytymättömyyden ilmaisusta, ns. asiakaspalautteesta ja toimenpide-ehdotuksista.

Apulaispormestari on näkemykseni mukaan viimeistään siinä vaiheessa, kun kantelija on muistuttanut alkuperäiseen viestiinsä vastaamisesta, tullut tietoiseksi siitä, että kantelija odottaa viestiinsä vastausta. Hänen olisi ollut tällöin mahdollista esimerkiksi siirtää vastaaminen jollekin toiselle viranhaltijalle. Sikäli kuin viestiä on pidetty pelkästään mielipiteen tai tyytymättömyyden ilmaisemisena, olisi kantelijan vaadittua siihen uusissa yhteydenotoissaan vastausta ollut joka tapauksessa hyvän hallinnon mukaista vastata siihen lyhyesti siten, ettei kantelija olisi jäänyt epätietoiseksi, oliko hänen asiansa edelleen selvitettävänä vai oliko sen käsittely päättynyt.

Viestiin on lopulta vastattu noin 15 kuukauden kuluttua viestin lähettämisestä. Vastaaminen ei näkemykseni mukaan ole tapahtunut hallintolain tarkoittamalla ilman aiheetonta viivytystä.

Toimenpide

Saatan Helsingin kaupungin apulaispormestarin tietoon edellä kerrotun näkemykseni tiedusteluihin vastaamisesta ja asian käsittelystä ilman aiheetonta viivytystä.

Asia ei anna aiheutta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Esittelijäneuvos

Outi Kostama