



Tiedusteluun vastaamisen joutuisuus

KANTELU

Kantelija on arvostellut oikeuskanslerille 17.2.2021 osoittamassaan kantelussa Puolangan kunnan ja kunnan sivistysjohtajan menettelyä vaatimukseensa vastaamista koskevassa asiassa. Hän oli lähettänyt kunnalle 11.1.2021 sähköpostitse kirjoituksen, joka oli otsikoitu hallintoasian vireillepanoksi ja jossa hän oli ilmoittanut vaativansa vastausta siinä esittämiinsä kysymyksiin sekä valituskelpoista ratkaisua. Kunnasta ei ollut vastattu hänelle mitään, vaikka viesti oli kuittattu vastaanotetuksi 12.1.2021.

SELVITYS

Puolangan kunta on toimittanut siltä asiasta pyytämäni 6.7.2021 päivätyn selvityksen.

VASTINE

Kantelija ei ole käyttänyt hänelle varattua tilaisuutta antaa selvityksestä vastinettaan.

RATKAISU

Asiasta saatu selvitys

Puolangan kunta on ilmoittanut selvityksessään, että kantelijan 12.1.2021 vastaanotettuun viestiin ja siinä esitettyihin kysymyksiin oli vastattu sähköpostitse 1.7.2021. Koska kunta ei ollut asettanut kantelijalle hänen tiedustelemaansa opetuksen seuraamista koskevia rajoituksia, valituskelpoista päätöstä ei ollut ollut tarpeen tehdä.

Kunta on myöntänyt, että vastauksen antaminen kantelijalle oli valitettavasti viivästynyt. Kunnan näkemyksen mukaan vastauksen viivästymiselle oli kuitenkin ollut aiheellinen syy: Kantelija oli toimittanut kuntaan runsaasti sähköpostiviestejä, joista huomattava osa oli otsikoitu valituksiksi, vaatimuksiksi ja vireillepanoiksi. Ne olivat kunnan selvityksen mukaan kuormittaneet sen viranhaltijoita huomattavasti. Lisäksi ne olivat kunnan mukaan olleet osin sisällöltään epäasiallisia, eivätkä pääsääntöisesti olleet edellyttäneet toimenpiteitä. Kunta ei ollut arvioinut kohtuulliseksi ja tarkoituksenmukaiseksi järjestää lisäresursseja pelkästään kantelijan kirjelmiin vastaamisen vuoksi, vaan yhteydenottoihin oli vastattu kohtuullisella viiveellä katsoen, ettei yhteydenotto edellytä ilmeisiä kiireellisiä toimenpiteitä.

Arviointi

Yleisesti tiedustelujen käsittelemisestä

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Käsitteilyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolain (434/2003) 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen 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.

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

Hallintolain 7 §:n perusteluissa ([HE 72/2002 vp](#), s. 57) todetaan muun ohessa, että palvelupe-riaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät sitä, että asioinnin tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen. Pykälässä ei kuitenkaan ole asetettu viranomaiselle ehdotonta velvollisuutta ryhtyä toimenpiteisiin asiointipalvelujen asianmukaiseksi järjestämiseksi, vaan säännös mahdollistaisi käytettävissä olevien taloudellisten ja muiden voimavarojen huomioon ottamisen.

Viranomaisen neuvontavelvollisuus koskee lain perustelujen mukaan hallintoasian hoitamiseen ja asiointiin välittömästi liittyviä kysymyksiä. Neuvontavelvollisuutta on täydennetty viranomaiselle asetetulla yleisellä velvoitteella vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Asioinnilla tarkoitettaisiin paitsi hallintoasian hoitamiseksi tarpeellisten toimenpiteiden suorittamista myös tosiasialliseen hallintotoimintaan liittyvää asiointia viranomaisessa (HE 72/2002 vp, s. 57-58).

Vastaamisvelvoitteen piiriin kuuluvien kysymysten ja tiedustelujen sisällöltä on perustelujen (HE 72/2002, s. 58) mukaan edellytettävä riittävää selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. Käytännössä vastaamisvelvoitteen on tarkoitettu koskevan asiallisia ja riittävän yksilöityjä kysymyksiä ja tiedusteluja. Säännös ei sen sijaan velvoita viranomaista vastaamaan laajoihin ja yleisluontoisiin tiedusteluihin. Kirjalliseen tiedusteluun annetaan vastaus pääsääntöisesti kirjallisena. Yksinkertaisempiin tiedusteluihin vastaus voitaisiin antaa myös suullisesti, esimerkiksi puhelimitse.

Lakiin ei ole otettu säännöstä siitä, missä ajassa viranomaisen olisi täytettävä vastaamisvelvoitensa. Yleisesti voidaan lähteä siitä, ettei hallintoasian hoitamista tai asiointia koskeviin kysymyksiin vastaaminen edellytä viranomaiselta erityisiä toimenpiteitä. Vastaus voidaan useimista tapauksissa antaa heti. Vastaamisen edellyttämään aikaan saattavat tapauskohtaisesti vaikuttaa tiedustelun kohteena olevan asian laatu ja monitahoisuus sekä se, edellyttääkö vastauksen antaminen selvitysten hankkimista tai muita erityisiä toimenpiteitä. Pelkästään viranomaiselle tulevien kysymysten ja tiedustelujen suuri määrä ei sen sijaan olisi hyväksyttävä perustelu sille, että vastaaminen viipyy kohtuuttomasti. Hyvän hallinnon periaatteiden mukaista olisi vastauksen viivästyessä ilmoittaa asiakkaalle viivästymisen syyt ja se, milloin vastausta voidaan odottaa.

Kantelijan tiedusteluun vastaaminen

Viranomaisen neuvontavelvollisuuden ulottuvuutta on laillisuusvalvontakäytännössä arvioitu vakiintuneesti edellä selostetussa hallituksen esityksen todetun mukaisesti siten, että viranomaisella on velvollisuus vastata asiallisiin, selkeisiin ja riittävästi yksilöityihin toimivaltaansa kuuluviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Mielipiteen ilmaisuihin tai epäasiallisiin, palautteeksi tulluviin yhteydenottoihin ei välttämättä ole aina velvollisuutta vastata. Tiedustelun ja siihen vastaamisen arviointi edellyttää tapauskohtaista harkintaa. Jos viranomainen katsoo jo vastanneensa samoihin kysymyksiin, se on voinut viitata asiassa aiemmin antamaansa vastaukseen. Oleellista on, ettei kysyjä jää epätietoiseksi siitä, ollaanko hänelle vastaamassa vai ei. Kuten hallintolain 8 §:n yksityiskohtaisissa perusteluissa todetaan, kysymysten ja tiedustelujen suuri määrä ei sellaisenaan ole hyväksyttävä perustelu vastaamisen kohtuuttomalle viipymiselle.

Kantelijan tapauksessa hänen sähköpostitse esittämänsä tiedusteluun vastaaminen on kestänyt lähes puoli vuotta. Vastaus on lähetetty kantelijalle vasta sen jälkeen, kun olin 31.5.2021

päivätyllä selvityspyynnölläni pyytänyt kunnalta asiasta selvitystä. Kantelijan kirjoituksessa oli tuotu muun ohessa esiin, että hän ilmoittamansa mukaan oli juuri aikeissa mennä seuraamaan opetusta kunnassa olevaan kouluun. Kirjoitus oli sisältänyt neljä kysymystä, joihin kunnan virkamies oli lopulta 1.7.2021 antanut kahden lauseen mittaisen vastauksen. Vastauksen mukaan kysyjää ei ollut rajoitettu tulemasta seuraamaan opetusta. Saadusta selvityksestä ei ilmene, että tiedusteluun vastaaminen olisi ollut poikkeuksellisen työllistävää tai aikaa vievää, eikä myöskään siihen annetun vastauksen kerrottu sisältö ja pituus sellaiseen viittaa. Kantelijan tiedustelun käsittelyaikaa ei kerrotuilla perusteilla voida pitää kohtuullisena.

Viranomaisen velvollisuutena on edellä esitetyin tavoin huolehtia hallintonsa järjestämisestä siten, että laissa säädetyistä tehtävistä ja velvollisuuksista voidaan suoriutua. Kunnan on siten huolehdittava siitä, että sille saapuvat tiedustelut ja kysymykset ohjautuvat oikeiden henkilöiden vastattaviksi, että kysymyksiin ja tiedusteluihin vastataan kohtuullisessa ajassa ja että sen palveluksessa olevat tuntevat hyvää hallintoa koskevan sääntelyn.

Johtopäätös ja toimenpide

Puolangan kunta ei ole huolehtinut sitä, että kantelijan 11.1.2021 esittämään tiedusteluun olisi vastattu ilman aiheetonta viivytystä.

Kiinnitän Puolangan kunnan huomiota viranomaisen velvollisuuteen vastata toimivaltaansa kuuluviin tiedusteluihin kohtuullisessa ajassa.

Asia ei anna aiheutta muihin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Anu Rätty