



Tiedusteluihin vastaaminen

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 8.2.2022 osoittamassaan kantelussa arvostellut Lapin elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskuksen (ELY-keskus) menettelyä. Kantelussa arvostellaan sitä, etteivät tiekyltit aina ole saamen kielellä saamelaisten kotiseutualueella. Kantelija kertoo kysyneensä ELY-keskukselta neuvoa sähköpostitse, mutta hän ei kantelunsa mukaan ole saanut minkäänlaista vastausta 14.11.2021 lähettämäänsä tiedusteluun.

SELVITYS

Lapin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus on antanut siltä pyydetyn selvityksen 31.5.2022. Selvitys lähetetään kantelijalle tämän päätöksen liitteenä.

RATKAISU

Asiassa saatu selvitys

ELY-keskuksen selvityksessä kerrotaan saamen kielilain vaatimusten noudattamisesta ja todetaan muun muassa, että liikenteenohjauslaitteiden käytöstä annetun valtioneuvoston asetuksen (379/2020) 29 §:n mukaan liikennemerkissä käytettävä teksti on kaksikielisessä kunnassa kaksikielinen, kunnan enemmistön kieli ylempänä. Saamelaisten kotiseutualueella olevassa liikennemerkissä käytetään suomen kielen lisäksi saamen kieltä. Selvityksen mukaan ELY-keskus

menettelee saamelaisten kotiseutualueella kyseisen valtioneuvoston asetuksen mukaisesti. Mikäli menettelyssä on osoitettavissa puutteita, Lapin ELY-keskus korjaa puutteet asetuksen mukaisiksi heti niistä tiedon saatuaan.

Selvityksessä todetaan edelleen, että kaikki maanteiden varsilla olevat liikenteenohjauslaitteet eivät ole Lapin ELY-keskuksen vastuulla. Osa niistä, muun muassa tiennimikilvet, ovat kuntien vastuulla.

Tiedusteluihin vastaamisen osalta selvityksessä todetaan, että asiakkaiden tiedusteluihin vastaaminen on ELY-keskusten liikenne- ja infrastruktuuri -vastuualueilla keskitetty Pirkanmaan ELY-keskukseen. Asiakaspalvelukeskuksen asiantuntijat on koulutettu vastaamaan yleisimpiin asiakkailta tuleviin tiedusteluihin. Mikäli on tarpeen, asiakaspalvelukeskuksesta otetaan sähköpostitse yhteyttä asiassa toimivaltaisen ELY-keskuksen asiantuntijaan lisätietojen pyytämiseksi.

Kantelijan ensimmäinen yhteydenotto oli tullut Lapin ELY-keskuksen kirjaamoon 18.10.2021. Kirjaamosta viesti oli siirretty Liikenteen keskitettyyn asiakaspalvelukeskukseen, josta kantelijalle oli vastattu 22.10.2021 ja pyydetty lisätietoja hänen puutteellisina pitämistään opasteista. Samalla hänelle oli ilmoitettu, että ELY-keskus teettää ja asettaa itse sinipohjaiset opasteviitat maanteiden varsille, mutta palvelukohdeopasteille haetaan ELY-keskuksesta lupa, ja luvanhaltija teettää ja pystyttää merkit lupapäätöksen mukaisesti. Kantelija oli vastannut 24.10.2021. Keskitetystä asiakaspalvelusta oli vastattu kantelijalle 2.11.2021 ja ilmoitettu muun muassa, että valkopohjaisista opasteista valtion maanteille tekee kunta ehdotuksen ja ELY-keskus asettaa merkit tarvittaessa.

Kantelija oli lähettänyt uuden viestin 4.11.2021. Siihen oli vastattu seuraavana päivänä, ja pyydetty kantelijan puhelinnumeroa. Kantelija oli vastannut asioivansa mieluummin sähköpostitse, koska hän ei pääse virka-aikaan vastaamaan puhelimeen. Viestejä oli vaihdettu lisää vielä marraskuun alkupuolella. Kantelija oli tiedustellut viimeisessä 14.11.2021 lähettämässään viestissä, että ”jos viime kädessä ELY-keskuksella on vastuu huolehtia kieliversioista, olisiko mahdollista huolehtia kyltit kuntoon?”. ELY-keskuksen asiantuntija oli vastannut keskitetylle asiakaspalvelulle, ettei kantelijalle enää tarvitse vastata.

Selvityksen mukaan Liikenteen asiakaspalvelukeskus ja Lapin ELY-keskus ovat yrittäneet saada kantelijalta tarkemmin yksilöityjä tietoja merkintöjen puutteista sekä ohjeistaneet asiakasta ottamaan yhteyttä Utsjoen kuntaan, joka osaltaan on vastuussa saamen kielen käytöstä kylteissä kunnan alueella. Kantelija oli viimeiseksi jääneessä viestissään esittänyt kysymyksen, johon vastaamisen Lapin ELY-keskuksen asiantuntija oli harkinnut olevan tarpeetonta, koska aiemmissa viesteissä ja vastauksissa oli jo tullut esille, mitä kantelijan tai Utsjoen kunnan tulisi tehdä, jotta asiassa voitaisiin edetä.

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 edellä mainitun 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 vireillepäämiseksi. 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. Neuvonnassa on tärkeää kiinnittää huomiota yhdenvertaisuuden toteutumiseen ja asiakkaiden tasapuoliseen kohteluun. Hallintoasian hoitamista koskevaan neuvontaan saattaa liittyä oikeudellisten seikkojen ohella tosiasiallista neuvontaa. Tässä voi olla kysymys esimerkiksi siitä, kuka asiaa hoitaa ja milloin tämä on paikalla tai kuinka kauan asian käsittely kestää.

Neuvontavelvollisuus koskisi lain perustelujen mukaan ainoastaan viranomaisen toimivaltaan kuuluvia tehtäviä. Neuvonta myös edellyttäisi konkreettista neuvonnan tarvetta. Neuvonnan tarve ja laajuus on ratkaistava kussakin tapauksessa erikseen asian laadun ja siihen liittyvien erityisten olosuhteiden perusteella. Neuvontavelvollisuutta täydennettäisiin viranomaiselle asetetulla yleisellä velvoitteella vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Asioinnilla tarkoitettaisiin 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.

Laillisuusvalvontakäytännössä on hyvään hallintoon vakiintuneesti katsottu kuuluvan, että viranomaisen viivytyksettä vastaa sille osoitettuun ja sen toimivaltaan kuuluvaan riittävästi yksilöityyn ja asialliseen tiedusteluun, johon asiakas 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.

Mikäli viranomainen katsoo jo vastanneensa asiakkaan esittämiin kysymyksiin, on hyvään hallintotapaan katsottu kuitenkin kuuluvan, että asiakkaan viesti tai tiedustelu kuitataan saapuneeksi ja viitataan esimerkiksi asiassa aiemmin annettuun vastaukseen. Oleellisena on pidetty, ettei asiakas jää epätietoiseksi siitä, onko hänen asiansa vielä selvitettävänä, aiotaanko viestiin vielä vastata vai onko asia jo loppuun käsitelty (esim. apulaisoikeuskanslerin 20.9.2021 antama päätös [OKV/646/10/2020](#) sekä 25.8.2022 antamani päätös [OKV/467/10/2021](#)).

Saadun selvityksen mukaan asiakaspalvelukeskus ja ELY-keskuksen asiantuntija ovat päätyneet siihen, ettei kantelijan viimeiseen viestiin enää ole tarpeen vastata. Asiasta saadun selvityksen perusteella minulla ei ole oikeudellisia perusteita todeta, että ELY-keskus olisi menetellyt lainvastaisesti jättäessään vastaamatta kantelijan viimeiseen tiedusteluun asiassa. Paremminkin hyvää hallintotapaa olisi kuitenkin vastannut se, että myös tähän viestiin olisi vastattu, vaikka lyhyestikin, jolloin kantelija ei olisi jäänyt epätietoiseksi siitä, vieläkö hänen esiin tuomaansa asiaa käsitellään viranomaisessa.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Siltä osin kuin kantelija on arvostellut ELY-keskuksen menettelyä saamen kielilain noudattamisessa liikenteenohjauslaitteiden asettamisessa, minulla ei kantelusta ja asiasta saamastani selvityksestä ilmenevän perusteella ole perusteita todeta ELY-keskuksen menettelleen lainvastaisesti tai laiminlyöneen velvollisuuksiaan. Minulla ei asiasta saamaani selvitykseen nähden ole myöskään perusteita todeta, että ELY-keskus olisi menetellyt lainvastaisesti päättäessään olla enää vastaamatta kantelijan 14.11.2021 lähettämään viimeiseen viestiin. Saatan kuitenkin ELY-keskuksen tietoon edellä yhteydenottoihin vastaamisesta esittämäni näkemyksen.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Esittelijäneuvos

Outi Kostama