



ASIA Liikenteen turvallisuusviraston menettely tiedusteluun vastaamisessa

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerinvirastoon 23.1.2017 saapuneessa kantelussaan arvostellut Liikenteen turvallisuusvirasto Trafín (jäljempänä Trafi) menettelyä muun muassa tiedusteluun vastaamisessa. Kantelijan mukaan Trafi ei ole vastannut hänen 1.1.2017 lähettämäänsä tiedusteluun riittävän nopeasti. Lisäksi kantelija on vaatinut Trafilta oikaisuvaatimusajan pidentämistä ja pitänyt Trafín vaatimaa 50 euron oikaisuvaatitusmaksua perustuslain vastaisena.

SELVITYS

Trafi on antanut asiassa selvityksen, jossa on liitteenä K1- Katsastajat Palokan antama selvitys. Jäljennökset näistä asiakirjoista toimitetaan kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen liitteinä.

RATKAISU

Perustuslain 108 §:n mukaan oikeuskanslerin tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Valtion virkamieslain (750/1994) 14 §:n mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin 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 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Arviointi ja johtopäätökset

Perustuslain 21 §:ssä turvatusta hyvän hallinnon periaatteesta on johdettavissa myös oikeus vastauksen saamiseen viranomaisille osoitettuihin tiedusteluihin.

Hallintolakia koskevassa hallituksen esityksessä (72/2002 vp) on lain 8 §:ää koskevissa yksityiskohtaisissa perusteluissa todettu, että neuvontavelvollisuutta täydennettäisiin viranomaiselle asetetulla yleisellä velvoitteella vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Esityksen mukaan lakiehdotukseen ei katsottu tarpeelliseksi ottaa säännöstä siitä, missä ajassa viranomaisen olisi täytettävä vastaamisvelvoitteensa. ”Yleisesti voidaan lähteä siitä, ettei hallintoasian hoitamista tai asiointia koskeviin kysymyksiin vastaaminen edellytä viranomaiselta erityisiä toimenpiteitä. Vastaus voidaan useimmista 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.”

Viranomaisille osoitettuihin asiallisiin kirjoituksiin tulee vastata kohtuullisessa ajassa. Olennaista on se, ettei kirjoituksen lähettäjä jää epätietoiseksi siitä, mitä kirjoitukselle on viranomaisessa tapahtunut.

Kantelija on 1.1.2017 lähettänyt Trafille tiedustelun, jossa hän on esittänyt kysymyksiä liittyen autonsa määräaikaikatsastukseen.

Trafin oikeuskanslerinvirastolle 6.7.2017 antamasta selvityksestä ilmenee, että kantelijan esittämään tiedusteluun on vastattu 22 päivää sen esittämisen jälkeen. Kantelija oli joutunut uusia tiedustelunsa, kun ensimmäiseen tiedusteluun ei vastattu. Trafi on selvityksessään todennut, että kantelijalle olisi tullut vastata nopeammin. Trafissa kiinnitetään saadun selvityksen mukaan huomiota jatkossa siihen, että asiakkaiden kysymyksiin ja tiedusteluihin vastataan kohtuullisessa ajassa.

Yhdyn Trafin selvityksessään esittämään, että kantelijan tiedusteluun olisi tullut vastata nopeammin. Tiedustelu on ollut sisällöltään lyhyt ja yksilöity sekä sen viipymisen johdosta asiakkaan oikaisuvaatimusaika on kulunut umpeen. Käytettävissäni olevasta selvityksestä ei käy ilmi sellaista syytä, jonka perusteella vastauksen viipymistä voisi pitää hyväksyttävänä.

Muilta osin viittaan asiassa Trafin antamaan selvitykseen. Oikaisuvaatimuksen tekemiseen asetettu määräaika ja sen perusteella määräytyvä maksu ovat sellaisia lakiin ja asetukseen perustuvia asioita, joihin Trafilla ei yksittäisenä viranomaisena ole harkintavaltaa, vaan Trafin tulee noudattaa niitä sellaisenaan.

Toimenpide

Kiinnitän Liikenteen turvallisuusviraston huomiota hyvän hallinnon vaatimukseen tiedusteluihin vastaamisessa.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen päätöksestäni Liikenteen turvallisuusvirastolle.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Oikeuskanslerinsihteeri

Henna-Riikka Välinen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

KÄYNTIOSOITE Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
POSTIOSOITE PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL etunimi.sukunimi@okv.fi
INTERNET www.okv.fi