



## ASIA Sähköpostiviesteihin vastaaminen

### KANTELU

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 10.1.2018 osoittamassaan kirjoituksessa Oulun kaupunginjohtajan, kaupunginhallituksen puheenjohtajan ja yhdyskuntajohtajan menettelyä asiassa, joka koskee useisiin löytöeläinten säilyttämiseen ja hoitopaikkojen hankintaan liittyviin sähköpostiviesteihin vastaamatta jättämisestä. Kantelija kertoo havainneensa kilpailutusasiakirjoihin sisältyneessä taulukossa virheitä mm. säilöön otettujen eläinten määrässä. Hän on pyytänyt Oulun kaupungin ympäristöjohtajalta korjauksia sekä mm. linkkien lisäämistä ja anteeksipyyntökirjaamista Oulun seudun ympäristötoimi -liikelaitoksen johtokunnan pöytäkirjoihin 2015 ja 2017. Kun ympäristöjohtaja ei ole korjannut kantelijan tarkoittamia pöytäkirjoja, kantelija on lähestynyt sähköpostitse kaupunginjohtajaa, kaupunginhallituksen puheenjohtajaa ja yhdyskuntajohtajaa useilla sähköpostiviesteillä ja pyytänyt näitä puuttumaan asiaan. Hän ei kertomansa mukaan ole kuitenkaan saanut mainituilta henkilöiltä ”kertaakaan” vastauksia viesteihinsä. Kantelija pyytää, että kantelussa tarkoitetut virheet oikaistaisiin, ja että oikeuskansleri määräisi hänelle korvausta kunnianloukkauksesta.

### SELVITYS

Oulun kaupungin talousjohtaja on toimittanut 23.5.2018 päivätyn selvityksen.

### VASTINE

Kantelija on antanut selvityksestä 7.8.2018 päivätyn vastineen.

### RATKAISU

#### 1. Kanteluasian tutkinnan rajaus

Perustuslain 108 §:n mukaan oikeuskanslerin tehtävänä on valvoa valtioneuvoston ja tasavallan presidentin virkatoimen lainmukaisuutta. Oikeuskanslerin tulee myös valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtävänsä hoitaessaan oikeuskansleri valvoo perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Oikeuskanslerin toimivaltaan ja tehtäviin viranomaistoiminnan laillisuusvalvojana ei kuulu arvioida vahingonkorvausoikeudellisia kysymyksiä. Ylintä tuomiovaltaa riita- ja rikosasioissa käyttää perustuslain 99 §:n 1 momentin mukaan korkein oikeus sekä hallintolainkäyttöasioissa korkein hallinto-oikeus.

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n mukaan oikeuskansleri tutkii kantelun, jos on aihetta epäillä oikeuskanslerin valvontavaltaan kuuluvan henkilön, viranomaisen tai muun yhteisön menettelleen lainvastaisesti tai jättäneen velvollisuutensa täyttämättä taikka jos oikeuskansleri muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta. Oikeuskansleri ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta. Asiassa hankitaan oikeuskanslerin tarpeelliseksi katsoma selvitys. Oikeuskansleri ei käsittele kantelua, joka koskee yli kaksi vuotta vanhaa asiaa, ellei siihen ole erityistä syytä.

Kantelun taustalla on ilmeisesti vuoden 2012 löytöeläintilastoja koskeva taulukko, joka sisältyy vuoden 2013 löytöeläinten sijoituspaikkojen kilpailutusasiakirjoihin. Kantelijan mukaan taulukossa on ollut virheitä, ja hän on vaatinut niitä korjattaviksi. Kun ympäristöjohtaja ei ole menettänyt kantelijan toivomalla tavalla, tämä on pyrkinyt saattamaan asian ympäristöjohtajan esimiehinä pitämiensä henkilöiden tietoon ja hoidettavaksi. Kantelun liiteaineistosta ilmenee, että virheitä ja puutteita on kantelijan näkemyksen mukaan ollut myös vuosina 2015 ja 2017 koskevissa löytöeläinten sijoituspaikkoihin liittyvissä Oulun seudun ympäristötoimi -liikelaitoksen johtokunnan pöytäkirjoissa.

Asiassa ei ole ilmennyt erityistä syytä ryhtyä tutkimaan kantelua lähemmin niiltä osin, kun asiassa on kysymys tapahtumista ennen vuotta 2016 eli yli kaksi vuotta ennen kantelun vireille tuloa.

Oulun seudun ympäristötoimi -liikelaitoksen johtokunnan pöytäkirjojen osalta voidaan yleisesti todeta, että päätöksessä olevan asia- tai kirjoitusvirheen korjaamisesta säädetään hallintolain (434/2003) 8 luvussa. Lain 50 §:n mukaan viranomaisen voi poistaa virheellisen päätöksensä ja ratkaista asian uudelleen, jos 1) päätös perustuu selvästi virheelliseen tai puutteelliseen selvitykseen; 2) päätös perustuu ilmeisen väärään lain soveltamiseen; 3) päätöstä tehtäessä on tapahtunut menettelyvirhe; tai 4) asiaan on tullut sellaista uutta selvitystä, joka voi olennaisesti vaikuttaa päätökseen. Viranomaisen on lain 51 §:n mukaan korjattava päätöksessään oleva ilmeinen kirjoitus- tai laskuvirhe taikka muu niihin verrattava selvä virhe.

Korjaamisasia käsitellään hallintolain 52 §:n mukaisesti viranomaisen tai asianosaisen aloitteesta. Esimerkiksi kokouspöytäkirjaa ei voida korjaamismenettelyä koskevien säännösten perusteella sisällöllisesti täydentää jälkikäteen lausumilla tai toteamuksilla, joita ei ole kokouksessa käsitelty.

## 2. Sähköpostiviesteihin vastaamismenettelyn arviointi

Hallintolain 7 §:ssä säädetään, että asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Lain 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 esitöiden mukaan viranomaisen neuvontavelvollisuus koskee hallintoasian hoitamiseen ja asiointiin välittömästi liittyviä kysymyksiä. Neuvontavelvollisuutta täydentää viranomaisen yleinen velvoite vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Käytännössä vastaamisvelvoite koskee asiallisia ja riittävän yksilöityjä kysymyksiä ja tiedusteluja (HE 72/2002 vp, s. 58).

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain (ns. asiointilaki, 13/2003) 4 §:n mukaan *sähköisellä viestillä* tarkoitetaan sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä lähetettyä tarvittaessa kirjalliseen muotoon tallennettavissa olevaa informaatiota ja *sähköisellä asiakirjalla* sähköistä viestiä, joka liittyy asian vireillepanoon, käsittelyyn tai päätöksen tiedoksiantoon. Lain 12 §:n mukaan viranomaisen on viipymättä ilmoitettava sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle. Ilmoitus voidaan toimittaa tietojärjestelmän välityksellä automaattisena kuittauksena tai muutoin. Vastaanottamisesta ilmoittaminen ei vaikuta asian käsittelyn edellytyksiin, joista säädetään erikseen. Ilmoitus sähköisen asiakirjan saapumisesta ei asiointilain perustelujen mukaan ole kannanotto asian käsittelyn edellytyksiin eikä lopputulokseen (HE 17/2002 vp, s. 42).

Hyvään hallintotapaan kuuluu, että lähtökohtaisesti kaikkiin riittävän selkeisiin ja ymmärrettäviin yhteydenottoihin vastataan. Vastaamisvelvollisuus ei kuitenkaan koske asiattomia tai lähinnä mielenilmaukseksi katsottavia yhteydenottoja, joihin lähettäjä ei selvästikään odota vastausta. Viestin sisällöstä riippuu, vastataanko siihen sisällöllisesti vai ohjataanko viestin lähettäjä esimerkiksi jonkin toisen viranomaisen tai viranhaltijan puoleen asiansa hoitamiseksi. Vastaamisvelvoitteesta tulee lisäksi erottaa se, mihin toimenpiteisiin yhteydenotto mahdollisesti antaa aihetta. Riittävän selkeään ja asialliseen viestiin tulee siten aina vastata riippumatta siitä, ryhtyykö viranomainen sen johdosta selvittämään asiaa tai toimimaan viestissä mahdollisesti esitetyn pyynnön tai vaatimuksen mukaisesti. Vastaus voi tapauksesta riippuen olla myös viittaus jonkin toisen viranhaltijan jo antamaan vastaukseen tai lyhytkin ilmoitus siitä, että asia kuuluu toisen viranhaltijan tai viranomaisen käsiteltäväksi.

Päätöksessään 27.8.2010 (OKV/174/2009) apulaisoikeuskanslerin sijainen on kiinnittänyt Oulun kaupungin keskushallinnon, johtavan hygieenikon ja hallintolakimiehen huomiota hyvää hallintomenettelyä sekä viranomaisen vastaamisvelvollisuutta koskeviin näkökohtiin. Asia koski saman kantelijan sähköpostiviesteihin vastaamista. Päätöksessä todettiin muun ohella, ettei viranomaisen menettely jättää kokonaan vastaamatta viestiin ilman ilmoitusta esimerkiksi siitä, ettei asiakkaan kysymys kuulu asianomaisen viranhaltijan toimivaltaan tai tehtäviin, sekä siitä, että viesti mahdollisesti siirretään jonkun muun tahon käsiteltäväksi, ollut hyvän hallinnon mukainen. Vaikka sähköpostitse lähetetty viesti ei olisi em. asiointilain 12 §:ssä tarkoitettu sähköinen asiakirja, on hyvään hallintoon katsottu vakiintuneesti kuuluvan, että viesti kuitataan vastaanotetuksi ja siihen vastataan asian vaatimalla tavalla. Tämä koskee sekä viranomaisen yleiseen (esimerkiksi kirjaamon) sähköpostiosoitteeseen että viranhaltijoiden henkilökohtaisessa käytössä oleviin virkasähköpostiosoitteisiin saapuvia viestejä.

Oulun kaupungin selvityksen mukaan kantelijan viesteihin on kaupungin puolesta vastannut ympäristöjohtaja, joka on parhaiten voinut antaa kantelijalle vastauksia tämän esittämiin yksityiskohtaisiin asiakysymyksiin. Kantelun kohteena olevilla kaupungin ylimpään johtoon kuuluvilla kaupunginjohtajalla, kaupunginhallituksen puheenjohtajalla ja yhdyskuntajohtajalla ei selvityksen mukaan ole ollut substanssista sellaista tietoa, jolla olisi merkitystä kantelijalle. Selvityksessä todetaan, ettei ylimpien viranhaltijoiden ole mahdollista vastata kaikkiin kuntalaisten esittämiin mielipidekyselyihin tai mielipiteen esittämiin, vaan niihin vastaavat kaupungin puolesta henkilöt, jotka hoitavat kysymyksen mukaista asiaa kaupungissa. Kaupunki

viittaa selvityksessään siihen, ettei kaupunginjohtajan, kaupunginhallituksen puheenjohtajan tai yhdyskuntajohtajan viesteillä olisi ollut kantelijalle ”lisäarvoa”.

Oulun kaupungin selvityksestä ei käy ilmi, onko selvityksen antanut talousjohtaja apulaisoikeuskanslerin selvityspyynnön mukaisesti kuullut kaupunginjohtajaa ja kaupunginhallituksen puheenjohtajaa. Oulun kaupungin yhdyskuntajohtaja on antanut oman selvityksensä kantelun johdosta. Hän on liittänyt selvitykseensä kantelijan lähettämiä, mielipiteen ilmaisuiksi tulkitsemiaan sähköpostiviestejä, jotka liittyvät muihin asioihin (mm. puistoihin) kuin mistä kantelussa on kysymys. Selvityksestä ei ilmene, että hän olisi jollakin tavoin vastannut löytöeläintilastoja, pöytäkirjoja ja ympäristöjohtajan menettelyä koskeviin viesteihin. Vastineessaan kantelija ilmoittaa, ettei hän edes odottanut vastauksia mm. puistoja koskeviin viesteihinsä, joita hän on lähettänyt yhdyskuntajohtajalle.

Perustuslain 111 §:n 1 momentin mukaan oikeuskanslerilla on oikeus saada viranomaisilta ja muilta julkista tehtävää hoitavilta laillisuusvalvontaansa varten tarvitsemansa tiedot. Totean, että Oulun kaupungin selvitys on puutteellinen niiltä osin kuin siitä ei ilmene, onko kaupunginjohtajaa ja kaupunginhallituksen puheenjohtajaa kuultu asiassa, eikä heidän omia näkemyksiään kantelun kohteena olevasta menettelystä ole selvityksessä esitetty.

Vaikka ainakin osa kantelijan viesteistä on lähetetty useille vastaanottajille, kantelijan tarkoituksena näyttää olleen saattaa kaupungin laatimissa asiakirjoissa koskevia virheitä ja puutteita koskeva asia käsityksensä mukaan ympäristöjohtajaa kaupungin hallinnossa hierarkkisesti ylemmällä tasolla olevan tahon arvioitavaksi. Tähän nähden oikeana ei voida pitää menettelyä siirtää kaikki kantelijan yhteydenotot ympäristöjohtajan vastattaviksi, kun kysymys on ollut kantelijan tyytymättömyydestä nimenomaan kyseisen ympäristöjohtajan toimintaan. Selvityksen perusteella kantelussa mainitut kaupunginjohtaja, kaupunginhallituksen puheenjohtaja ja yhdyskuntajohtaja eivät ole vastanneet kantelijan heille toimittamiin viesteihin, mutta eivät myöskään ole ilmoittaneet kantelijalle, kenen käsiteltäväksi viestit on siirretty. Menettelyä ei voi pitää hyvän hallintotavan mukaisena.

### 3. Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Oulun kaupungin huomiota kaupungin asianomaisen tahon velvollisuuteen vastata sille osoitettuihin viesteihin.

Lisäksi kiinnitän Oulun kaupungin talousjohtajan huomiota perustuslain 111 §:ään, jonka mukaan viranomaisella ja muulla julkista tehtävää hoitavalla on velvollisuus antaa oikeuskanslerille tämän laillisuusvalvontaansa varten tarvitsemat tiedot.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Anu Rätty

---

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

---