

**ASIA**

Selvityspyyntöön vastaaminen

KANTELU

Kanteliija arvostelee oikeuskanslerille 21.6.2016 toimittamassaan kirjoituksessa Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (jäljempänä ELY-keskus) menettelyä selvityspyyntöön vastaamista koskevassa asiassa. Hän on 14.6.2014 toimittanut ELY-keskukselle sähköpostitse selvityspyynnön, joka koski ELY-keskuksen ja Hyvinkään kaupungin välillä solmittua sopimusta kansainvälistä suojelua saavien henkilöiden vastaanotosta. Kanteliija kertoo saaneensa automaattisen vastaanottokuittauksen sähköpostiviestiinsä. Hän on kantelun mukaan tiedustellut sähköpostitse 30.10.2014, onko hänen pyyntönsä edennyt käsittelyssä. Hän kertoo saaneensa kysymykseensä kirjaamolta automaattisen kuittauksen viestin vastaanottamisesta. Selvityspyyntöön ei kuitenkaan ollut vastattu.

SELVITYS

Uudenmaan ELY-keskuksesta on pyydetty asiaa koskevia alustavia tietoja puhelimitse ja sähköpostitse 25.7.2016.

Uudenmaan ELY-keskus on antanut 17.10.2016 päivätyn selvityksen, jonka jäljennös lähetetään kantelijalle tämän päätöksen ohessa tiedoksi.

RATKAISU

Tapahtumista saatu selvitys

Oikeuskanslerinvirastosta on 25.7.2016 tiedusteltu ensin puhelimitse ja se jälkeen sähköpostitse, miten kantelijan selvityspyyntöä on käsitelty ja onko siihen mahdollisesti jo vastattu. Asiaa luvattiin selvittää, ja 2.8.2016 saadun tiedon mukaan näytti siltä, ettei ELY-keskus ole vastannut kantelijan selvityspyyntöön. ELY-keskuksesta ilmoitettiin, että siellä odotetaan oikeuskanslerinviraston kirjallista selvityspyyntöä asiasta.

ELY-keskus antoi kirjallisen selvityksen 17.10.2016. Kantelijan selvityspyyntö ELY-keskukselle 16.6.2014 kirjattiin. ELY-keskuksen selvityksen mukaan selvityspyyntö toimitettiin sähköisen asiakirjahallinnon kautta KEHA-keskuksen eteläisen maksatusryhmän päällikölle. Kyseinen, nyt jo eläkkeelle siirtynyt, päällikkö ei ollut vastannut selvityspyyntöön tai välittänyt sitä eteenpäin työllisyys, työvoiman kehittäminen ja kotouttaminen -yksikköön, jossa pyyntö olisi tullut käsitellä. Myöhemmät tiedustelutkaan eivät selvityksen mukaan ole välittyneet oikeille tahoille. Selvityksessä todetaan, että kantelijan selvityspyyntöön vastaamatta jättäminen on ollut valitettava vahinko. Tieto ei ole kulkenut oikealle ihmiselle, ja vastaaminen on jäänyt henkilöstömuutoksista johtuvien epäselvyyksien vuoksi. ELY-keskus ilmoittaa selvityksessään jatkavansa asian selvittämistä ja ryhtyvänsä toimenpiteisiin, jotta kirjaamoon saapuva posti tavoittaa oikeat henkilöt. Selvityksessä luvataan vastata kantelijalle välittömästi, ja jäljennös samalle päivälle päivätystä vastauksesta onkin oheistettu selvitykseen.

Arviointi

Hallintolain (434/2003) 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.

Palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta säädetään hallintolain 7 §:ssä, että asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Asiassa saadun selvityksen mukaan kantelijan ensimmäinen sähköpostitiedustelu on välitetty ELY-keskuksen kirjaamosta henkilölle, joka saadun selvityksen mukaan ei ollut itse vastannut viestiin, mutta ei myöskään ollut siirtänyt viestiä eteenpäin jollekin muulle vastattavaksi. Tiedusteluun vastaamatta jättänyt henkilö on sittemmin siirtynyt eläkkeelle, mutta ELY-keskuksen selvityksestä ei ilmene, milloin. Myöhempiäkään tiedustelu ei ole välittynyt oikealle käsittelijälle. Kantelijalle on lopulta vastattu vasta samanaikaisesti oikeuskanslerinvirastolle annetun selvityksen kanssa kaksi vuotta ja neljä kuukautta alkuperäisen selvityspyyntöön esittämisen jälkeen. Vastaamiseen kulunutta aikaa voidaan pitää kohtuuttoman pitkänä.

Saadun selvityksen mukaan ainakaan ensimmäiseen tiedusteluun vastaamatta jättämistä ei voida pitää kirjaamon menettelystä johtuvana. Toisen tiedustelun osalta selvityksestä ei ilmene, miten sitä on käsitelty ja kenelle se mahdollisesti on kirjaamosta välitetty. Totean, että kantelijalle olisi joka tapauksessa ollut perusteltua vastata viimeistään elokuussa heti, kun kantelijan selvityspyyntöihin vastaamatta jättäminen tuli ilmi. ELY-keskuksen tulee järjestää asiakaspalvelunsa siten, että asiakkaiden yhteydenottoihin vastataan ilman aiheetonta viivytystä. ELY-keskuksen tulee myös huolehtia siitä, että sen henkilöstöön kuuluvilla on riittävät tiedot viranomaisen neuvontavelvollisuuden ja palveluperiaatteen sisällöstä.

Ottaen huomioon ELY-keskuksen ilmoituksen, jonka mukaan se ryhtyy toimenpiteisiin sen varmistamiseksi, että kirjaamoon saapuva posti tavoittaa oikeat henkilöt, katson riittäväksi toimenpiteeksi saattaa edellä esitetty käsitykseni Uudenmaan ELY-keskuksen tietoon.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Anu Rätty

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

KÄYNTIOSOITE
POSTIOSOITE

Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001
TELEFAKSI 09 160 23975

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