

**ASIA****Väyläviraston menettely tiedusteluun vastaamisessa****KANTELU**

Kantelija on pyytänyt 1.4.2019 oikeuskanslerinvirastoon saapuneessa kantelussaan tutkimaan Liikenneviraston menettelyä, kun se on jättänyt vastaamatta hänen yhteydenottoihinsa. Kantelija on lähettänyt 16.8.2018 Liikenneviraston kirjaamoon sähköpostiviestin, jossa hän ilmoittaa tasoristeyksen virheellisestä toiminnasta ja pyytää Liikennevirastoa korjaamaan tasoristeyksen toimimattomuuden. Kantelija on 14.11.2018 lähettänyt Liikenneviraston kirjaamoon sähköpostin, jossa hän tiedustelee, mitä tasoristeykselle on tehty. Vielä kantelija on 31.3.2019 lähettänyt sähköpostin Liikenneviraston kirjaamoon tasoristeyksen ongelmista.

SELVITYS

Liikenne- ja viestintävirasto Traficom on 20.6.2019 siirtänyt selvityspyynnön Väyläviraston käsiteltäväksi. Väylävirasto on 28.6.2019 antanut kantelun tutkimiseksi selvityksen, joka toimitetaan tämän päätöksen ohessa kantelijalle tiedoksi.

Väylävirastolta saadun selvityksen mukaan Väylävirasto (ent. Liikennevirasto) vastaanotti 26.8.2018 ja 14.11.2018 kantelijan Raumalla sijaitsevaa tasoristeystä koskevat viestit. Kantelija otti asiassa uudelleen yhteyttä Väylävirastoon 31.3.2019. Väylävirasto vastasi kantelijalle 10.4.2019. Väyläviraston ilmoituksen mukaan vastauksen antaminen kantelijalle jäi epähuomiossa ajallaan tekemättä. Väylävirasto ilmoittaa kiinnittävänsä huomiota laiminlyöntiinsä. Lisäksi Väylävirasto on selvityksessään kertonut varsinaisesta tasoristeysasiasta.

RATKAISU

Liikennevirastosta annetun lain 1 §:n (862/2009) mukaan Liikennevirasto on liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalalla toimiva keskushallinnon virasto, joka vastaa liikenteen palvelutason ylläpidosta ja kehittämisestä valtion hallinnoimilla liikenneväylillä. Virasto edistää toiminnallaan koko liikennejärjestelmän toimivuutta, liikenteen turvallisuutta, alueiden tasapainoista kehitystä ja kestäväää kehitystä. Lailla Liikennevirastosta annetun lain muuttamisesta (936/2018) Liikenneviraston nimi on muuttunut Väylävirastoksi 1.1.2019 alkaen.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin (434/2003) mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Vastauksen saaminen viranomaisille osoitettuihin asiallisiin tiedusteluihin perustuu perustuslain 21 §:n:ssä turvattuun hyvän hallinnon periaatteeseen sekä hallintolakiin. Toimivaltaisen viranomaisen on itse vastattava sille esitettyyn tiedusteluun. Pääsääntöisesti tiedusteluihin tulisi vastata kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Vastaamiselle ei kuitenkaan ole mahdollista asettaa kiinteää kaikkiiin tapauksiin soveltuvaa enimmäisaikaa, vaan kohtuullista aikaa arvioitaessa on otettava huomioon muun muassa asian laatu, laajuus ja muut yksittäisen asian ominaispiirteet.

Kantelija oli lähettänyt 26.8.2018, 14.11.2018 ja 31.3.2019 Liikennevirastolle sähköpostiviestit. Kantelijan sähköposti 26.8.2018 ei ollut sisältänyt tiedustelua, vaan toimenpidekehotuksen. Kantelija oli sähköpostissaan 14.11.2018 tiedustellut, mitä Liikennevirasto oli tehnyt edellisessä viestissään mainitsemalle asialle. Sähköpostissaan 31.3.2019 kantelija ilmoitti ongelman toistumisesta. Väylävirasto vastasi kantelijalle 10.4.2019 eli sen jälkeen, kun kantelija oli kannellut asiasta oikeuskanslerille. Kantelija sai siis vastauksen sähköposteihinsa noin viiden kuukauden kuluttua ensimmäisestä vastausta edellyttäneestä viestistään ja vasta tehtyään asiasta kantelun oikeuskanslerille. Vastaaminen on viipynyt kohtuuttomasti. Väylävirasto ei ole vastauksessaan oikeuskanslerille perustellut vastaamisen viivästymistä, vaan todennut vastaamisen jääneen epähuomiossa tekemättä.

Katson, että Väylävirasto on kantelijan asiassa laiminlyönyt noudattaa tiedusteluihin vastaamisessa hyvän hallinnon periaatteita.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän vastaisen varalle Väyläviraston huomiota sille saapuneiden sähköpostiviestien ja tiedustelujen viivytyksettömään vastaamiseen.

Kantelu ei ole antanut aihetta muihin toimenpiteisiini.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijä

Linda Harjutsalo

OIKEUSKANSLERINVIRASTO
