



Lupahakemusten vastaanottamisesta ja neuvonnasta tiedottaminen

KANTELU

Oikeuskanslerille helmikuussa 2022 osoitetuissa kolmessa kantelussa arvostellaan Espoon kaupungin rakennusvalvonnan menettelyä uusien lupahakemusten vastaanottamisen keskeyttämistä koskevassa asiassa. Kanteluissa viitataan Espoon kaupungin rakennusvalvonnan johdoryhmän päätökseen, jonka mukaan uusia rakennuslupahakemuksia ei otettu käsiteltäviksi helmi-maaliskuussa, eikä niitä koskeviin tiedusteluihin ilmoituksen mukaan vastattu. Kanteluissa katsotaan, ettei menettely ole lainmukainen.

SELVITYS JA VASTINE

Pyysin Espoon kaupungille 1.4.2022 osoittamalla selvityspyynnöllä kaupunkia antamaan kanteluiden tutkimiseksi selvityksensä, jossa kiinnitetään erityisesti huomiota viranomaisen velvollisuuden käsitellä sille saapunut hallintoasia sekä vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Espoon kaupungin ympäristö- ja rakennusvalvontakeskuksen rakennusvalvonnan palvelualue on antanut 27.5.2022 päivätyn selvityksen, jonka jälkeen kantelijoille on varattu tilaisuus antaa vastineensa. Vastineita ei kuitenkaan ole annettu.

RATKAISU

Selvityksestä saadut tiedot

Selvityksen mukaan Espoon rakennusvalvonnassa on talvella ja keväällä 2022 ollut vajausta henkilöstöresursseissa, kun lupakäsittelijöitä on eläköitynyt ja ollut jäämässä eläkkeelle. Myös rekrytoinneissa on ollut haasteita hakijoiden saatavuudessa. Samaan aikaan lupahakemuskäärät ovat olleet suuria Espoossa pidempään jatkuneen voimakkaan rakentamisen johdosta. Tämä on johtanut lupakäsittelijöiden työkuorman kasvuun ja lupakäsittelyn ruuhkautumiseen. Suuren lupamäärän käsittely samanaikaisesti on ollut vaikeasti hallittavissa.

Espoon kaupungin selvityksessä todetaan, että rakennusvalvonnan johtoryhmässä keskusteltiin 9.2.2022 lupakäsittelyn ruuhkautuneesta tilanteesta ja todettiin, että lupakäsittelyssä on tuolloin ollut 1346 lupahakemusta vireillä, eli keskimäärin 80 lupaa käsittelijällä. Keskusteltiin myös siitä, että ruuhkautuneesta tilanteesta ja tilanteen etenemisestä on hyvä tiedottaa säännöllisin väliajoin ulospäin. Johtoryhmässä pohdittiin menettelytapaa, jolla hakijat saisivat vallitsevassa tilanteessa asianmukaisesti ja tuloksellisesti hankkeita eteenpäin ja keskuksen sisällä ruuhkautunut tilanne saataisiin tavoitteellisesti hallintaan. Todettiin, että menettelynä paras ratkaisu oli korostaa hakijoille lupahakemuksen valmisteluun ja hakemusasian hoitamiseen liittyvää ohjeistusta tärkeänä lupahakemuksen käsittelyä jouduttavana tekijänä, keskittyä käsittelemään ja saattamaan päätökseen ensin käsittelyssä jo olevat ennen 14.2.2022 vireille laitettut hakemukset sekä jatkaa edellä mainitun ajankohdan jälkeen vireille laitettujen lupahakemusten käsittelyä saapumisjärjestyksessä, kun käsittelyssä olevien hakemusten lupapäätöksiä on saatu riittävästi edistettyä.

Rakennusvalvonnan internetsivuilla on selvityksen mukaan kattavaa ohjeistusta luvan hakemiseen liittyen. Tämän lisäksi lupakäsittelijöillä on puhelinajat neuvontaa varten ja myös rakennusvalvonnan asiakaspalvelu antaa rakennusluvan hakemiseen liittyvää neuvontaa, ohjeistaa asiakasta löytämään asiaa koskevaa ohjeistusta ja vastaa osaltaan asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Selvityksessä todetaan, että lupahakemuksen luonti sähköiseen luvanhakujärjestelmään on ollut mahdollista koko ajan. Kyseessä on ollut työnjärjestyksellinen asia, jossa hakemukset käsitellään saapumisjärjestyksessä. Rakennusvalvontaan saapuvat lupahakemukset on selvityksen antamisen hetkellä osoitettu suoraan lupakäsittelijälle, mutta käsittelyssä on edelleen ollut ruuhkaa.

Ruuhkautunut lupatilanne on selvityksen mukaan tiedostettu rakennusvalvonnassa. Sen ratkaisemiseen sekä lupakäsittelyaikojen lyhentämiseen on pyritty aktiivisesti. Rakennusvalvontaan palkattiin kevääksi kaksi kokenutta käsittelijää tilapäisavuksi. Avoimeksi tulevia virkoja pyritään

täyttämään mahdollisimman nopeasti. Lisäksi kaupunginhallituksessa on kesäkuussa ollut käsittelyssä kahden uuden viran perustaminen rakennusvalvonnan lupakäsittelyyn. Rakennusvalvonnan lupaprosessia pyritään myös kehittämään aktiivisesti.

Arviointi

Maankäyttö- ja rakennuslain (132/1999) 21 §:n 1-2 momentin mukaan rakennusvalvonnan viranomaistehtävistä huolehtii kunnan määräämä lautakunta tai muu monijäseninen toimielin, jona ei kuitenkaan voi toimia kunnanhallitus. Rakentamisen neuvontaa ja valvontaa varten kunnassa tulee olla rakennustarkastaja.

Lain 130 §:n 1 momentin mukaan rakennusluvan, toimenpideluvan, purkamisluvan ja maisematyöluvan ratkaisee kunnan rakennusvalvontaviranomainen.

Hallintolain (434/2003) 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.

Lain 20 §:n mukaan hallintoasia tulee vireille, kun asian vireille panemiseksi tarkoitettu asiakirja on saapunut toimivaltaiseen viranomaiseen tai kun asia on sille suullisen vireillepanon yhteydessä esitetty ja käsittelyn aloittamiseksi tarvittavat tiedot on kirjattu.

Hallintolain 23 §:ssä säädetään, että asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Edellä esitettyjen säännösten perusteella on selvää, ettei viranomaisen voi kieltäytyä ottamasta vastaan sen toimivaltaan kuuluvaa hakemusta ja kieltäytyä hoitamasta sille lain mukaan kuuluvaa neuvontatehtävää. Sen tulee töiden järjestelyillä ja ennakoinnilla pyrkiä varmistamaan viranomaistehtävien lainmukainen hoitaminen myös niissä tilanteissa, kun henkilöstöä on esimerkiksi eläköitymässä.

Kanteluissa tarkoitettua Espoon kaupungin verkkosivustoa on 15.2.2022 jälkeen sekä 21.3. ja 22.4.2022 välisenä aikana päivitetty siten, että päivityksissä korostetaan lupavalmistelua kos-

kevien ohjeiden noudattamista. Tiedoteteksteistä ei kuitenkaan ilmene, että uusien lupahakemusten vastaanottaminen tai käsittely olisi keskeytetty tai ettei tiedusteluihin vastattaisi. Kaupungin selvityksessä ei kuitenkaan kiistetä sitä, etteikö asiaa koskevassa tiedottamisessa olisi alun perin ilmoitettu kanteluissa esitetyllä tavalla sitä, että uusia lupahakemuksia ei oteta vastaan.

Kaupungin selvityksessä ilmoittaman mukaan lupahakemuksen luonti on kuitenkin ollut mahdollista sähköisessä luvanhakujärjestelmässä koko ajan. Lupahakemusten jättämistä koskeva tiedotus ei siten saadun selvityksen mukaan ole kaikilta osin vastannut tosiasiallista tilannetta.

Kuntalain (410/2015) 29 §:ssä säädetään kunnan viestinnästä. Siinä todetaan muun ohessa, että kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämistä palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.

Espoon kaupunki on edellä selostetusti oikaissut menettelyään ja muokannut lupahakemusten vastaanottamista ja käsittelemistä sekä neuvontaa koskevaa tiedotustaan kanteluiden vireillä olon aikana. Tämän perusteella kantelut eivät tässä vaiheessa anna aihetta muuhun kuin että saatan tämän päätökseni ja siinä esitetyt näkökohdat Espoon kaupungin tietoon.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Anu Rätty