



## Yhteydenottoihin vastaaminen

### KANTELU

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 28.2.2022 osoittamassaan kantelussa Nurmijärven kunnan ja Nurmijärven Vesi –nimisen liikelaitoksen menettelyä jäteveden tulvimiseen ja hulevesien johtamiseen liittyvässä asiassa. Hän kertoo asuneensa nykyisessä talossaan vuodesta 1983. Ongelmia jäteveden tulvimisessa on ollut hänen asumisaikanaan jo kolmesti, viimeksi 1.10.2021. Kantelija on ollut yhteydessä Nurmijärven kuntaan ja liikelaitoksen johtajaan, mutta kaikkiin yhteydenottoihin ei ole vastattu viivytyksettä. Kantelija on esittänyt korjaus- ja parannusehdotuksia jäte- ja hulevesijärjestelyihin, mutta ehdotuksia tai luvattuja toimenpiteitä ei ole toteutettu.

Kantelija toivoo, että oikeuskansleri voisi antaa vesilaitoksen johtajalle ja kunnan katupäällikölle huomautuksen laiminlyönnistä ja tehdä esityksen ylivuoto-ongelman ratkaisemiseksi.

### SELVITYS JA VASTINE

Nurmijärven kunta on toimittanut 20.6.2022 päivätyn selvityksen. Kantelija on antanut vastineensa hankitusta selvityksestä ja toimittanut useita lisäkirjoituksia.

## RATKAISU

### Tapahtumista saatu selvitys

Selvityksestä ilmenee, että Nurmijärven Vesi –liikelaitokselta on oltu kantelijaan yhteydessä välittömästi hänen 4.10.2021 toimittamansa jätevesien tulvimista koskevan viestinsä johdosta, ja asiaa on ryhdytty hoitamaan. Liikelaitoksen LVI-tekniikko oli yhteydessä kantelijaan saman päivän aikana, ja he olivat käyneet läpi vahinkotapahtuman ja sen vaatimat jatkotoimenpiteet. Vesiliikelaitoksen johtajan kirjallinen vastaus kantelijan sähköpostiin saapui selvityksen mukaan kuitenkin vasta 8.12.2021.

Kadulta valuvien hulevesien ongelmasta kantelija on selvityksen mukaan ollut yhteydessä kunnan katukunnossapitoon ja Nurmijärven Veteen. Sähköposti saapui samanaikaisesti (21.5.2021) Nurmijärven Veden rakennuttajainsinöörille ja kunnan katukunnossapitoon. Nurmijärven Veden rakennuttajainsinööri oli vastannut viestiin nopeasti ja ilmoittanut, että kohdetta käydään katsomassa. Tämän jälkeen Nurmijärven Veden putkimestari oli käynyt kohteessa ja todennut, että kadussa oleva painuma ja asfaltin paikkausjälki eivät liity Nurmijärven Veden kaivantoihin. Nurmijärven Veden kaivantoja ja niiden sijaintia on tämän jälkeen selvitetty ja todettu, että kaivannot eivät ole sijainneet asfaltoidulla kääntöpaikan alueella, vaan kauempana puistoon johtavan kevyenliikenteen väylän varrella.

Selvityksessä todetaan, ettei asian toteamisen jälkeen asiasta valitettavasti viestitty saman tien kantelijalle, vaan hän sai tiedon Nurmijärven Vedeltä vasta vesilaitoksen johtajan 8.12.2021 lähettämässä sähköpostissa. Valitettavasti myös Nurmijärven Veden ja kunnan katukunnossapidon välisessä yhteydenpidossa on ollut haasteita, eikä asiassa ole riittävästi huolehdittu siitä, että kantelija saa tiedon. Selvityksen mukaan Nurmijärven Vedessä on käyty läpi kuntalaisille vastaamiseen liittyvää prosessia ja siihen liittyviä käsittelyaikoja. Lisäksi on keskusteltu varmistusvelvollisuudesta tapauksissa, joissa kuntalaisen yhteydenotto on tullut useammalle henkilölle tai jos asia on sellainen, joka siirretään eteenpäin toiseen yksikköön. Näissä tapauksissa tulee varmistua siitä, että kuntalainen saa vastauksen kysymykseensä.

Nurmijärven kunnan teknisen keskuksen mukaan kunnan katupäällikkö ei ollut huomannut em. hulevesiä koskevaa sähköpostia 21.5.2021 eikä ollut vastannut siihen, mutta Nurmijärven Veden rakennuttajainsinööri oli vastannut siihen edellä kerrotulla tavalla. Keväällä 2021 kantelija oli tavannut katupäällikön, ja selvityksen mukaan keskustellut mm. kadun kaiteesta. Kantelija oli palannut asiaan ja lähettänyt katupäällikölle mm. asfaltointia koskevan sähköpostin 9.9.2021. Teknisen keskuksen mukaan näissä keskusteluissa ja sähköpostiviestittelyissä hulevesiongelmat kantelijan tontin kohdan katualueella eivät tulleet esille. Kantelija oli 21.12.2021 lähettänyt katupäällikölle sähköpostin, jonka johdosta katupäällikkö ei ollut kantelijaan yhteydessä, mutta

laittoi 22.12.2021 viestin yksikön sisällä eteenpäin katukunnossapitoinsinöörille jatkovalmisteluja varten.

Kunnallistekniikan päällikkö ja katupäällikkö olivat selvityksen mukaan 28.4.2022 käyneet kanteluasiaa läpi. Samalla oli käyty läpi myös katukunnossapidon vastauskäytänteitä tietopyyntöihin ja asiakkaiden esittämiin kyselyihin, näihin liittyvät mahdolliset ongelmakohdat ja niiden ratkaisukeinoja – riittävät vastaukset tulee antaa ripeästi ja lain asettamissa rajoissa. Tässä kanteluasiassa katupäällikkö ei ollut muistanut vastata kantelijan sähköpostiviesteihin lain edellyttämällä tavalla.

## Arviointi

Perustuslain 108 §:n 1 momentin mukaan oikeuskanslerin tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 2 momentin mukaan oikeuskansleri ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aiheutta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta.

Viranomaistoiminnan laillisuusvalvojana oikeuskansleri ei voi antaa esimerkiksi kunnalle tai kunnalliselle liikelaitokselle määräyksiä, miten tai milloin sen tulisi jokin toimivaltaansa kuuluva asia tai tehtävä hoitaa. Tarpeellisten ja riittävien korjaustoimenpiteiden suorittaminen ja niiden toteuttamisen valvonta kuuluvat kunnan asianomaisten toimielinten ja liikelaitoksen toimi- ja harkintavaltaan. Oikeuskanslerin tehtävänä on tehdä laillisuusvalvonnallinen arvio siitä, ovatko kantelun kohteena olevat tahot täyttäneet velvollisuutensa ja pysytelleet niille lain mukaan kuuluvan harkintavallan rajoissa. Tässä kanteluasiassa ei ole ilmennyt, että Nurmijärven kunnassa tai Nurmijärven Vesi –liikelaitoksella olisi käytetty niille kuuluvaa harkintavaltaa lainvastaisesti jätevesien tulvimista tai kantelussa tarkoitettujen hulevesien johtamista koskevien toimenpiteiden hoitamisessa.

Kantelijan yhteydenottoihin vastaamista arvioin seuraavasti.

Hallintolain (434/2003) 7 §:n 1 momentissa 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 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Viranomaisen neuvontavelvollisuutta koskevien hallintolain perustelujen ([HE 72/2002 vp](#), s. 62-63) mukaan asioinnilla tarkoitettaisiin paitsi hallintoasian hoitamiseksi tarpeellisten toimenpiteiden suorittamista myös tosiasialliseen hallintotoimintaan liittyvää asiointia viranomaisessa. Käytännössä vastaamisvelvoite koskisi asiallisia ja riittävän yksilöityjä kysymyksiä ja tiedusteluja. Säännös ei sen sijaan velvoittaisi viranomaista vastaamaan laajoihin ja yleisluontoisiin tiedusteluihin. Lakiehdotukseen ei ole 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. Hyvän hallinnon periaatteiden mukaista olisi vastauksen viivästyessä ilmoittaa asiakkaalle viivästymisen syyt ja milloin vastausta voidaan odottaa.

Asiassa saadun selvityksen mukaan kantelijalle on hänen 4.10.2021 lähettämäänsä viestiin reagoitu viivytyksettä. Tilanne on käyty tarkistamassa paikalla. Asiaa on sittemmin hoidettu asfaltointityön tekijän kanssa, kun ilmeni, että jätevesien tulvimisen aiheuttanut tukos oli aiheutunut asfaltointityöstä ja asfalttimassan joutumisesta viemäriin. Kirjallisen vastauksen kantelija on saanut kuitenkin vasta kahden kuukauden kuluttua.

Kantelijan 4.10.2021 vesilaitoksen johtajalle lähettämä sähköpostiviesti sisältää selostusta jätevesien tulvimisesta ja siinä todetaan muun ohessa, että ”näyttää siltä, että asuntomme on teidän viemäriinjan alueellamme oleva ylivuotopaikka. Siihen pitää löytää toinen ratkaisu.” Varsinaisia selkeästi yksilöityjä kysymyksiä tai tiedusteluja viesti ei näkemykseni mukaan kuitenkaan sisällä. Myös hulevesiasiaa ja hajuhaittoja koskevat toteamukset kyseisessä viestissä ovat nähdäkseni enemmän toimenpide-ehtotuksia kuin varsinaisia tiedusteluja tai neuvontapyyntöjä. Tähän nähden katson, ettei 4.10.2021 lähetetty viesti ole edellyttänyt kirjallista ja perusteltua vastaamista välittömästi. Itse asiaan eli jätevesien tulvimiseen oli edellä selostetun mukaisesti reagoitu viivytyksettä ja viestissä tarkoitettua jätevesiasiaa oli ryhdytty selvittämään. Menettelyä ei tältä osin ole pidettävä virheellisenä, kun viestiin on laajemmin vastattu vasta 8.12.2021. Hyvää hallintotapaa olisi kuitenkin paremmin vastannut se, että viesti olisi heti kuitattu vastaanotetuksi ja että siinä olisi esimerkiksi lyhyesti todettu asian olevan selvitetävänä.

Kantelijan hulevesien valumista koskevaan viestiin 21.5.2021 vesiliikelaitoksen rakennuttajain-sinööri on vastannut heti. Kunnan katupäällikkö ei selvityksen mukaan ollut huomannut viestiä, eikä ollut siihen vastannut. Katupäällikkö ja kantelija olivat kuitenkin keväällä 2021 tavanneet ja keskustelleet mm. kaiteesta ja asfaltoinnista. Jossain määrin epäselväksi on jäänyt, liittyikö tämä keskustelu jollakin tavoin myös kantelijan tontille valuviin hulevesiin, vai koskiko keskustelu yksinomaan lähialueiden muita painumia ja asfaltointia. Tähän tapaamiseen liittyen kantelija oli 9.9.2021 lähettänyt katupäällikölle viestin, jonka perusteella katupäällikkö oli selvittänyt asfaltoinnin tilannetta. Kantelijalle oli toimitettu asiaa koskevaa viestinvaihtoa tiedoksi.

Kantelijan viesti 21.12.2021 ei näytä sisältävän yksilöityjä neuvontapyyntöjä tai sellaisia tiedusteluja, jotka edellyttäisivät välitöntä vastaamista. Viesti oli toimitettu eteenpäin toiselle viranhaltijalle jatkovalmisteluja varten. Asiassa ei ole tältä osin perusteita katsoa menettelyä virheelliseksi. Hyvän hallintotavan mukaista olisi kuitenkin ollut ilmoittaa lyhyesti kantelijalle, että hänen viestinsä on lähetetty eteenpäin ja että asiaa jollakin tavoin edistetään.

Kantelija on oheistanut kanteluunsa myös vesilaitoksen johtajalle 9.9.2021 laittamansa viestin, jossa hän on viitannut Nurmijärven kunnan kahdelle viranhaltijalle lähettämäänsä hulevesien valumista koskevaan 21.5.2021 päivättyyn sähköpostiviestiin. Johtajalle lähetetty viesti ei sisällä varsinaisia toimenpidepyyntöjä, vaan pikemminkin asian kuvausta.

Asian hoitaminen tai tarvittaessa viestiin vastaaminen voidaan kunnassa tai muussa julkista tehtävää hoitavassa yhteisössä keskittää tietyille henkilölle, jonka tehtäviin ja toimivaltuuksiin asia luontevimmin kuuluu. Mikäli sama viesti lähetetään eri organisaatioille, olisi kunkin organisaation perusteltua vastata erikseen tai ainakin sopia keskenään siitä, kuka yhteydenottoon vastaa. Hyvän hallinnon toteutumisen kannalta merkityksellistä on, että kuntalaisen yhteydenotto käsitellään asian laadun edellyttämällä tavalla siten, ettei hänelle jää epä tietoisuutta siitä, aiotaanko asialle tehdä jotakin vai ei. Tässä tapauksessa tiedonkulku kuntalaisen suuntaan ei, kuten ei myöskään kunnan ja vesiliikelaitoksen välillä, ole saadun selvityksen perusteella ollut kaikilta osin sujuvaa. Tämä on selvityksessä myös myönnetty. Kantelussa tarkoitettua asiaa ja oikeita menettelytapoja yhteydenottoihin vastaamisessa on kanteluasian vireille tultua käsitelty sekä vesiliikelaitoksessa että Nurmijärven kunnassa.

## Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kantelijan yhteydenotot ovat olleet sisällöltään tulkinnanvaraisia, eivätkä kaikki niistä ole edellyttäneet välitöntä kirjallista vastaamista. Minulla ei siten ole perusteita katsoa, että kantelijan yhteydenottoihin olisi kokonaan laiminlyöty vastata tai jätetty viesteissä tarkoitettut asiat hoitamatta siten, että menettelyä voitaisiin pitää lainvastaisena.

Saatan kuitenkin Nurmijärven kunnan ja Nurmijärven Vesi –liikelaitoksen tietoon edellä esittä-  
mäni näkemykset hyvän hallinnon mukaisesta menettelystä kuntalaisen yhteydenottoihin vas-  
taamisessa.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Anu Rätty