



Kaupungin menettely vahingonkorvausvaatimuksen käsittelyssä

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 24.5.2023 osoittamassaan kantelussa arvostellut Saarijärven kaupungin menettelyä marraskuussa 2022 jättämänsä vahingonkorvausvaatimuksen käsittelyssä. Kantelun mukaan vahingonkorvausvaatimukseen ei ole annettu päätöstä eikä asiaa koskeviin tiedusteluihin ole vastattu.

SELVITYS

Saarijärven kaupunki on 9.11.2023 antanut apulaisoikeuskanslerin siltä pyytämän selvityksen.

VASTINE

Kantelija on antanut selvityksestä vastineensa 2.1.2024.

RATKAISU

Asiaa koskevat säännökset

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Lainkohdan esitöiden mukaan palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät lain esitöiden ([HE 72/2002 vp](#), s. 61-62) mukaan sitä, että asiointi tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen.

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

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan hallintoasia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp, s. 79) mukaan hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.

Asiassa hankittu selvitys

Saarijärven kaupungin selvityksen mukaan Saarijärven kaupungin kirjaamoon oli toimitettu vahingonkorvausvaatimus marraskuussa 2022. Kaupunki on lähettänyt korvaushakemuksen edelleen vakuutusyhtiöön 14.12.2022. Kantelija on lähettänyt 10.2.2023 uuden korvausvaatimuksen asiassa. Korvausvaatimus on kaupungilla ohjattu vs. tekniselle johtajalle, joka ei ole kantelijan muistutuksista huolimatta ottanut asiaa käsittelyyn.

Vs. teknisen johtajan virkasuhde on sittemmin päättynyt. Häneltä suullisesti saadun tiedon mukaan hän ei ole vastannut viesteihin eikä hoitanut asiaa muun muassa muun työpaineen vuoksi. Hän ei myöskään ollut ymmärtänyt siirtää asiaa vakinaiselle tekniselle johtajalle, kun tämä palasi virkaansa 1.8.2023. Vakainainen tekninen johtaja ja muu kaupungin organisaatio saivat tiedon hoitamatta olevasta asiasta vasta apulaisoikeuskanslerin selvityspyynnön kautta. Tämän jälkeen asiaa on ryhdytty selvittämään. Saarijärven kaupunki myöntää virheen ja pahoittelee, ettei asiaa ole hoidettu hallintolain ja hyvän asiakaspalvelun mukaisesti.

Tekninen johtaja tiedusteli 2.11.2023 vahingon korvauskäsittelyä vakuutusyhtiöltä. Kantelijalle ilmoitettiin selvityksen mukaan 9.11.2023 korvauskäsittelyn jatkumisesta vakuutusyhtiössä ja kerrottiin, että korvausvaatimukseen tehdään viranhaltijapäätös vakuutusyhtiön käsittelyn jälkeen.

Selvityksessä todetaan lisäksi, että kaupungin hallinto- ja henkilöstöjohtaja on 30.10.2023 muistuttanut kaupungin viranhaltijoita toimintaohjeella hallintolain velvoitteista tavoitettavuuden ja hallintoasian käsittelyä koskevien vaatimusten osalta. Lisäksi viranhaltijoille on korostettu velvollisuutta tallentaa myös henkilökohtaiseen sähköpostiin saapuneet viranomaiselle osoitetut vaatimukset ja kirjeet asianhallintajärjestelmään. Toimintaohjeella pyritään välttämään vastaavan toistuminen. Hallintolain sisältöjen hallintaan tullaan kiinnittämään jatkossa erityistä huomiota myös uusien viranhaltijoiden ja viransijaisten perehdytyksessä.

Saarijärven kaupungilta saadun tiedon mukaan vahingonkorvausvaatimukseen on annettu ratkaisu 1.2.2024.

Arviointi

Saarijärven kaupungin vs. tekninen johtaja on saadun selvityksen mukaan jättänyt huolehtimatta kantelijan vahingonkorvausvaatimuksen käsittelemisen. Asian etenemistä koskeviin kantelijan tiedusteluihin ei myöskään ole vastattu. Asia on ollut käsittelemättä ainakin helmikuusta 2023 syysyyn 2023, jolloin kaupunki on saanut tiedon asiasta apulaisoikeuskanslerin selvityspyynnön saavuttua. Tämän jälkeen asia on otettu käsittelyyn ja ratkaisu vahingonkorvausvaatimukseen on annettu helmikuussa 2024.

Hallintolain säännökset viranomaisen palveluperiaatteesta ja asioiden käsittelemisestä huomiioon ottaen vahingonkorvausasia olisi tullut käsitellä ja vaatimukseen antaa ratkaisu ilman aiheetonta viivytystä. Asian käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin olisi lisäksi tullut vastata.

Asioiden viranomaisessa tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti. Pidän myönteisenä sitä, että Saarijärven kaupunki on selvityksessä esittämänsä mukaan korostanut henkilöstölleen velvollisuutta tallentaa myös henkilökohtaiseen sähköpostiin saapuneet viranomaiselle osoitetut vaatimukset ja kirjeet asianhallintajärjestelmään sekä muutoinkin muistuttanut viranhaltijoita hallintolain velvoitteista.

Toimenpide

Kiinnitän Saarijärven kaupungin huomiota hallintolain säännöksiin viranomaisen palveluperiaatteesta, tiedusteluihin vastaamisesta ja asioiden käsittelemisestä ilman aiheetonta viivytystä.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Esittelijäneuvos

Outi Kostama