



## Tiedusteluihin vastaaminen

### KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 16.11.2022 osoittamassaan kantelussa arvostellut sitä, että Vantaan kaupunki ei ollut vastannut hänen 8.9.2022 ja uudelleen 12.10.2022 lähettämiinsä tieosuuden valaistuksen vastuita ja velvoitteita koskeviin tiedusteluihinsa. Kaupungin kirjaamo on ainoastaan 13.10.2022 lähettänyt hänelle tiedon tiedustelun diaarinumerosta. Lisäksi kantelija on arvostellut kaupungin päätöstä velvoittaa tiedusteluihinsa liittyvä asunto-osakeyhtiö ylläpitämään tieosuuden valaistusta.

### SELVITYS

Vantaan kaupunki on antanut asiassa 22.2.2023 päivätyn selvityksen.

### VASTINE

Kantelija ei ole käyttänyt hänelle varattua tilaisuutta antaa vastinetta selvityksestä.

### RATKAISU

#### Säännökset

Hallintolain 7 §:ssä säädetään palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Sen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa

asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

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.

Viranomaisen neuvontavelvollisuutta koskevien hallintolain hallituksen esityksen perustelujen ([HE 72/2002 vp](#), s. 61-64) 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 vastaamisvelvoitensa.

Perustelujen mukaan 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. Pykälään ei ehdoteta otettavaksi säännöksiä siitä, millä tavoin viranomaisen tulisi vastaamisvelvoitensa täyttää. Yleisesti voidaan lähteä siitä, että kirjalliseen tiedusteluun annetaan vastaus pääsääntöisesti kirjallisena. Yksinkertaisempiin tiedusteluihin vastaus voitaisiin antaa myös suullisesti, esimerkiksi puhelimitse. Suullista vastaamista voidaan pitää mahdollisena muun ohella silloin, kun kyseessä on viranomaisessa viireillä olevan asian käsittelyvaihetta koskeva tai vastaava tiedustelu.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

## Arviointi

### Tiedusteluihin vastaaminen

Selvityksessään Vantaan kaupungin Katujen ja puistojen palvelualue on pahoitellut syvästi, ettei kuntalaisen alkuperäiseen 8.9.2022 päivättyyn tiedusteluun eikä tiedusteluun asian käsittelystä 12.10.2022 ollut vastattu viivytyksettä eikä käsittelyaikaa ole kerrottu, kuten hallintolain 23 §:ssä säädetään. Asia on tullut viireille kaupungin asianhallintajärjestelmään Astaan 12.9.2022, josta se on lähetetty toimeksiantona sekä kaupungininsinöörille että kunnossapitopäällikölle.

Selvityksen mukaan Katujen ja puistojen palvelualue ja erityisesti katukunnossapito vastaanottaa vuosittain useita tuhansia palautteita, joihin kaikkiin pyritään vastaamaan ajoissa. Tämä tiedustelu on jäänyt inhimillisen virheen ja muun muassa talousarviovalmisteluun liittyvän työkuorman vuoksi huomioimatta ja vastaamatta.

Kuntalaispalautteiden ja -aloitteiden seurantarjestelmää on selvityksen mukaan parannettu loppuvuodesta 2022, minkä seurauksena vastaavaa ei selvityksen mukaan enää pääse tapahtumaan. Tammikuussa 2023 kuntalaiseen on oltu myös suoraan yhteydessä ja sovittu yhteinen maastokatselmus kohteeseen 23.2.2023.

Koska kantelijan tiedusteluihin ei ollut vastattu, ei hänen asiassaan ole menetelty hallintolain mukaisesti.

Vantaan kaupunki on ilmoittanut korjaavansa menettelyään. Kantelijaan on lisäksi otettu suoraan yhteyttä, mitä pidän hyvän hallinnon mukaisena toimena asiassa, jossa kirjallinen vastaminen on laiminlyöty.

## Valaistusasia

Kaupunki on selvityksessään selvittänyt kantelussa tarkoitetun tieosuuden valaistusta koskevaa asiaa, ollut suoraan yhteydessä kantelijaan ja sopinut siihen liittyvän maastokatselmuksen. Selvityksessä on muun ohessa todettu, että kantelussa tarkoitettu asia ratkaistaan kesän 2023 aikana.

Kantelu ei tältä osin anna aihetta enempiin toimenpiteisiini.

## Toimenpide

Kiinnitän Vantaan kaupungin huomiota hallintolaisissa säädettyyn viranomaisen velvollisuuteen vastata tiedusteluihin ilman aiheetonta viivytystä.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Minna Pulkkinen