



Yhteydenottoon vastaaminen

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerinvirastoon 30.5.2024 saapuneessa kantelussa arvostellut Maahanmuuttoviraston menettelyä yhteydenottoonsa vastaamisessa. Kantelijan mukaan häntä oli ohjeistettu Maahanmuuttoviraston puhelinasiakaspalvelussa lähettämään neuvontapyyntönsä asian vaikeuden vuoksi virastolle sähköpostitse. Hän oli saanut sen jälkeen lähettämänsä sähköpostiviestiin vastaanottokuitituksen 26.3.2024, mutta asiaan ei ollut enää Maahanmuuttovirastosta palattu tai käsittelyn viivästymisestä ilmoitettu.

SELVITYS

Maahanmuuttovirasto on 12.8.2024 antanut asiasta selvityksen.

VASTINE

Kantelija ei ole käyttänyt hänelle varattua mahdollisuutta antaa vastinettaan hankitusta selvityksestä.

RATKAISU

Tapahtumat selvityksen mukaan

Maahanmuuttoviraston selvityksen mukaan kantelija oli ollut 7.–11.9.2023 yhteydessä ulkoministeriöön puolisonsa oleskelulupa-asiasta. Ulkoministeriö oli neuvonut kantelijaa olemaan yhteydessä Maahanmuuttovirastoon asiaan liittyvissä asiakirjakysymyksissä.

Kantelija oli ollut 18.9.2023 Maahanmuuttovirastoon lähettämässään sähköpostiviestissä kertonut puolisonsa kotimaan tilanteesta ja mahdollisuudesta hoitaa viranomaisasioita siellä. Viestissä ei ollut ollut varsinaista Maahanmuuttovirastolle esitettyä kysymystä. Maahanmuuttovirasto oli vastannut viestiin ja korjannut samalla kantelijan aiemmin ulkoministeriöstä saaman harhaanjohtavan tiedon hakemuksen jättämisestä. Kantelija oli kerrotun jälkeen jatkanut sähköpostiviestintää ulkoministeriön kanssa 6.11.–10.11.2023.

Kantelija oli 25.3.2024 soittanut Maahanmuuttoviraston neuvontapalveluun, jossa häntä oli asian monimutkaisuuden vuoksi pyydetty lähestymään sähköpostitse. Kantelijan sähköpostiviesti oli saapunut Maahanmuuttoviraston kirjaamon virkapostiin 26.3.2024. Viesti oli kirjaamon jakeluohjeen mukaisesti toimitettu siinä käsiteltävä aihetta käsittelevälle yksikölle.

Mainitussa viestissään kantelija oli Maahanmuuttoviraston selvityksen mukaan käynyt puolisonsa tilanteen uudelleen läpi sekä ottanut kantaa lähinnä tilanteen mahdollisuuteen. Viestin sisällöstä ei ollut Maahanmuuttoviraston mukaan löydetty varsinaista kysymystä ja siihen ei ollut vastattu.

Oikeusohjeita

Hallintolain (434/2003) 7 §:ssä säädetään viranomaisen palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen 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. Saman pykälän 2 momentin mukaan, jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Hallintolain 8 §:n perustelujen mukaan säännös hallintoasian hoitamiseen liittyvästä neuvonnasta ilmentäisi lähinnä vaatimusta menettelyllisestä neuvontavelvollisuudesta. Tämä edellyttäisi, että viranomaisen antaa asiakkailleen neuvoja esimerkiksi siitä, miten asia pannaan viireille ja mitä asiakirjoja tulee esittää asian vireillepanemiseksi. Menettelyneuvontaan kuuluisi myös tietojen antaminen viraston käytännöstä, kuten käsittelytavasta ja -vaiheista. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä. Asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset menettelyllisistä kysymyksistä olisi pyrittävä oikaisemaan. ([HE 72/2002 vp, s. 57–58](#))

Hallituksen esityksen mukaan neuvontavelvollisuutta täydennettäisiin viranomaiselle asetetulla yleisellä velvoitteella vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Asioinnilla tarkoitettaisiin paitsi hallintoasian hoitamiseksi tarpeellisten toimenpiteiden suorittamista myös tosiasialliseen hallintotoimintaan liittyvää asiointia viranomaisessa. Vaikka säännösehdotuksessa ei ole täsmennetty vastaamisveloitteen piiriin kuuluvien kysymysten ja tiedustelujen sisältöä, näiltä olisi edellytettävä riittävää selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. Käytännössä vastaamisvelvoite koskisi asiallisia ja riittävän yksilöityjä kysymyksiä ja tiedusteluja. Säännös ei sen sijaan velvoitaisi viranomaista vastaamaan laajoihin ja yleisluontoisiin tiedusteluihin. ([HE 72/2002 vp, s. 58](#))

Arviointi

Laillisuusvalvontakäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että viranomaisen tulisi lähtökohtaisesti vastata sellaiseen asialliseen ja sen toimivaltaan kuuluvaan riittävästi yksilöityyn yhteydenottoon, johon lähettäjä selvästi jää odottamaan vastausta. Vastaamisvelvollisuus edellyttää tapauskohtaista harkintaa ja rajanvetoa sen suhteen, milloin asiakas on menettelyneuvonnan tai tiedon tarpeessa ja milloin kysymys on enemmänkin mielipiteen tai tyytymättömyyden ilmaisusta, asiakaspalautteesta tai toimenpide-ehdotuksista.

Laillisuusvalvontakäytännössä on katsottu, että jos viranomaisessa herää kysymys siitä, onko yhteydenotto sellainen, että siihen pitäisi vastata, on hyvän hallinnon todettu pikemmin puoltavan yhteydenottoon reagoimista edes jollakin tavoin kuin vastaamatta jättämistä kokonaan (esim. eduskunnan oikeusasiamiehen päätös 5.10.2020 dnro [EOAK/2679/2019](#)). Jos viranomaisen katsoo jo aiemmin vastanneensa asiakkaalle, on hyvän hallintotavan mukaisena pidetty ilmoittaa asiakkaalle, että kysymyksiin on jo vastattu ja ettei uuteen tiedusteluun enää vastata. Olennaisena on pidetty sitä, ettei asiakas jää epätietoiseksi siitä, onko hänen asiansa selvitetävänä vai onko asian käsittely päättynyt (ks. esim. kunnan menettelyä yhteydenottoihin vastaamisessa koskenut päätökseni 25.8.2022 dnro [OKV/467/10/2021](#) ja siinä mainitut aiemmat laillisuusvalvontaratkaisut).

Maahanmuuttovirasto on esittänyt selvityksessään tulkinneensa kantelijan 26.3.2024 toimittaman sähköpostiviestin sen toimivaltaan kuuluvan asian osalta sellaiseksi, jossa ei ole todettu

tarvetta hallintoasian hoitamiseen liittyvään neuvontaan tai kysymystä, johon sillä olisi ollut velvollisuutta vastata. Maahanmuuttoviraston mukaan viestiin ei olisi voinut sisällöllisesti vastata muutoin kuin toteamalla, että kantelijalle oli jo annettu kaikki mahdollinen tieto asian hoitamisen suhteen, kun otetaan huomioon kaikki aikaisempi viestinvaihto ja neuvonta. Se on kuitenkin kerrotusta huolimatta todennut, että kantelijan viestiin olisi ollut aiheellista vastata ja ohjata häntä ottamaan yhteyttä toimivaltaiseen viranomaiseen viisumin myöntämisen osalta, koska se ei olisi voinut ottaa kantaa sen toimivallan ulkopuolelle kuuluviin asioihin.

Minulla ei asiasta käytettävissäni olevan selvityksen perusteella ole perusteita arvioida asiaa toisin kuin Maahanmuuttovirasto itse on tehnyt. Hyvän hallintotavan mukaista olisi ollut vastata kantelijalle, että hänen viestissään esittämiin seikkoihin on Maahanmuuttoviraston näkemyksen mukaan jo vastattu, jotta hän ei olisi jäänyt kantelustaan ilmenevin tavoin epätietoiseksi siitä, aiotaanko viestiin vastata, sekä Maahanmuuttoviraston selvityksessään esiin tuomalla tavalla pyrkiä opastamaan hänet toimivaltaiseen viranomaiseen siltä osin kuin asia ei ole kuulunut Maahanmuuttoviraston toimivaltaan.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin kuin että saatan Maahanmuuttoviraston tietoon edellä esittämäni näkemyksen hyvän hallintotavan mukaisesta menettelystä viranomaiselle osoitettuun yhteydenottopyyntöön vastaamisessa.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Maija-Liisa Goebel