



Väyläviraston menettely yhteydenottoon vastaamisessa

KANTELU

Kantelija on arvostellut 19.2.2025 oikeuskanslerille osoittamassaan kantelussa Väyläviraston menettelyä yhteydenottoonsa vastaamisessa. Kantelijan mukaan hänen 25.9.2024 Väylävirastolle sähköpostitse lähettämäänsä yhteydenottoon ja 8.10.2024 lähettämäänsä sen käsittelyn etenemistä koskeneeseen tiedusteluun ei ollut vastattu.

SELVITYS

Väylävirasto on 11.4.2025 antanut asiasta pyytämäni selvityksen. Selvitys lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen liitteenä.

Kantelija oli 25.9.2024 klo 12.59 Väylävirastolle lähettämässään sähköpostiviestissä esittänyt pyynnön kaiteen asentamisesta uuteen tieliittymään. Väyläviraston kirjaamo oli klo 13.03 lähettänyt viestin edelleen projektipäällikölle, joka oli klo 13.07 ohjannut sen edelleen rakennuttajakonsulttina toimineen yrityksen edustajalle. Samalla projektipäällikkö oli tiedustellut rakennuttajakonsulttina toimineen yrityksen edustajalta, oliko tien penger kyseisessä kohdassa normien

mukainen, jolloin kaidetta ei tarvitsisi asentaa. Edustaja oli klo 13.10 vastannut projektipäällikölle: ”Kyllä on, pengerkorkeus alle 3 metriä. Asiakas soitti myös minulle. Lisätään sumupaalutus, mutta ei kaiteita.”

Projektipäällikkö oli kerrotun perusteella ilmoittanut kirjaamoon, että kyseisessä kohdassa tien pengerkorkeus oli alle 3 metriä eikä se edellyttänyt kaidetta, mutta tieosalle lisättäisiin kuitenkin sumupaalutus. Lisäksi hän oli ilmoittanut, että kantelijalle oli asiasta ilmoitettu.

Kantelijan uusi asiaa koskenut viesti 8.10.2024 oli ohjattu Väyläviraston kirjaamosta jälleen mainitulle projektipäällikölle. Projektipäällikkö oli yhdessä kirjaamon kanssa päätenyt siihen, että viestiin ei enää tarvinnut vastata, koska asia oli käyty kantelijan ja rakennuttajakonsultin edustajan kanssa läpi puhelimitse 25.9.2024.

Väylävirasto on myöntänyt, ettei kantelijan sähköpostiviesteihin ollut erikseen sähköpostitse vastattu. Tämä on kuitenkin aiheutunut selvityksen mukaan siitä, että asia oli käsitelty kantelijan kanssa puhelimitse hankkeessa virastoa edustaneen rakennuttajakonsultin toimesta jo samana päivänä, kun kantelijan ensimmäinen asiaa koskeva sähköposti oli saapunut Väyläviraston kirjaamoon. Selvityksen mukaan kantelija oli tietoinen siitä, että kyseinen yritys oli hankkeessa Väylävirastoa edustanut rakennuttajakonsultti, sillä kantelija oli itse ollut kaiteen rakentamista koskevassa asiassa yhteydessä myös rakennuttajakonsulttiin puhelimitse.

Kantelijan ehdotus kaiteen asentamisesta oli vielä käsitelty 27.11.2024 Maanmittauslaitoksen toimitusinsinöörin johdolla pidetyssä ratatoimituksen jatkokokouksessa, jossa kantelija oli ollut edustettuna. Kokouksen pöytäkirjaan oli kirjattu, että liittymätien penkereen korkeus ja sisäluis-kan kaltevuus eivät olleet edellyttäneet kaiteen rakentamista.

RATKAISU

1 Oikeusohjeita

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.

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 käytännössä vastaamisvelvoite koskisi asiallisia ja riittävän

yksilöityjä kysymyksiä ja tiedusteluja. Pykälään ei ehdotettu otettavaksi säännöksiä siitä, millä tavoin viranomaisen tulisi vastaamisvelvoitteensa täyttää, mutta yleisesti perustelujen mukaan voidaan kuitenkin lähteä siitä, että kirjalliseen tiedusteluun pääsääntöisesti myös vastataan kirjallisesti.

2 Arviointi

Väylävirasto on todennut itse, että hyvää hallintotapaa olisi paremmin vastannut se, että kantelijan sähköpostiviestiin olisi vastattu ja kerrottu, että hänen ehdotuksensa oli jo käsitelty. Väyläviraston näkemyksen mukaan kantelija ei ollut kuitenkaan voinut jäädä epätietoiseksi siitä, miten pyyntöön kaiteen rakentamisesta oli reagoitu.

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

Rakennuttajakonsulttina toimineen yrityksen edustajan Väyläviraston projektipäällikölle lähettämästä asiaa koskevasta viestistä ei ainakaan siitä selvityksessä esiin tuodun perusteella ole käynyt ilmi, milloin hän oli keskustellut asiasta kantelijan kanssa. Väyläviraston selvityksessään esiin tuomien kellonaikojen perusteella projektipäällikkö on nähdäkseni voinut päätellä tai ainakin epäillä kantelijan lähettäneen viestinsä Väylävirastolle vasta sen jälkeen, kun hän jo oli keskustellut asiasta puhelimitse rakennuttajakonsulttina toimineen yrityksen edustajan kanssa, ja näin ollen odottaneen saavansa Väyläviraston vastauksen asiaan.

Näkemykseni mukaan hyvän hallinnon mukaista olisi Väyläviraston selvityksessään itsekkin arvioimalla tavalla, että se olisi vastannut kantelijan 25.9.2024 sille lähettämään yhteydenottoon vähintään ilmoittamalla, että asiaan oli Väyläviraston näkemyksen mukaan jo vastattu rakennuttajayhtiön konsultin toimesta. Tällä olisi vältetty se, ettei kantelija olisi jäänyt epätietoiseksi siitä, oliko hänen yhteydenottonsa viraston käsiteltävänä. Kantelijan lähetettyä Väylävirastoon asiansa käsittelyn etenemistä koskeneen tiedustelun voidaan Väyläviraston todeta viimeistään tulleen tietoiseksi siitä, että kantelija odottaa yhteydenottoonsa vastausta.

3 Toimenpide

Saatan Väyläviraston tietoon edellä esittämäni näkemyksen hyvän hallinnon vaatimusten noudattamisesta yhteydenottoihin vastaamisessa.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Oikeuskanslerinsihteeri

Marianne Mettovaara