

3.7.2014

Dnro 1657/4/13

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Ulla-Maija Lindström**

## **TALOYHTIÖN TIEDUSTELUIHIN EI VASTATTU**

1

### **KANTELU**

Kantelija (asunto-osakeyhtiön hallituksen puheenjohtaja) pyysi 10.4.2013 päivätyssä kantelukirjoituksessaan oikeusasiamiestä tutkimaan Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen menettelyn (ARA) asunto-osakeyhtiön hissiremonttiavustushakemusta koskeviin tiedusteluihin vastaamisessa. Isännöitsijä hoiti asunto-osakeyhtiön puolesta hakemusasiaa. Isännöitsijä ilmoitti 12.7.2011 asunto-osakeyhtiön hallituksen jäsenille, että asian käsittely oli kesken ARA:ssa ja että päätös tehtäisiin elo-joulukuussa 2011. Asunto-osakeyhtiön hallitus lähetti 16.5.2011 ARA:lle hissivastustushakemuksen käsittelyä koskevan sähköpostitiedustelun. Isännöitsijä ilmoitti keskustelleensa asiasta ARA:n kanssa. Hallituksen jäsenen otettua puhelimitse ARA:an yhteyttä hänelle ilmoitettiin, ettei virastossa ole vireillä hissivastustushakemusta vuodelta 2011, vaan vuoden 2010 hakemus. Kun remontti oli tehty 2011, olisi tullut tehdä uusi hakemus. Tämän jälkeen ARA:lta tiedusteltiin asiaa sähköpostitse 5.6.2012, kirjatulla kirjeellä 11.9.2012 ja sähköpostitse 20.2.2013. Virasto ei vastannut näihin tiedusteluihin. Hissivastustustushakemusta koskevien tietojen saaminen oli asunto-osakeyhtiölle paitsi asianmukaista, myös tärkeää siksi, että mikäli hakemuksen jättämisessä ilmenisi laiminlyöntiä, yhtiö voisi harkita ryhtymistä oikeudellisiin toimiin.

2

### **SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin ARA:n selvitys, johon asunto-osakeyhtiön hallituksen puheenjohtaja antoi vastineen.

*Selvityspyynnössäni 19.4.2013 pyysin, että ARA erityisesti kiinnittää huomiota siihen, miten asunto-osakeyhtiön hissivastustustushakemusta koskevia asioita on virastossa käsitelty, miten asunto-osakeyhtiötä ohjattiin ja neuvottiin, millaisia päätöksiä asiassa oli tehty ja minkä vuoksi yhtiön hallituksen jäsenten yhteydenottoihin ei vastattu. Pyysin virastoa arvioimaan, miten sen menettely täyttää perustuslaissa jokaiselle turvatun oikeuden saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä.*

*ARA:n ylijohtajan allekirjoittaman selvityksen 26.6.2013 mukaan asunto-osakeyhtiö oli 6.10.2010 jättänyt avustushakemuksen hissien korjaamiseen. Hissien korjaamisavustuksessa oli vuosittainen hakuaika, joka vuonna 2010 päättyi 9.4.2010. Asunto-osakeyhtiön hakemus saapui siis myöhässä vuoden 2010 hakukierrokselle. Asunto-osakeyhtiö sai korjaamiselle aloitusluvan 6.10.2010. Aloituslupa ei ole avustuspäätöksen käsittelyä, vaan sillä taloyhtiö saa luvan aloittaa työt ennen mahdollisen avustuspäätöksen saamista. Aloitusluvasta ei jäänyt taltiokappaletta asunto-osakeyhtiön asiakirjoihin ja ARA:ssa hissivastustusten käsittelijä vaihtui helmikuussa 2011. Aloitusluvassa kuitenkin kerrotaan asiakkaalle, että avustuspäätös käsitellään erikseen.*

Asunto-osakeyhtiöltä ei saapunut hakemusta vuoden 2011 haku-kierrokseen, joka päättyi 8.4.2011. Siksi asunto-osakeyhtiön hissiavustusta ei voitu käsitellä vuonna 2011. Avustuksia hissien korjaamiseen ei ole enää vuoden 2011 jälkeen myönnetty, koska niihin ei ole osoitettu määrärahoja valtion talousarviossa.

Vuonna 2011 hissien korjaamiseen oli varattu määrärahoja yhteensä 7 miljoonaa euroa, hakemuksia saapui yhteensä yli 34 miljoonan euron edestä. Avustuksia myönnettiin tarveharkinnan mukaisesti pääsääntöisesti niihin kohteisiin, jossain korjauskustannukset nousivat suurimmaksi asukkaalle per asuinneliö. Asunto-osakeyhtiön vuoden 2010 hakemuksen mukaiset kustannukset asuinneliötä kohden olivat 41,6 euroa. Vähäisin kustannus asuinneliötä kohden, joka sai hyväksytyyn päätöksen vuonna 2011, oli 111,70 euroa asuinneliötä kohden.

Selvityksen mukaan ARA:ssa asian käsittely oli viivästynyt kohtuuttomasti puuttuvan avustushakemuksen sekä avustuksia käsittelevän virkailijan vuoksi.

*Asunto-osakeyhtiön vastineen 20.8.2013* mukaan ARA:lle tehtiin yhtiön puolesta kaikkiaan neljä tietopyyntöä hissiavustuksen käsittelystä. Yksi pyyntö tehtiin kirjatulla kirjeellä. ARA ei vastannut yhteenkään tietopyyntöön. Vasta eduskunnan oikeusasiamiehen pyydettyä ARA:lta selvitystä kantelun johdosta, ARA ilmoitti lausunnossaan pyydettyjä tietoja. Näiden seikkojen perusteella ARA:n menettelyä ei voida pitää vain viivytyksenä vaan vastaamisen laiminlyöntinä.

Yhtiön asioiden hoidon kannalta ARA:lle tehdyt tiedustelut olivat tarpeellisia. Isännöitsijän välistyksellä ei saatu luotettavaa ja täsmällistä tietoa hissiavustusten käsittelystä ARA:ssa. Yhtiön varsinaisessa yhtiökokouksessa elokuussa 2012 tilikaudelta 1.3.2011–29.2.2012 ja kesäkuussa 2013 tilikaudelta 1.3.2012–28.2.2013 sekä yhtiön hallituksen kokouksissa hissiavustusasiaa oli käsitelty isännöitsijältä saatujen tietojen pohjalta. Yhtiökokouksessa oli päätetty myös vastuuvapauden myöntämisestä isännöitsijälle. Jälkikäteen voidaan todeta, että asiaa oli käsitelty ja vastuuvapaudesta päätetty ainakin puutteellisten, mahdollisesti jopa virheellisten tietojen perusteella. Jo vuoden 2012 varsinaisessa yhtiökokouksessa tältä olisi välttytty, mikäli ARA olisi vastannut hissiavustuksen käsittelyä koskevaan tiedusteluun 16.5.2012 asianmukaisesti.

Kiistatonta oli, että ARA ei ollut vastannut yhteenkään asunto-osakeyhtiön puolesta tehtyyn neljään tiedusteluun. Siten virasto menetteli hallintolain vastaisesti. Yhtiö pyysi, että oikeusasiamies viraston menettelyn lainvastaisuuden arvioinnin ohella puuttuisi sen menettelyyn niin, että se vastaisuudessa vastaisi tiedusteluihin.

### 3 RATKAISU

- - -

#### *ARA:n menettelyn arviointi*

Hallintolain hyvän hallinnon käsite saa sisältönsä perustuslaissa perusoikeutena turvatusta oikeusturvasta. Perustuslaillinen toimeksianto edellyttää hyvän hallinnon takeiden turvaamista kokonaisuutena. Tämä tarkoittaa sekä menettelyllisten oikeusturvatakeiden että hyvää hallintoa koskevien laadullisten vaatimusten laintasoista vahvistamista. Hallintolain 2 luvun hyvän hallinnon perusteet toteuttavat tätä tarkoitusta säätämällä viranomaistoiminnan asianmukaisuutta ja tehokkuutta koskevat vähimmäisvaatimukset. Viranomaisen palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus edellyttävät, että hallinnossa asioiva

saa asianmukaisesti hallinnon palvelua. Viranomaisen neuvontavelvollisuuteen kuuluu, että viranomainen antaa asiakkaalleen neuvontaa ja vastaa asiointia koskeviin tiedusteluihin. Lisäksi hallintolain mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Asunto-osakeyhtiön hallituksella oli epätietoisuutta yhtiön 6.10.2010 ARA:aan jätetyn hissiavustushakemuksen käsittelystä. Yhtiön hallituksen jäsenet olivat vuosina 2012 ja 2013 tiedustelleet asian käsittelyä ARA:lta puhelimitse, sähköpostitse ja jopa kirjatulla kirjeellä. ARA ei vastannut yhteenkään kirjalliseen tiedusteluun. Tänä aikana kahdessa yhtiön yhtiökokouksissa jouduttiin päättämään yhtiön tilinpäätöksestä ja vastuuvapauden myöntämisestä isännöitsijälle puutteellisten tietojen perusteella. ARA antoi selvitystä yhtiön hissiavustuksen käsittelystä vasta kantelun johdosta minulle antamassaan lausunnossa.

ARA:aa koskevien säännösten mukaan sen tehtävänä on muun ohella huolehtia asuntojen perusrantamiseen myönnettävän valtion tuen sekä asumiseen liittyvien avustusten ja takausten toimeenpanosta. Korjausavustuslain mukaan ARA toimii hissiavustusten valtionapuviranomaisena, joka päättää täytyvätkö korjausavustuslaissa säädetyt edellytykset avustuksen myöntämiselle. Kun ARA on ollut asiassa valtionapuviranomainen, sen olisi tähän sen toimivaltaan kuuluvassa avustusasiassa tullut täyttää hallintolaissa säädetyt palvelun asianmukaisuuden ja asiakkaan neuvontavelvollisuutta koskevat vaatimukset. Lisäksi sen olisi tullut vastata asianosaisille käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Hallintolaki ja siinä säädetyt perustuslaista johdettavat hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvat vaatimukset asianmukaisesta ja tehokkaasta viranomaistoiminnasta ovat olleet voimassa jo kymmenen vuotta. Tästä huolimatta ARA laiminlöi velvollisuutensa järjestää palvelunsa siten, että hallinnon asiakas olisi saanut palvelua asianmukaisesti, se ei antanut hallintoasian hoitamista koskevaa neuvontaa eikä vastannut asian käsittelyä koskeviin tiedusteluihin.

Olin ARA:lle lähettämässäni selvityspyynnössä pyytänyt sitä arvioimaan asunto-osakeyhtiön hissiavustusasian käsittelyä virastossa. Pyysin selvitystä ja viraston arviota siitä, miten palveluperiaate toteutui yhtiön asian käsittelyssä, miten yhtiötä neuvottiin ja ohjattiin, millaisia päätöksiä asiassa tehtiin sekä perustetta sille, miksi yhtiön hallituksen jäsenten yhteydenottoihin ei vastattu. Kysyin myös, miten ARA:n mielestä viraston menettely täyttää perustuslaissa jokaiselle perusoikeutena turvatun oikeusturvan vaatimukset. ARA:n selvityspyynnöni antamassa vastauksessa on vain toteamus, jonka mukaan asian käsittely viivästyi kohtuuttomasti avustuksia käsittelevän virkailijan ja puuttuvan avustushakemuksen vuoksi.

ARA:n selvityksestä ilmenee, että avustushakemuksia hoitava virkailija vaihtui helmikuussa 2011. Asunto-osakeyhtiön hallituksen jäsenten yhteydenotot tapahtuivat kuitenkin vuosina 2012 ja 2013 eikä syynä vastaamattomuuteen voinut siten olla virkailijan vaihtuminen vuonna 2011. ARA ei selvityksessään ole myöskään arvioinut sitä, miten hissiavustusasian käsittely virastossa täyttää hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvat viranomaistoiminnalta edellytettävät asianmukaisuuden ja tehokkuuden vaatimukset. Selvityksessä ei kerrota, onko vuonna 2010 vireille tullessa hakemusasiassa tehty päätöksiä vain onko asia edelleen vireillä virastossa, eikä myöskään sitä, miten yhtiötä oli neuvottu siitä, että sen tulisi jättää uusi hakemus. Viraston selvityksen perusteella ei siten ole mahdollista arvioida, onko asiaa miltään osin käsitelty virastossa asianmukaisesti.

Edellä lausutun perusteella joudun toteamaan seuraavan. Paitsi, että ARA laiminlöi hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvat viranomaista velvoittavat palveluperiaatteen, palvelun asianmukaisuuden ja neuvonnan vaatimukset, se lisäksi laiminlöi selvittämisen- ja vastaamisvelvollisuutensa ylimmälle laillisuusvalvojalle.

4

#### TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan ARA:lle huomautuksen vastaisen varalle edellä selostetusta lainvastaisesta menettelystä hissiavustusasian käsittelyssä.

Lisäksi eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan ARA:n ylijohtajalle huomautuksen laiminlyönnistä vastata oikeusasiamiehen selvityspyynnössä esitettyihin kysymyksiin.

Tässä tarkoituksessa lähetän ARA:lle ja ylijohtajalle jäljennökset tästä päätöksestäni.

Perustuslain 68 §:n 1 momentin mukaan kukin ministeriö vastaa toimialallaan valtioneuvostolle kuuluvien asioiden valmistelusta ja hallinnon asianmukaisesta toiminnasta. Lähetän jäljennöksen päätöksestäni myös ympäristöministeriön tietoon ja toimenpiteitä varten viraston ohjaamisessa asianmukaiseen viranomaistoimintaan.