

27.6.2006

383/4/06

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jukka Lindstedt

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja

SÄHKÖPOSTITIEDUSTELUUN VASTAAMINEN

1

KANTELU

Kantelija arvosteli 1.2.2006 oikeusasiamiehelle osoittamassaan kirjeessä Ajoneuvohallintokeskuksen (jäljempänä AKE) menettelyä sähköpostiin vastaamista koskevassa asiassa. Kantelijan mukaan AKEn sähköpostipalvelu oli ollut puutteellista.

- - -

3

RATKAISU

Saadun selvityksen mukaan kantelija oli 21.11.2005 lähettänyt AKEn ulkomailla hyväksytyyn ajoneuvon käyttöä Suomessa koskeneen tiedustelun. Kantelijalle oli 30.1.2006 lähetetty vastaus, jonka mukaan sähköpostipalvelu oli ruuhkautunut. Samalla häntä oli ohjattu ottamaan yhteyttä katsastustoimipaikkoihin sekä vastauksessa mainittuihin Internet-osoitteisiin ja palvelunumeroihin. Tämä automaattivastauskäytäntö johtui AKEn mukaan sähköpostipalvelun ruuhkautumisesta ja AKEn velvollisuudesta antaa katsastustoimipaikoille katsastusasioita koskevaa neuvontaa. Vastauksen tiedusteluunsa kantelija oli saanut sähköpostitse 10.3.2006.

Totean ensinnäkin, että perustuslain 21 §:ssä perusoikeutena turvattuun hyvään hallintoon kuuluu, että viranomaisille osoitettuihin asiallisiin kirjallisiin tiedusteluihin vastataan pääsäännön mukaan kirjallisesti ja ilman aiheetonta viivytystä.

Kantelija oli saanut vastauksen tiedusteluunsa vajaassa neljässä kuukaudessa. Tätä ennen eli runsaan kahden kuukauden kuluttua tiedustelun esittämisestä hänelle oli kuitenkin jo ilmoitettu sähköpostipalvelun ruuhkautumisesta. Samalla kantelijalle oli hallintolain 8 §:n sisältämän neuvontavelvoitteen mukaisesti annettu ohjausta siitä, mitä muuta kautta hänellä oli ollut mahdollisuus myös omatoimisesti hankkia tarvitsemaansa tietoa.

Käsitykseni mukaan vastauksen saamiseen kulunutta aikaa voidaan hyvän hallinnon näkökulmasta pitää kokonaisuudessaan verraten pitkänä. Vastaaminen ei nimittäin nähdäkseni edellyttänyt erityisiä selvittelytoimenpiteitä, vaan vastaus oli voitu antaa lähinnä selostamalla asiaa

koskevan lainsäädännön sisältöä.

Asian arvioinnissa olen kuitenkin ottanut huomioon sen, että kantelijalle oli jo aiemmin ilmoitettu palvelun ruuhkautumisesta ja vaihtoehtoisista tiedonhankintakanavista. Tämän vuoksi ja kun AKEssa on jo ryhdytty erinäisiin neuvonnan ja AKEn toimivaltaan kuuluvan tiedon jakamisen tehostamista koskeviin toimenpiteisiin, en katso aiheelliseksi ryhtyä tässä yhteydessä enempiin toimenpiteisiin kuin että saatan edellä esittämäni näkökohdat AKEn tietoon.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä Ajoneuvohallintokeskuksen sähköpostineuvonnasta esittämäni käsityksen mainitun viranomaisen tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.