

## Orimattilan kaupungin työntekijöiden tavoitettavuuden parantaminen

Hallintolaki on hallinnon toimintaa sääntelevä yleislaki, jolla edistetään ja toteutetaan hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lakia sovelletaan kattavasti kunnallisissa viranomaisissa. Laissa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Laissa keskeisistä menettelyllisistä vaatimuksista, jotka vaikuttavat yksityisen asemaan ja oikeussuojaan hallinnon päätöksenteossa. Lisäksi laissa säädetään asiakirjojen lähettämisen ja tiedoksiannon menettelyvaatimuksista.

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.

Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsitellyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Lähtökohtaisesti tiedusteluun vastaamisen tulisi tapahtua tiedustelijan käyttämällä tavalla, eli sähköpostitse saapuneeseen tiedusteluun olisi perusteltua vastata sähköpostitse. On hyvä jättää muutenkin ns. ”mustaa valkoisella” oman oikeusturvan takia. Viranomaisella on hallintoalaista johtuva velvollisuus vastata selkeän kysymyksen sisältävään viestiin mahdollisimman pian heti mahdollisen esteen poistumisen jälkeen.

Laillisuusvalvojat ovat jo pitkään pitäneet virkamiesten heille lähetettyjen viestien huonoa seuraamista vakavana ongelmana. Lainsäädännön minimivaatimukset eivät täyty.

Hallinto-oikeuden professori Olli Mäenpää on jo aikaa sitten todennut: sähköpostin seuraaminen on virkavelvollisuus. Ymmärtääkö monikaan virkamies asian psykologista puolta: viestin lähettäjällä saattaa olla kova hätä asiassaan esimerkiksi silloin, kun kyseinen asia koskee häntä itseään tai hänen läheistään, oli asia sitten hyvin pieni tai suurikin. Kunnallisen demokratian ja sen hallinnon läpinäkyvyyden kannalta asia on hyvin tärkeä. Soittopyyntöihinkään ei aina vastata.

Ellei yksittäinen virkamies Mäenpään mukaan vastaa omaan sähköpostiin tulleeseen viestiin, on hänen lähetettävä viesti viraston yleiseen osoitteeseen, josta kuittaus tehdään.

Jotkut kuntalaiset ovat saaneet vastauksen ehkäpä vasta sitten, kun ovat vakavissaan vedonneet virkamiesvastuulakiin ja hyvään hallintotapaan. Toiset uskaltavat kanteluun eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Mitä asialle tulisi tehdä? Moni virkamies tai -nainen vetoaa töittensä paljouteen ja kiireeseen ja siihen, että työasiat on pakko priorisoida. Ylempien esimiesten on silloin puututtava asiaan – ja katsottava myös omaa työnkuvaansa sekä omaa työtahokkuuttaan, koska usein viestit osoitetaan juuri heille ylemmille/ylimmille virkamiehille! **Vastaaminen kuuluu hyvään hallintoon**

Aikoinaan apulaisoikeuskanslerin sijainen Risto Hiekkataipale muistutti, että hyvään hallintomenettelyyn kuuluu, että kunnan viranhaltijat vastaavat myös henkilökohtaiseen sähköpostiosoitteeseen lähetettyihin viesteihin ja tiedusteluihin. Jos viranhaltija katsoo, ettei viestissä käsitelty asia kuulu hänen tehtäviinsä tai toimivaltaansa, tulee viesti välittää viraston yleiseen sähköpostiosoitteeseen tai oikealle viranhaltijalle.

Tällä hetkellä on todella vaikea tietää, kuka hoitaa Orimattilassa mitään asiaa, itsellenikin, vaikka toimin yhden valiokunnan puheenjohtajana, ei aina ole selvillä kenen toimenkuvaan mikäkin asia kuuluu ja keneltä asiaa voisit tiedustella - eikä minun tarvitsekaan tietää, koska minulla pitäisi olla selvillä se sähköpostiosoite tai yhteystieto mihin voin asiani toimittaa tai mistä voin asiaa tiedustella ja ennen kaikkea, mistä sähköpostiosoitteesta minulle vastataan viipymättä!

1. Pyydän, että jatkossa Orimattilan kaupungin viranhaltijat vastaavat saamiinsa yhteydenottoihin viipymättä kuten hallintolaki velvoittaa. (osa jo näin kiitettävästi tekeekin ja osalla on vielä paljon parannettavaa asian suhteen).
2. Viranhaltijat jättävät sähköpostiinsa ”poissaolo viestin” tai jatko lähettää viestin sijaiselleen, jotta yhteydenottaja tietää, että vastaus/viesti on mennyt perille, ja että se on ohjattu oikealle henkilölle.
3. Orimattilan kaupungille perustetaan esimerkiksi. 1-3 eri selkeää sähköpostiosoitetta, mihin kaupunkilaiset voivat laittaa heitä askarruttavia asioita tai ottaa yhteyttä kaupungintyöntekijään, jonka toimenkuvaan hänen asiansa kuuluu. Nämä sähköpostiosoitteet on laitettava huomiota herättävästi kaupungin nettisivuille näkyviin.

**Näillä toimenpiteillä säästämme henkilöstömme työaika, kevennämme heidän työtaakkaa, selkeytämme kaupunkilaisten yhteydenottoja ja ennen kaikkea vältämme usean ”väärän” henkilön turhaan osallistumista ylimääräisiin sähköpostiketjuihin.**

**Näytetään kaikille muille kaupungeille - Me kaikki ollaan tavoitettavissa**

26.9.2022 Orimattilassa

Tero Rönkkö

Jouni Nurminen

Orimattilan Perussuomalaiset