

Tekninen lautakunta 15.12.2021 § 122

§ 122

Selvityksen antaminen eduskunnan oikeusasiamiehelle asiassa, joka koskee kantelua asiakirjapyynnöstä

Valmistelijat / lisätiedot:
Aumala Petteri

etunimi.sukunimi@espoo.fi
Vaihde 09 816 21

Päätösehdotus

Kaupunkitekniikan johtaja Tanska Harri

Tekninen lautakunta antaa selvityksen eduskunnan oikeusasiamiehelle liitteen mukaisesti.

Sovelletut oikeusohjeet:

Espoon kaupungin hallintosääntö, I osa, 4., 11 §:n kohta 13.

Käsittely

Päätös

Esittelijän ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Selostus

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia on pyytänyt selvitystä asiakirjapyynnön käsittelystä. Kantelija oli 29.9.2021 pyytänyt Espoon kaupungilta palautejärjestelmän kautta saada sähköpostitse Porarinkadun ja Laturinkujan risteyksen liikenteen ohjaussuunnitelman nähtäväkseen. Pyynnössä oli erikseen mainittu, että kyseessä on viranomaisen toiminnan julkisuudesta säädetyn lain mukainen pyyntö saada tieto julkisesta asiakirjasta. Palautejärjestelmä oli lähettänyt automaattisen vastausviestin, että viesti oli vastaanotettu. Kantelija oli 18.10.2021 lähettänyt kaupungin kirjaamoon huomautuksen, ettei pyyntöön ole vastattu ja muistutti kahden viikon vastausajasta, joka oli tuolla hetkellä jo ylittynyt. Kantelua laadittaessa myös neljän viikon määräaika oli kulunut umpeen.

Selvitys

Espoon kaupungin palautepalvelu on asiakaspalvelua varten oleva järjestelmä, jossa asiakkaat voivat kellonajasta riippumatta viestiä asiakaspalveluun havaitsemistaan puutteista tai kehityskohteistaan. Järjestelmän kautta asiakaspalvelu voi pyytää lisäselvityksiä asiantuntijoilta ja vastata asiakkaille. Palautejärjestelmä ei ole asianhallintajärjestelmä, joka tuottaa arkistoitavia asiakirjoja. Espoon kaupungin asianhallintajärjestelmä on D10, jota ylläpitää kaupungin kirjaamo. Palautepalvelun palautteisiin vastaamiselle ei ole laissa asetettua määräaikaa. Sisäisesti kaupunkiympäristön asiakaspalvelussa on tavoitteeksi asetettu vastaaminen 5 työpäivän kuluessa. Asiakaspalveluun tulee vuosittain noin 50 000 palautetta.

Kantelija on 14.7.2021 jättänyt Espoon kaupungin kaupunkiympäristön palautepalvelun kautta tiedustelun liikennemerkkin sijainnista Porarinkadun ja Laturinkujan risteyksessä.

Kantelijalle on vastattu 3.8.2021 palautepalvelussa. Kantelija on esittänyt palautepalvelussa lisäkysymyksiä 12.8.2021. Kantelijalle on vastattu 24.9.2021 palautepalvelussa.

Kantelija on edelleen toistanut kysymyksensä palautepalvelussa 29.9.2021 ja esittänyt samalla asiakirjapyyntöön kyseistä kohtaa koskevasta liikenteenohjaussuunnitelmasta.

Kantelija on lähettänyt muistutuksensa asiakirjapyyntöstään kirjaamoon 18.10.2021. Kirjaamo on lähettänyt muistutuksen sähköpostilla asiakaspalvelun sähköpostiin.

Kirjaamon sähköposti on avattu asiakaspalvelussa ja lähetetty vastattavaksi liikenteenhallintayksikköön 1.11.2021.

Liikenteenhallintayksikkö on pyrkinyt löytämään kantelijan tarkoittamaa liikenteenohjussuunnitelmaa, mutta ajantasaista suunnitelmaa ei ole löydetty. Kantelijalle on vastattu 4.11.2021, ettei pyydettyä suunnitelmaa ole löytynyt. Mikäli suunnitelmaa ei löydy, joudutaan se laatimaan uudelleen.

Kantelu on aiheellinen, koska asiakirjapyyntöön olisi tullut vastata kahdessa viikossa. Ongelma on johtunut siitä, että asiakirjapyyntö oli tehty vastaamalla palautepalvelussa annettuun toiseen samaa aihetta koskevaan vastaukseen, jolloin liikenteenhallintayksikössä ei huomattu reagoida asiakirjapyyntöön. Liikenteenhallintayksikön henkilökunnassa on ollut suurta vaihtuvuutta vuoden 2021 aikana ja palautteisiin vastaaminen on vasta uudelleen organisoitumassa.

Kantelija lähettämä muistutuskirje on ohjattu kirjaamosta teknisen ja ympäristötoimen asiakaspalveluun, jossa sen avaamisessa on ollut viipettä. Asiakaspalveluun saapuu vuosittain noin 2 500 kpl toimenpiteitä edellyttävää sähköpostia. Kun viesti oli avattu, pystyttiin se yhdistämään palautepalvelussa olevaan vastauksen vastaukseen ja ohjaamaan oikeaan yksikköön.

Asiakaspalvelun ohjeistusta on täsmennetty nyt käsillä olevan tapauksen johdosta.

Päätöshistoria

Liitteet

- 1 (henkilötietoja, ei julkaista) Vastaus eduskunnan oikeusasiamiehelle

Oheismateriaali

- (henkilötietoja, ei julkaista) Eduskunnan oikeusasiamiehen selvitys- ja lausuntopyyntö

Tiedoksi