

KANTELU

Asunto-osakeyhtiö A on kirjoituksessaan 11.7.2006 arvostellut Espoon kaupungin rakennusvalvontakeskuksen sekä erityisesti lupa-arkkitehti Y:n ja hänen esimiestensä menettelyä asunto-osakeyhtiön toimenpidelupahakemuksen käsittelyssä.

A oli saanut 22.4.2004 päivättyyn hakemukseensa kielteisen toimenpidelupapäätöksen vasta 8.5.2006. Rakennusvalvontakeskuksesta saadun tiedon mukaan lupahakemusta ei ollut vielä 13.3.2005 mennessä edes kirjattu saapuneeksi eikä sille ollut annettu lupanumeroa.

Kantelija oli kirjeessään rakennusvalvontakeskukselle 25.10.2005 pyytänyt hallintolain 23 §:n mukaista arviota päätöksen antamisen ajankohdasta kirjallisesti, mutta ei ollut saanut vastausta. Y:hyn ei saatu yhteyttä lukuisista puhelinsoitoista ja sähköposteista huolimatta. Kantelija oli uudelleen kirjeessään rakennusvalvontakeskukselle 22.2.2006 kiirehtinyt lupahakemuksen käsittelyä ja pyytänyt selitystä päätöksen viipymiselle, mutta ei ollut saanut vastausta. Hakemusta käsitellyt Y oli maaliskuussa 2006 soittanut kantelijalle ja selittänyt viipymisen syynä olevan muun muassa puutteelliset henkilöstöresurssit.

SELVITYS JA VASTINE

Espoon kaupunginhallitus on lausunnossaan 9.11.2006 todennut, että kaupunginhallitus on jo aiemmin käynnistänyt projektin, jonka tarkoituksena on ruuhkautuneiden lupa-asioiden käsittelyn nopeuttaminen.

Espoon kaupungin rakennusvalvontakeskus on kaupunginhallituksen lausunnon liitteenä olevassa selvityksessään 12.10.2006 lausunut, että kysymyksessä oleva lupahakemus on saapunut rakennusvalvontakeskukseen postitse 28.4.2004, ja kaupungin rekisteritietojen mukaan se on kirjattu saapuneeksi samana päivänä. Hakijaa on pyydetty täydentämään hakemusta.

Asianmukaiset asemapiirroksot olivat saapuneet 9.12.2004. Tarvittava naapureiden kuuleminen puuttui edelleen. Rakennushanke on ollut kaupunkikuvatoimikunnan käsittelyssä kolme kertaa: 11.4.2005 asia jätettiin pöydälle paikalla käymistä ja lisäselvitystä varten, 2.5.2005 asia pantiin pöydälle asemakaavaehdotuksen sisällön tarkistamista varten ja 9.5.2005 kaupunkikuvatoimikunta antoi kielteisen lausunnon kaavoittajan antaman selvityksen perusteella. Y on ilmoittanut hakijalle toimikunnan lausunnon sisällön, mutta yhteydenotossa ei ole päivämäärää. Hakija ei tehnyt

suunnitelmiinsa lausunnon edellyttämiä muutoksia.

Hakijan asiamies on myöhemmin tiedustellut sekä lupavalmistelijalta että rakennuslupapäälliköltä, voidaanko asiassa saada lupapäätös. Rakennuslupapäällikkö on pyytänyt lupavalmistelijaa tekemään päätöksen. Tästä päivämäärästä ei ole merkintää.

Hakija on 27.10.2005 pyytänyt kirjallisesti arviota päätöksen antamisen ajankohdasta. Lupahakemus on edelleen tuossa vaiheessa ollut puutteellinen. Sitten hakijan asiamies oli soittanut rakennuslupapäällikölle ja pyytänyt päätöstä. Lupavalmistelijä oli saanut tuosta tiedon ja luvannut tehdä päätöksen asiassa. Tästä yhteydenotosta ei ole merkintää.

Espoon kaupunginhallituksen lisäselvityksessä ja -lausunnossa 13.6.2007 on todettu, että rakennusvalvonta on hallintolain 8 §:n tarkoittamalla tavalla pyrkinyt neuvomaan hakijaa täydentämään lupahakemustaan sellaiseksi, että lupa olisi voitu myöntää.

Sähköpostiasioinnissa Espoossa asiakkaille ilmoitetaan yhteystietona keskuksen/kirjaamon sähköpostiosoite, ei viranhaltijoiden henkilökohtaisia osoitteita. Kirjaamon kautta toimitettuna sähköpostit tulevat varmimmin ja oikea-aikaisesti kirjatuiksi.

Käytettävissä ei ole järjestelmää, jonka avulla voitaisiin jälkeenpäin todentaa kantelijan ja Y:n välistä sähköpostiliikennettä. Y:llä itsellään ei ole enää muistikuvaa tästä. Kun sähköpostiasiointi on tapahtunut suoraan kantelijan ja viranhaltijan välillä, on jäänyt viranhaltijan omien toimien varaan, onko saapuneet sähköpostit kirjattu saapuneiksi ja onko niiden saapumisesta ilmoitettu lähettäjälle.

Lupa-asia olisi voitu ratkaista rakennusvalvonnassa nopeamminkin, vaikkakin kielteisenä, kun hakijalta ei saatu kohtuullisessa ajassa tältä pyydettyä täydennystä.

Kaupungin mukaan menettelyitä asiakaspalvelun ja asiakkaiden asioinnin varmistamiseksi ja helpottamiseksi ollaan parhaillaan kehittämässä. Teknisellä toimialalla on vireillä asiaa koskeva kehittämishanke, jonka tavoitteena on muun muassa asiakkaan asioinnin hallinta tämän valitsemasta yhteydenottokanavasta riippumatta. Samoin rakennusvalvonnan asiakaspalvelukäytäntöjen ja menettelytapojen tarkistaminen ja parantaminen on käynnissä.

Y on henkilökohtaisessa selvityksessään 15.6.2007 lausunut, että kantelijan lupahakemus jätettiin puutteellisenä. Kun hakemus oli pääosin täydennetty, se oli jäänyt ilmeisesti havaitsematta kirjaamisenmenettelyn vaikeuksien vuoksi. Hakijat saattavat postittamisen ohella tuoda täydennyksiä suoraan valmistelijan pöydälle tai jopa sijoittaa niitä suoraan asiakirjanippuihin sen sijaan, että jättäisivät ne kansliaan, missä ne voitaisiin kirjata välittömästi. Luvan käsittely on ollut keskeytyksissä hakemuksen puutteellisuuden vuoksi. Sähköpostiliikennettä Y ei pysty kokonaisuudessaan muistamaan. Koska täydentämisen aikataulu ei ole ollut tiedossa, ei arviota päätöksen antamisen

ajankohdasta ole voinut antaa.

Kantelija on vastineessaan 8.8.2007 todennut, että hakemusta on täydennetty pääasiassa oma-aloitteisesti. Rakennusvalvonta ei ollut yhteydessä kantelijaan tämän osalta. Asemapiirroksen puutteellisuudesta kylläkin mainittiin, mutta vasta myöhäisemmässä vaiheessa, kun suunnittelija oli tavannut lupakäsittelijän. Kaikki tarpeelliset asiakirjat ovat kuitenkin olleet rakennusvalvonnassa viimeistään 26.11.2004. Kaikki asiakirjat on toimitettu rakennusvalvonnan kirjaamoon. Virallisten yhteydenottojen lisäksi asioista on tiedusteltu suoraan Y:ltä, kun kirjaamosta on useimmiten vastattu, että asia on Y:llä. Y ei ole vastannut kantelijan sähköpostiin 7.10.2005, jossa asian käsittelyä on kiirehditty.

Oikeuskanslerinviraston virkamies on ollut sähköpostitse yhteydessä Espoon kaupungin rakennusvalvontakeskuksen työntekijään 3.-11.7.2008 tietojen saamiseksi kysymyksessä olevan lupahakemuksen vireilletulomerkinnöistä. Sähköpostitse saadun tiedon mukaan lupahakemuksen kirjauspäivä ei näy rekisterissä, mutta sähköpostin liitteenä lähetetystä kantelijan hakemuksen kuvakopiosta näkyy käsin kirjoitettu kirjauspäivä. Sähköpostissa on mainittu, että mikäli kysymyksessä olevan asian kannalta kirjauspäivän dokumentointi muutoin kuin käsin kirjoitettuna on oleellinen tieto, asiaa voi tiedustella rekisterijärjestelmän haltijalta (Tekla). Sähköpostissa mainitaan, että kaikki tieto tallentuu ja se on mahdollista saada.

RATKAISU

Perustuslain 108 §:n 1 momentin mukaan oikeuskanslerin tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Hallintolain 2 §:n 2 momentin mukaan kyseistä lakia sovelletaan muun muassa kunnallisissa viranomaisissa. Lain 1 §:n mukaan sen tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta.

Hallintolain 5 §:n 1 momentin mukaan, jos muussa laissa on tästä laista poikkeavia säännöksiä, niitä sovelletaan tämän lain asemesta.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa ja vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Hallintolain 20 §:n mukaan hallintoasia tulee vireille, kun asian vireille panemiseksi tarkoitettu asiakirja on saapunut toimivaltaiseen viranomaiseen tai kun asia on sille suullisen vireillepanon yhteydessä esitetty ja käsittelyn aloittamiseksi tarvittavat tiedot on kirjattu.

Hallintolain 22 §:n 1 momentin mukaan, jos viranomaiselle toimitettu asiakirja on puutteellinen, viranomaisen on kehotettava lähettäjä määrääjässä täydentämään asiakirjaa, ellei se ole tarpeetonta asian ratkaisemiseksi. Asiakirjan lähettäjälle on ilmoitettava, miten asiakirjaa on täydennettävä. Pykälän 3 momentin mukaan asianosainen voi myös omasta aloitteestaan täydentää hakemustaan tai muuta asian käsittelyä varten toimittamaansa asiakirjaa sekä toimittaa käsittelyn kuluessa viranomaiselle asian ratkaisemisen kannalta tarpeellisia asiakirjoja.

Asia on lain 23 §:n 1 momentin mukaan käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Pykälän 2 momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 12 §:ssä säädetään, että viranomaisen on viipymättä ilmoitettava sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle. Ilmoitus voidaan toimittaa tietojärjestelmän välityksellä automaattisena kuittauksena tai muutoin. Vastaanottamisesta ilmoittaminen ei vaikuta asian käsittelyn edellytyksiin, joista säädetään erikseen.

Koska maankäyttö- ja rakennuslaissa ei ole hallintomenettelyä koskevia hallintolain 7, 8, 20, 22 ja 23 §:stä poikkeavia säännöksiä, hallintolain 5 §:n 1 momentti huomioon ottaen näitä hallintolain säännöksiä sovelletaan kunnallisissa viranomaisissa myös maankäyttö- ja rakennuslain mukaisissa asioissa. Tämä koskee myös sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 12 §:ää.

1. Lupahakemuksen kirjaaminen/vireilletulo

Espoon kaupunginhallituksen lausunnon liitteenä olevan rakennusvalvontakeskuksen selvityksen mukaan Asunto-osakeyhtiö A:n lupahakemus on saapunut rakennusvalvontakeskukseen postitse 28.4.2004 ja se on kaupungin rekisteritietojen mukaan kirjattu saapuneeksi samana päivänä.

Oikeuskanslerinvirastoon Espoon kaupungin rakennusvalvontakeskuksesta sähköpostiliitteenä saadun lupahakemuksen kuvakopion mukaan lupahakemukseen on saapumispäivämäärän kohtaan kirjoitettu käsin "28.4.04 post." ja sen alle "28.4.05 kirj." Hakemuksen lupatunnukseksi on merkitty 05-807-R.

Espoon kaupungin internetsivuilla olevassa rakennusvalvontakeskuksen rakennuslupaa hakeville tarkoitettu ohjeessa (hyväksytty 18.8.2003 ja muutettu viimeksi 21.1.2008) mainitaan muun muassa, että lupahakemukselle, jossa on epätäydelliset suunnitelmat tai puutteelliset asiakirjat, ei anneta lupatunnusta ennen kuin hakemusta on täydennetty. Täydennetyt hakemuksen kirjaamisen yhteydessä lupavalmisteliija antaa hakijalle arvion päätöspäivästä.

Lupahakemukseen tehdyt merkinnät ja yllä mainittu ohje huomioon ottaen on ilmeistä, että kantelijan lupahakemusta ei ole kirjattu eikä se ole saanut lupatunnusta ennen kuin 28.4.2005. Tätä päätelmää tukee erityisesti lupatunnuksen vuosinumero. Oikeuskanslerinvirastosta sähköpostitse asiaa tiedusteltaessa rakennusvalvontakeskuksesta saadun tiedon mukaan lupahakemuksen kirjaamispäivä ei ole helposti saatavissa rekisteristä, vaan sitä tulisi tiedustella rekisterijärjestelmän haltijalta.

Pidän hyvän hallinnon kannalta tärkeänä, että lupahakemusten saapumis- ja kirjaamispäivämäärät ovat yksinkertaisella tavalla tarkistettavissa kaupungin tietojärjestelmästä.

Katson selvitettyksi, että hakemus ei ole saanut lupatunnusta eikä sitä ilmeisesti ole kirjattu vireille tulleeksi hakemukseksi viranomaisen rekisteriin kuin vasta vuoden kuluttua sen saapumisesta. Kyseinen käytäntö, jossa viranomaisen asiakirjaa ei tosiasiaa kirjata diaariin tai muullakaan tavalla rekisteröidä vireille tulleeksi hakemukseksi, ei ole hallintolain 20 §:n mukainen.

2. Lupahakemuksen käsittelyaika

Asian joutuisa käsitteleminen on hyvään hallintoon kuuluva vaatimus, jonka toteutuminen on arvioitava tapauskohtaisesti, jollei asiasta ole lailla erityisesti säädetty. Käsittelyn joutuisuuden arviointi riippuu asian laadusta ja laajuudesta sekä käsittelyn vaatimista menettelyvaiheista.

Maankäyttö- ja rakennuslain mukaisia rakennus- ja toimenpidelupahakemuksia käsiteltäessä tulee ottaa huomioon hallintolain 22 §:n 1 momentin säännös, jonka mukaan, jos viranomaiselle toimitettu asiakirja on puutteellinen, viranomaisen on kehotettava lähettäjää määräajassa täydentämään asiakirjaa, ellei se ole tarpeetonta asian ratkaisemiseksi. Asiakirjan lähettäjälle on ilmoitettava, miten asiakirjaa on täydennettävä. Viranomaisen tulee hallintolain 7 § huomioon ottaen järjestää toimintatapansa sellaiseksi, että viivästymisiltä vältyttäisiin. Mikäli lupahakemuksia ei ole täydennyskehotuksista huolimatta kohtuulliseksi asetetussa määräajassa täydennetty, hakemus tulee kuitenkin ratkaista.

Kantelijan lupahakemus on ollut puutteellinen sen saapuessa viranomaiselle 28.4.2004. Kantelija ja selvityksenantaja ovat esittäneet toisistaan poikkeavia näkemyksiä siitä, milloin vaaditut hakemuksen täydennykset ovat saapuneet rakennusvalvontakeskukseen ja miten täydentämisessä ylipäänsä on menetelty. Kantelija lausuu vastineessaan täydentäneensä hakemustaan

pääasiassa oma-aloitteisesti ja että kaikki tarpeelliset asiakirjat ovat olleet rakennusvalvontaviranomaisella viimeistään 26.11.2004. Selvityksenantaja puolestaan toteaa, että asianmukaiset asemapiirroksat saapuivat 9.12.2004 ja että tarvittava naapurien kuulemista koskeva asiakirja puuttui silloin edelleen eikä sitä ollut toimitettu päätöksen tekemisen ajankohtaan mennessä.

Asiassa ei tarkemmin ilmene, miten täydentämisessä tässä tapauksessa on menetelty. Pitäisin sekä hallinnossa asioivien oikeusturvan että viranomaistoiminnan asianmukaisuuden arvioinnin kannalta tärkeänä sitä, että vastaavankaltaisissa tilanteissa hakijalle selkeästi ilmoitettaisiin, miltä osin hakemus on puutteellinen ja milloin viimeistään sitä tulee täydentää. Käsittelyn jälkikäteenkin tarkastelun helpottamiseksi nämä vaiheet on syytä kirjata siten, että menettelyn kulku on helposti todettavissa.

Selvityksessä yhdeksi hakemuksen puutteeksi on mainittu naapurien kuulemisen puuttuminen. Espoon kaupungin rakennusvalvontakeskuksen rakennus- ja toimenpidelupaa koskevissa ohjeissa mainitaan, että lupahakemukseen tarvitaan naapurien allekirjoittamat kuulemislomakkeet ja tarvittaessa naapurin suostumus.

Maankäyttö- ja rakennuslain 130 §:n 2 momentin mukaan lain 19 luvun säännökset rakennuslupamenettelystä koskevat soveltuvin osin myös toimenpide-, purkamis- ja maisematyölupamenettelyä. Lain 133 §:n 1 momentin mukaan rakennuslupahakemuksen vireilletulosta on ilmoitettava naapurille, jollei ilmoittaminen hankkeen vähäisyys tai sijainti taikka kaavan sisältö huomioon ottaen ole naapurin edun kannalta ilmeisen tarpeetonta. Maankäyttö- ja rakennusasetuksen 65 §:n 1 momentin mukaisesti kunnan rakennusvalvontaviranomaisen on, jollei maankäyttö- ja rakennuslain 133 §:n 1 momentista muuta johdu, annettava rakennuslupahakemuksesta tieto naapureille ja varattava heille vähintään seitsemän päivää huomautuksen tekemiseen. Pykälän 3 momentin mukaan hakija voi liittää hakemukseensa selvityksen siitä, että naapurit tai osa naapureista ovat tietoisia hankkeesta, ja selvityksen heidän mahdollisesta kannastaan rakentamiseen. Siltä osin kuin hakija on esittänyt selvityksen naapurien kuulemisesta, ei 1 momentissa säädetty kuuleminen ole tarpeen.

Maankäyttö- ja rakennuslain perusteella naapurien kuulemisvelvollisuus laissa tarkoitetuissa tilanteissa on ensisijaisesti siis viranomaisella, vaikkakin käsitykseni on, että käytännössä naapurien kuulemisesta huolehtivat hakijat pääsääntöisesti itse. Lupahakemuksen vireilletullessa on mielestäni edellä oleva huomioon ottaen tarpeellista keskustella naapurien kuulemista koskevasta asiasta hakijan kanssa, jollei vaadittavaa kuulemista ole rakennusvalvontakeskuksen ohjeiden mukaisesti liitetty hakemukseen.

Lupahakemukseen on annettu hylkäävä päätös 8.5.2006. Kantelija ei ole hakenut muutosta siihen. Päätöksen perusteluissa muun muassa mainitaan, että hakija ei ole tiedottanut hankkeesta naapuriyhtiötä. Kuulemisen toteutustavalla on siten ollut olennainen merkitys lupahakemuksen kannalta.

Ilmeisestikin asian käsittelyn viivästyminen on vaikuttanut viranomaisen

toimien ohella osin kantelijan oma toiminta hakemuksen vireille laittamisessa ja täydentämisessä ainakin asianmukaisen asemapiirroksen toimittamisessa. Myös kantelija itse toteaa tämän vastineessaan. Joka tapauksessa käsittelyaika hakemuksen saapumisesta viranomaiselle 28.4.2004 lopulta päätöksen antamiseen 8.5.2006 on ollut perustuslain 21 §:n 1 momentti ja hallintolain 23 §:n 1 momentti huomioon ottaen liian pitkä.

Selvityksen mukaan kaupunginhallitus on jo aiemmin käynnistänyt projektin, jonka tarkoituksena on ruuhkautuneiden lupa-asioiden käsittelyn nopeuttaminen. Menettelyitä asiakaspalvelun ja asiakkaiden asioinnin varmistamiseksi ja helpottamiseksi parhaillaan kehitetään. Teknisellä toimialalla on vireillä asiaa koskeva kehittämishanke, jonka tavoitteena on muun muassa asiakkaan asioinnin hallinta tämän valitsemasta yhteydenottokanavasta riippumatta. Samoin rakennusvalvonnan asiakaspalvelukäytäntöjen ja menettelytapojen tarkistaminen ja parantaminen on käynnissä.

3. Viesteihin vastaaminen

Kantelijan rakennusvalvontakeskukselle osoittamiin 25.10.2005 ja 22.2.2006 päivättyihin kirjeisiin ei ole vastattu. Kirjeissä viitattiin lupakäsittelyn viipymiseen sekä siihen, ettei kantelijan lähettämiin asian käsittelyn edistymistä koskeneisiin sähköposteihin ole vastattu. Yhtiö oli kirjeessään vielä pyytänyt arviota päätöksen antamisajankohdasta, muttei ollut saanut sitä.

Hyvään hallintoon kuuluva palveluperiaate lähtökohtaisesti edellyttää, että viranomaiselle lähetettyihin asiallisiin kirjeisiin ja tiedusteluihin vastataan kohtuullisessa ajassa. Kirjalliseen tiedusteluun vastataan yleensä kirjallisesti. Näin ei ole kuitenkaan tapahtunut, ja katson että Espoon kaupungin rakennusvalvontakeskus on menetellyt tässä hallintolain 8 §:n vastaisella tavalla.

Mitä tulee asian käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin vastaamiseen totean, että hallintolain 23 §:n 2 momentissa viranomaiselle on säädetty velvollisuus arvioida asianosaisen pyynnöstä tämän vireille paneman hallintoasian käsittelyaika. Arvion paikkansapitävyydeltä ei hallintolain esitöiden (HE 72/2003 vp) mukaan voida vaatia ehdotonta luotettavuutta. Asian etenemistä koskevaan kyselyyn on viranomaisen kuitenkin aina vastattava. Arvio voidaan antaa suullisesti tai kirjallisesti. Tapauksessa, jossa käsittelyaika-arviota koskeva pyyntö on esitetty kirjallisesti, hyvän hallinnon vaatimusten voidaan perustellusti katsoa edellyttävän myös vastaamista kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä. Vastaaminen on tärkeää paitsi asianosaisen tiedonsaannin myös viranomaistoiminnan yleisen uskottavuuden kannalta; mikäli kyselyyn jätetään kokonaan vastaamatta, ei asianosainen voi olla varma siitä, onko hänen asiansa ylipäänsä saapunut viranomaiselle ja käsitelläänkö sitä jollakin tavalla. Viranomaisen tulee huolehtia siitä, että sen palveluksessa olevat tuntevat hallintomenettelyä koskevat säännökset siten, että asioiden käsittelyssä noudatetaan lakia ja

hyvää hallintoa, vaikka työtilanne olisikin ajoittain ruuhkautunut.

Selvityksen valossa vaikuttaa siltä, että myöskään kantelijan lähettämään sähköpostikyselyyn ei ole vastattu. Sähköisestä asioinnista viranomais-toiminnassa annetun lain 12 §:n mukaan viranomaisella on velvollisuus vastata sille saapuneisiin sähköpostiviesteihin. Viranomaisen tulee aina viipymättä ilmoittaa lähettäjälle viestin vastaanottamisesta ja, mikäli kyselyyn asiallisesti vastaamiseen menisi enemmän aikaa kuin juuri sillä hetkellä on mahdollista siihen käyttää, ilmoittaa tästä vastaanottokuittauksen yhteydessä asiakkaalle ja palata asiaan mahdollisimman pian ja joka tapauksessa ilman aiheetonta viivytystä. Myös viranhaltijalla on velvollisuus ainakin kuitata saamansa sähköposti vastaanotetuksi.

Y ei itse muista käsiteltävänä olevaa sähköpostiliikennettä kantelijan ja hänen välillä. Viranomaisen selvityksen mukaan sähköpostiliikenteeseen ei tältä osin ole saatavissa lisäselvitystä. Ilmeisesti ainakaan kantelijan 7.10.2005 Y:lle lähettämään sähköpostiin ei ole saatu vastausta. Menettely ei ole tältä osin ollut lain mukaista.

4. Yhteenveto ja toimenpiteet

Edellä mainituin perusteluin katson ensinnäkin, että lupahakemuksen kirjaamisessa on menetelty virheellisesti, kun kantelijan hakemusta ei ole kirjattu vireille tulleeeksi hakemukseksi kuin vasta vuoden kuluttua sen saapumisesta. Tähän liittyen pidän hyvän hallinnon kannalta tärkeänä, että lupahakemusten saapumis- ja kirjaamispäivämäärät ovat yksinkertaisella tavalla tarkistettavissa kaupungin tietojärjestelmästä.

Kantelijan lupahakemuksen käsittelyaika on ollut kohtuuttoman pitkä. Maankäyttö- ja rakennuslain mukaisissa lupa-asioissa viranomaisen tulee ensi sijassa huolehtia tarvittavasta naapurin kuulemisesta.

Espoon kaupungin rakennusvalvontakeskus on menetellyt virheellisesti, kun kantelijan viranomaiselle 25.10.2005 ja 22.2.2006 päivätyihin kirjeisiin ei ole vastattu eikä arviota lupahakemuksen käsittelyajasta ole asianosaisen pyynnöstä huolimatta annettu. Lisäksi lupa-arkkitehti Y on menetellyt lain vastaisesti, kun hän ei ole vastannut hänelle tulleeeseen sähköpostiin.

Hallintolain menettelytapaa koskevien säännösten ja periaatteiden tarkoituksena maankäyttö- ja rakennuslain mukaisissa lupa-asioissa on taata hallinnossa asioivien oikeusturva sekä viranomaistoiminnan asianmukaisuus. Menettelytapasäännökset turvaavat myös sen, että laillisuusvalvojalla on mahdollisuus jälkikäteen arvioida menettelyn lainmukaisuutta. Hyvään hallintoon kuuluu yhtenä osana se, että lupahakemuksissa eri vaiheiden tapahtumat, alkaen lupa-asian vireilletulosta, on kirjattu viranomaisen ylläpitämään diaariin.

Espoon kaupungin rakennusvalvontakeskus ja lupa-arkkitehti Y

Jaksossa 1. esittämäni johdosta kiinnitän Espoon kaupungin rakennus-

valvontakeskuksen huomiota hallintolain 20 §:n noudattamiseen.

Kohdassa 2. esittämäni osalta kiinnitän kaupungin rakennusvalvontakeskuksen ja lupa-arkkitehti Y:n huomiota perustuslain 21 §:n 1 momenttiin, hallintolain 23 §:n 1 momenttiin sekä maankäyttö- ja rakennuslain 133 §:n 1 momenttiin ja maankäyttö- ja rakennusasetuksen 65 §:n 1 momenttiin.

Lisäksi jaksossa 3. lausumani johdosta kiinnitän rakennusvalvontakeskuksen sekä Y:n huomiota hallintolain 8 §:ään ja 23 §:n 2 momenttiin sekä Y:n osalta sähköistä asiointia viranomaistoiminnassa koskevan lain 12 §:ään.

Olen arvostelussani ottanut huomioon sen, että Espoon kaupunki ilmoittaa käynnistäneensä kehittämishankkeita liittyen asiakaspalvelun ja asiakkaiden asioinnin varmistamiseen ja helpottamiseen sekä asioinnin hallintaan samoin kuin rakennusvalvonnan asiakaspalvelukäytäntöjen ja menettelytapojen tarkistamiseen ja parantamiseen.

Ympäristöministeriö

Käsiteltävänä olevan kanteluasian lisäksi tutustumis- ja tarkastuskäynnilläni Keravan kaupungin rakennusvalvonta- ja kaupunkikehitysosastolla 5.5.2008 ja Joensuun kaupungin teknisessä toimessa 21.5.2008 tuli ilmi, että useat maankäyttö- ja rakennuslain mukaiset lupahakemukset ovat lupaviranomaiselle saapuessaan puutteellisia ja niitä on tarve täydennyttää usein. Tätä koskevien menettelyiden tulisi kuitenkin täyttää hallintolain vaatimukset.

Lähetän tämän päätöksen ympäristöministeriölle hallinnonalansa ylimpänä viranomaisena siinä tarkoituksessa, että ministeriö arvioisi, onko lupa-asioista vastaavia viranomaisia tarvetta ohjeistaa maankäyttö- ja rakennuslain mukaisissa vireilletulo- ja kirjaamiskäytännöissä sekä hakemusten täydentämismenettelyissä. Pyydän ympäristöministeriöltä lausuntoa asiassa 31.3.2009 mennessä.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Nuorempi

oikeuskanslerinsihteeri

Minna Pulkkinen