

# **Kontiolahden kunnanhallituksen selvitys oikeuskanslerinvirastolle asiassa OKV/180/10/2026**

**Kunnanhallitus 25.05.2026 § 137**  
136/07.04.01/2026

Selostus:

## **Kantelu**

Oikeuskanslerinvirastoon on 22.01.2026 saapunut kantelu, joka koskee Kontiolahden kuntaa. Kantelija arvostelee sitä, että kunnan sähköisessä palautejärjestelmässä ei voi antaa palautetta ilman vahvaa sähköistä tunnistautumista. Kantelija toteaa, että kerrotun vuoksi kaikki eivät verkkopankkitunnusten tai mobiilivarmenteen puuttumisen seurauksena voi palautetta antaa.

Kantelija katsoo, että tämä sulkee osan kuntalaisista palautekanavan ulkopuolelle ja rikkoo hallintolain palvelu- ja yhdenvertaisuusperiaatteita, perustuslain mukaista oikeutta saada asiansa käsitellyksi viranomaisessa sekä kuntalain säännöksiä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista.

## **Apulaisoikeuskanslerin sijaisen selvityspyyntö**

Apulaisoikeuskanslerin sijainen on pyytänyt Kontiolahden kuntaa hankkimaan kantelun tutkimiseksi tarpeellisen selvityksen. Samalla pyydetään ilmoittamaan, mikäli asia on kunnan tietojen mukaan muun viranomaisen tutkittavana muutoksenhakuna tai kanteluna.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen on pyytänyt Kontiolahden kuntaa myös antamaan selvityksen siitä, mahdollistaako digitaalinen palautekanava anonyymien asiain.

## **Toimivalta**

Kuntalain (410/2015) 39 §:n 3 kohdan mukaan kunnanhallituksen tulee valvoa kunnan etua ja, jollei hallintosäännössä toisin määrätä, edustaa kuntaa ja käyttää sen puhevaltaa.

## **Asiassa saatu selvitys**

### **Asian tausta**

Oikeuskanslerinvirastoon on 22.1.2026 saapunut kantelu, joka koskee Kontiolahden kunnan sähköistä palautejärjestelmää. Kantelija arvostelee sitä, että kunnan sähköisessä palautepalvelussa palautteen jättäminen edellyttää vahvaa sähköistä tunnistautumista, eikä palautetta voi jättää anonyymisti.

Kantelijan mukaan menettely johtaa siihen, että kaikilla kuntalaisilla ei ole tosiasiallista mahdollisuutta käyttää palautepalvelua, koska kaikilla ei ole käytössään verkkopankkitunnuksia tai mobiilivarmennetta. Kantelija katsoo, että tällainen käytäntö sulkee osan kuntalaisista palautekanavan ulkopuolelle.

Kantelija on katsonut menettelyn olevan ristiriidassa hallintolain palveluperiaatteen ja yhdenvertaisuusperiaatteen kanssa sekä loukkaavan perustuslain 21 §:ssä turvattua oikeutta saada asiansa käsitellyksi viranomaisessa. Lisäksi kantelija on vedonnut kuntalain säännöksiin kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista ja katsonut, että palautteen antamisen rajoittaminen heikentää näiden oikeuksien toteutumista.

Oikeuskanslerinvirasto on pyytänyt Kontiolahden kunnanhallitukselta asiassa selvitystä sekä erikseen pyytänyt kuntaa ottamaan kantaa siihen, mahdollistaako kunnan sähköinen palautekanava anonyymien asiain.

### **Hallintopäällikön selvitys**

Kontiolahden kunnan hallintopäällikkö on antanut asiassa selvityksen kunnanhallitukselle 15.5.2026.

Asiassa saadun selvityksen mukaan Kontiolahden kunnalla on käytössään sähköinen palautepalvelu, jonka kautta kuntalaiset voivat antaa palautetta kunnan toiminnasta, palveluista sekä tehdä erilaisia havaintoilmoituksia. Aikaisemmin palautteen jättäminen palvelussa oli mahdollista ilman tunnistautumista, mutta marraskuussa 2025 käytäntöä muutettiin siten, että palautteen jättäminen edellyttää vahvaa sähköistä tunnistautumista. Annettuihin palautteisiin tutustuminen ei kuitenkaan edellytä tunnistautumista.

Muutoksen taustalla ovat palautepalvelun kautta saapuneet kunnan viranhaltijoihin ja työntekijöihin kohdistuneet asiattomat ja uhkaavat viestit. Kunnan johtoryhmä on kokouksessaan 10.11.2025 päättänyt siirtää käytäntöön, jossa palautteen jättäminen edellyttää tunnistautumista, tavoitteenaan turvata henkilöstön turvallisuus sekä ehkäistä palvelun väärinkäyttöä.

Selvityksen mukaan kyseinen palautepalvelu ei ole kunnan ainoa palautekanava eikä asiointitapa. Kuntalaisilla on mahdollisuus antaa palautetta ja ottaa yhteyttä kuntaan myös muilla tavoin, kuten sähköpostitse kunnan kirjaamoon, kirjeitse, puhelimitse tai asioimalla henkilökohtaisesti kunnan palvelupisteissä. Lisäksi yhteydenotto suoraan kunnan viranhaltijoihin tai työntekijöihin on mahdollista ilman vahvaa tunnistautumista. Selvityksessä todetaan, että valtaosa kuntaan saapuvasta palautteesta tuleekin muuta kuin sähköistä palautepalvelua pitkin. Myös kantelun tekijä on käyttänyt muita yhteydenottokanavia ja toimittanut asiaa koskevaa palautetta kunnan kirjaamoon sähköpostitse 22.1.2026.

Selvityksen mukaan muutoksen tarkoituksena ei ole ollut rajoittaa kuntalaisten asiointi- tai osallistumismahdollisuuksia, vaan turvata palautepalvelun asiallinen käyttö sekä henkilöstön työskentelyolosuhteet.

### **Menettelyn lainmukaisuus**

Kantelijan mukaan Kontiolahden kunnan menettely on lainvastainen, koska sähköisessä palautepalvelussa palautteen antaminen edellyttää vahvaa sähköistä tunnistautumista. Kantelijan mukaan tämä sulkee osan kuntalaisista palautekanavan ulkopuolelle ja rikkoo hallintolain palvelu- ja yhdenvertaisuusperiaatteita, perustuslain 21 §:ssä turvattua oikeutta saada asiansa käsitellyksi viranomaisessa sekä kuntalain mukaisia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Perustuslain 21 §:n 2 momentin mukaan hyvän hallinnon takeet turvataan lailla. Perustuslain tarkoittamista hyvän hallinnon takeista on koottu säännöksiä hallintolakiin (434/2003). Hallintolain 7 §:ssä on yleisesti määritelty palveluperiaatteen sisältö: asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain säätämiseen johtaneessa hallituksen esityksessä (HE 72/2002 vp) palveluperiaatteen ja viranomaisen tehtävien tuloksellisen hoitamisen on todettu merkitsevän sitä, että asioinnin tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti, yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästän. Julkisia palveluja järjestettäessä tulisi erityisesti kiinnittää huomiota palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivien valinnanvapauteen. Palvelujen saatavuutta ei tulisi rajoittaa ilman asiallisesti hyväksyttäviä perusteita.

Asiassa saadun selvityksen perusteella sähköinen palautepalvelu on yksi kunnan tarjoamista asiointi- ja palautekanavista. Palauteen antaminen sekä yhteydenotto viranomaiseen on mahdollista useiden muiden kanavien kautta ilman vahvaa tunnistautumista, kuten sähköpostitse, puhelimitse, kirjeitse tai henkilökohtaisesti asioimalla. Näin ollen kuntalaisilla on tosiasiallinen mahdollisuus saattaa asiansa viranomaisen tietoon ilman palautepalvelun käyttöä. Tämän perusteella kunnan menettelyn voidaan katsoa täyttävän hallintolain palveluperiaatteen ja asioinnin järjestämistä koskevat vaatimukset. Hallintolaki ei kiellä vahvan tunnistautumisen käyttöä asiointipalveluissa eikä edellytä anonyymin asioinnin mahdollistamista.

Perustuslain 21 § turvaa oikeuden saada asiansa käsitellyksi viranomaisessa. Kyseinen oikeus kohdistuu hallintoasioiden käsittelyyn. Kunnan palautepalvelu on luonteeltaan täydentävä vuorovaikutuskanava, eikä se ole ainoa eikä ensisijainen hallintoasian vireillepanokanava. Näin ollen tunnistautumisvaatimus palautepalvelussa ei estä perustuslain mukaisen oikeusturvan toteutumista.

Kuntalain (410/2015) 22 §:n mukaan kunnan tulee edistää asukkaidensa osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Säännös jättää kunnalle harkintavaltaa osallistumuotojen ja -kanavien järjestämisessä. Asiassa saadun selvityksen perusteella Kontiolahden kunta tarjoaa useita eri kanavia palauteen antamiseen ja yhteydenpitoon viranomaisen kanssa. Näin ollen kunnanhallitus toteaa, että osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia voidaan arvioida olevan tarjolla monipuolisesti.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) ei estä vahvan tunnistautumisen käyttöä, mutta edellyttää palvelujen saavutettavuutta. Tässä tapauksessa saavutettavuus turvataan vaihtoehtoisten asiointikanavien kautta.

## **Yhteenveto ja johtopäätökset**

Kunnanhallitus katsoo, että sähköisessä palautepalvelussa käyttöön otettu vahvan sähköisen tunnistautumisen vaatimus on ollut perusteltu ja oikeasuhtainen toimenpide palautepalvelussa ilmenneiden väärinkäytösten sekä henkilöstöön kohdistuneiden uhkaavien viestien vuoksi.

Kontiolahden kunnan sähköinen palautepalvelu ei tällä hetkellä mahdollista anonyymin palautteen antamista, sillä palautteen jättäminen edellyttää vahvaa sähköistä tunnistautumista. Kunnassa on kuitenkin mahdollista antaa palautetta myös muiden asiointikanavien kautta ilman henkilöllisyyden varmentamista, kuten sähköpostitse, kirjeitse tai puhelimitse. Kunta on huolehtinut siitä, että kuntalaisilla säilyy mahdollisuus antaa palautetta ja olla yhteydessä kuntaan useiden vaihtoehtoisten asiointikanavien kautta ilman vahvaa sähköistä tunnistautumista.

Sähköisen palautepalvelun osuus kaikesta kuntaan saapuvasta palautteesta on vähäinen, ja valtaosa palautteesta toimitetaan muiden asiointikanavien kautta. Näin ollen kunnanhallitus katsoo, ettei menettely ole estänyt kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia eikä oikeutta saada asia viranomaisen käsiteltäväksi.

Kunnanhallitus arvioi, että kunnan menettely täyttää hallintolain palveluperiaatteen, perustuslain 21 § sekä kuntalain 22 § vaatimukset. Kunnanhallitus toteaa kuitenkin, että sähköisten asiointipalvelujen saavutettavuutta ja käytettävyyttä arvioidaan kunnassa jatkuvasti osana palvelujen kehittämistä. Kunta seuraa palautepalvelun toimivuutta sekä tunnistautumisvaatimuksen vaikutuksia asiointiin ja arvioi tarvittaessa menettelyn kehittämistarpeita uudelleen.

### **Asian tutkiminen muissa viranomaisissa**

Kontiolahden kunnan kunnanhallituksella ei ole tiedossa, että asia olisi, tai olisi ollut, muussa viranomaisessa käsiteltävänä.

Oheismateriaali:

- 1) Kantelu OKV/180/10/2026
- 2) Selvityspyyntö OKV/180/10/2026
- 3) Hallintopäällikön selvitys OKV/180/10/2026

### **Päätös:**

Kontiolahden kunnanhallitus antaa apulaisoikeuskanslerin sijaiselle yllä olevan selvityksen Kontiolahden kuntaa koskevan kantelun johdosta.

Lisätietoja: kunnanjohtaja Jari Tuononen, p. 050 435 8700

### **Kunnanjohtajan ehdotus:**

Kontiolahden kunnanhallitus antaa apulaisoikeuskanslerin sijaiselle yllä olevan selvityksen Kontiolahden kuntaa koskevan kantelun johdosta.

### **Päätös:**

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Merkintä: Hallintopäällikkö Tuula Korpi (osallisuusjävi: selvityksen antaja) poistui kokouksesta pykälän käsittelyn ja päätöksenteon ajaksi.

Merkintä: Talousjohtaja Minna Kuusela-Hurskainen valittiin pöytäkirjanpitäjäksi § 137 ajaksi.