Apulaisoikeuskanslerin päätös 26.10.2026, kunnan neuvonnan ja verkkotiedottamisen virheettömyys

Kunnanhallitus 11.05.2026 § 125

Selostus:

Kantelu

Oikeuskanslerinvirastoon on 5.11.2025 saapunut kantelu, joka koskee Kontiolahden kuntaa. Kantelijan mukaan kunnan kuntatekniikan päällikkö olisi antanut kantelijalle virheellistä neuvontaa tiennimiviittojen kunnossapitovastuusta ja kunnan kirjaamo ei olisi lähettänyt kantelijalle sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain (13/2003) 12 §:ssä tarkoitettua ilmoitusta kunnan kirjaamoon 27.10.2025 lähettämänsä tienviittojen uusimispyynnön sisältäneen sähköpostiviestin vastaanottamisesta.

Apulaisoikeuskanslerin sijaisen selvityspyyntö

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

Selvityksessä ja lausunnossa pyydetään myös ottamaan kantaa kunnan viestinnän ajantasaisuuteen ja virheettömyyteen koskien 11.2.2026 tehtyä vierailua kunnan verkkosivuilla (ELY-keskuksista annettu laki on kumottu 1.1.2026 voimaan tulleella lailla 531/2025). Selvityksen ja lausunnon toimittamiseen on saatu lisäaikaa ja se tulee toimittaa viimeistään 12.5.2026.

Toimivalta

Kontiolahden kunnan hallintosäännön 15 §:n mukaan lautakunnalle kuuluu lausuntojen antaminen toimialaansa kuuluvista asioista, ellei toimivaltaa ole siirretty viranhaltijalle. Hallintosäännön mukaisesti tekninen lautakunta antaa lausunnon alaisensa viranhaltijan, kuntatekniikan päällikön, menettelyä koskevasta kantelusta. Tekninen lautakunta on antanut lausuntonsa kuntatekniikan päällikön menettelystä ja ottanut kantaa Kontiolahden kunnan verkkosivujen ajantasaisuuteen ja virheettömyyteen 28.4.2026.

Kunnanhallitus antaa erikseen lausunnon kantelun niiltä osin kuin asia kuuluu sen toimivaltaan. Kuntalain 39 §:n 3 kohdan mukaan kunnanhallituksen tulee valvoa kunnan etua ja, jollei hallintosäännössä toisin määrätä, edustaa kuntaa ja käyttää sen puhevaltaa.

Kunnanhallitus on käsitellyt asiaa 11.5.2026 pidettävässä kokouksessaan, jossa käsiteltyyn kokonaislausuntoon on liitetty teknisen lautakunnan lausunto.

Asiassa saatu selvitys

Asian tausta

Kantelija on 27.10.2025 lähettänyt Kontiolahden kunnan kirjaamoon sähköpostiviestin, jossa hän on pyytänyt tiennimiviittojen uusimista.

Kantelun mukaan kirjaamo ei ole lähettänyt sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain (13/2003) 12 §:ssä tarkoitettua vastaanottoilmoitusta viestin saapumisesta.

Hallinnon suunnittelijan antama selvitys kunnanhallitukselle

Kanteluun annettavaa lausuntoa varten Kontiolahden kunnan hallinnon suunnittelija on antanut asiassa selvityksen kunnanhallitukselle. Hallinnon suunnittelijan mukaan Kontiolahden kunnassa toimii yksi koko kuntaa palveleva kirjaamo, jonka sähköpostiin on määritetty automaattinen vastaanottokuittaus. Automaattisen vastaustoiminnon toimivuus testataan kirjaamossa säännöllisesti viikoittain organisaation ulkopuolisesta sähköpostiosoitteesta lähetettävällä testiviestillä.

Hallinnon suunnittelijan mukaan kantelijan lähettämään yksittäiseen viestiin liittyvää automaattisen vastaanottoilmoituksen lähettämistä ei ole voitu enää jälkikäteen todentaa, koska sähköpostijärjestelmän lokitiedot ovat saatavilla vain 90 vuorokauden ajalta. Näin ollen kunta ei voi lokitietojen perusteella varmistaa, onko vastaanottoilmoitus kyseisessä tapauksessa tosiasiallisesti lähetetty.

Koska kirjaamon automaattisen vastaustoiminnon toimivuus varmistetaan aina viikoittain, hallinnon suunnittelija pitää kuitenkin todennäköisenä, että automaattinen vastausviesti on lähetetty asiakkaalle tavanomaisen käytännön mukaisesti.

Menettelyn lainmukaisuus

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain (13/2003, jäljempänä asiointilaki) 12 §:n mukaan viranomaisen on viipymättä ilmoitettava sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle. Ilmoitus voidaan toimittaa tietojärjestelmän välityksellä automaattisena kuittauksena tai muulla tavoin. Säännöksen mukaan vastaanottoilmoituksen antaminen ei vaikuta asian käsittelyn edellytyksiin, joista säädetään erikseen.

Asiointilain 4 §:n mukaan laissa tarkoitetaan:

1) sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä telekopiota ja telepalvelua, kuten sähköistä lomaketta, sähköpostia tai käyttöoikeutta sähköiseen tietojärjestelmään, sekä muuta sähköiseen tekniikkaan perustuvaa menetelmää, jossa tieto välittyy langatonta siirtotietä tai kaapelia pitkin; ei kuitenkaan puhelua

2) sähköisellä viestillä sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä lähetettyä tarvittaessa kirjalliseen muotoon tallennettavissa olevaa informaatiota; ja

3) sähköisellä asiakirjalla sähköistä viestiä, joka liittyy asian vireillepanoon, käsittelyyn tai päätöksen tiedoksiantoon.

Asiointilain esitöissä vastaanottokuittauksen tarkoituksesta puhuttaessa viitataan loppukäyttäjän tarpeeseen saada tieto asiakirjan perille saapumisesta (HE 17/2002, s. 42). Vastaanottokuittauksessa ei oteta kantaa asiankäsittelyn edellytyksiin, vaan kuittaus on pelkkä viesti siitä, että sähköinen asiakirja on saapunut viranomaiselle; säännöksen tarkoituksena on turvata lähettäjän oikeus saada tieto siitä, että asia on saapunut viranomaiselle.

Asiointilain esitöissä (HE 17/2002) viitataan vanhan sähköisestä asioinnista hallinnossa annetun lain esitöihin (HE 153/1999 vp).

Hallituksen esityksessä laiksi sähköisestä asioinnista hallinnossa (HE 153/1999 vp) todetaan, että sääntely vastaanottokuittauksesta on tarpeen sähköisen asioinnin riskien pienentämiseksi. Asioinnin eri osapuolten käytössä olevat laitteistot ja ohjelmistot voivat olla yhteensoveltumattomia, jolloin lähetetty sähköinen viesti ei välttämättä saavu lainkaan perille tai viivästyy olennaisesti.

Asiointilain 12 §:n perusteluissa (HE 17/2002) todetaan, että vastaanottoilmoitus tulisi pyrkiä järjestämään automaattisena toimintona. Viranomaisen harkinnassa on kuitenkin, käytetäänkö jotain muuta ilmoitustapaa tai yhdistetäänkö automaattiseen ilmoitukseen myös muuta informaatiota viranomaisen toiminnasta. Käytännössä automaattikuittauksissa voi esiintyä ongelmia, jotka voivat liittyä sekä lähettävään että vastaanottavaan järjestelmään.

Kunnanhallitus arvioi, että Kontiolahden kunnan kirjaamon automaattinen vastaustoiminto täyttää asiointilain 12 §:n vaatimukset vastaanottoilmoitusten lähettämisestä. Mahdollinen vastaanottoilmoituksen puuttuminen ei ole vaikuttanut kantelijan asian vireilletuloon tai käsittelyyn kunnassa.

Yhteenveto ja kunnanhallituksen lausunto

Kantelijan mukaan hän ole saanut asiointilain 12 §:ssä tarkoitettua vastaanottoilmoitusta 27.10.2025 lähettämänsä sähköpostiviestin johdosta. Kunnan kirjaamon selvityksen mukaan kirjaamon sähköpostiin on määritetty automaattinen vastaanottokuittaus, jonka tarkoituksena on täyttää asiointilain 12 §:ssä säädetty ilmoitusvelvollisuus. Automaattisen vastaustoiminnon toimivuutta seurataan ja testataan säännöllisesti. Tässä tapauksessa vastaanottoilmoituksen lähettämistä ei ole kuitenkaan voitu enää jälkikäteen todentaa sähköpostijärjestelmän lokitietojen perusteella.

Asiointilain 12 §:ssä tarkoitettu vastaanottoilmoitus voidaan toimittaa tietojärjestelmän välityksellä automaattisena kuittauksena. Sähköpostiviestinä toteutettu automaattinen vastaanottoilmoitus on kuitenkin luonteeltaan tekninen toiminto, jonka perillemeno ei kaikissa tilanteissa ole täysin viranomaisen hallittavissa. Viranomainen ei voi kaikissa tilanteissa varmistaa tai vaikuttaa siihen, miten ulkopuolinen sähköpostipalvelu käsittelee automaattisesti lähetettyjä viestejä.

Kunnanhallitus toteaa, että hyvän hallinnon ja asiointilain 12 §:n velvoitteiden toteutumista seurataan, ja että kirjaamon automaattisen vastaanottoilmoituksen toimivuutta seurataan jatkossakin säännöllisesti viikoittain.

Asian tutkiminen muissa viranomaisissa

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

Liitteenä:
1) Pöytäkirjanote 28.4.2026 § 52, tekninen lautakunta

Oheismateriaali:
1) Selvitys kunnanhallitukselle
2) Selvitys- ja lausuntopyyntö Kontiolahden kunnalle OKV2687102025
3) Kantelu

Lisätietoja: kunnanjohtaja Jari Tuononen, p. 050 435 8700

Kunnanjohtajan ehdotus:
Kontiolahden kunnanhallitus antaa apulaisoikeuskanslerin sijaiselle yllä olevan lausunnon Kontiolahden kunnan kirjaamoa koskevan kantelun johdosta.

Kunnanhallitus hyväksyy teknisen lautakunnan antaman lausunnon kuntatekniikan päällikön menettelystä sekä teknisen johtajan antaman selvityksen kunnan viestinnän ajantasaisuudesta ja virheettömyydestä sekä päättää toimittaa ne edelleen apulaisoikeuskanslerin sijaiselle.

Päätös:
Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Kunnanhallitus 02.11.2026 § 238
76/08.00.02/2026

Kontiolahden kunnan kunnanhallitus antoi apulaisoikeuskanslerin sijaiselle 11.5.2026 selvityksen ja lausunnon kantelijan arvostelemasta kunnan kirjaamon menettelystä. Kunnanhallituksen lausunnon liitteenä oli teknisen lautakunnan lausunto 28.4.2026 selvityksineen kantelijan arvostelemasta kuntatekniikan päällikön menettelystä ja selvityspyynnössä esiin nostetusta kunnan verkkosivujen ajantasaisuudesta.

Apulaisoikeuskansleri on tehnyt kantelun johdosta päätöksen 26.10.2026 (OKV/2687/10/2025) ja lähettänyt sen tiedoksi Kontiolahden kunnanhallitukselle sekä tekniselle lautakunnalle.

Päätöksen johtopäätös ja toimenpide on, että Kontiolahden kunnan kuntatekniikan päällikkö on antanut kantelijalle virheellistä tietoa kunnan kunnossapitovastuusta ja apulaisoikeuskansleri saattaa kuntatekniikan päällikön tietoon käsityksen tarpeesta hallintolain mukaisesssa neuvonnassa riittävällä tavalla varmistua annettavien tietojen virheettömyydestä. Apulaisoikeuskansleri toteaa päätöksessään, että kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin.

Oheismateriaali:
1) Apulaisoikeuskanslerin päätös 26.10.2026, Kunnan neuvonnan ja verkkotiedottamisen virheettömyys
2) Apulaisoikeuskanslerin saatekirje kunnanhallitukselle 26.10.2026

Lisätietoja: kunnanjohtaja Jari Tuononen, p. 050 435 8700

Kunnanjohtajan ehdotus:
Kunnanhallitus päättää merkitä tiedokseen oikeuskanslerin päätöksen 26.10.2026, Kunnan neuvonnan ja verkkotiedottamisen virheettömyys.

Päätös:
Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.