

29.4.2026

EOAK/3285/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Susanna Lindroos-Hovinheimo

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Päivi Lahtinen

HYVÄ HALLINTO JA VASTAAMINEN

1 KANTELU

Arvostelitte kantelussanne Oulun kaupungin hankintajohtajan menettelyä. Kerrotte lähettäneenne hankintajohtajalle 24.4.2025 sähköpostin, joka koski Oulun seudun ympäristötoimi -liikelaitoksen johtokunnassa käsiteltävänä ollutta hankintaa löytöeläinten tilapäisen hoidon järjestämisestä, mutta kantelun tekemiseen mennessä ette ollut saanut vastausta. Kerrotte soittaneenne hankintajohtajalle 22.5.2025, jolloin hankintajohtaja ilmoitti olevansa kokouksessa ja soittavansa iltapäivällä takaisin, mutta hän ei kuitenkaan soittanut.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Oulun kaupungin selvitys ja lausunto.

Oulun kaupunki kertoo selvityksessään, että kantelija on lähettänyt 24.4.2025 hankintajohtajalle viestin koskien löytöeläinten hoitopalvelun kilpailutusta. Kantelijan viestissä esitetyn palautteen mukaan kilpailutus oli toteutettu vastoin hankinta- sekä työaikalakia ja EU-oikeutta.

Hankintajohtaja on vastannut kantelijan viestiin 27.5.2025 selvitettyään asiaa ensin Oulun seudun ympäristötoimi -liikelaitoksen kanssa. Saamansa selvityksen perusteella hankintajohtaja oli katsonut, että hankintaa ei ollut tehty lainsäädännön vastaisesti ja palautteen antaja on voinut halutessaan vaatia hankintaan muutosta päätöksessä olleiden muutoksenhakuohjeiden mukaisesti.

Oulun kaupungin näkemyksen mukaan hankintajohtajan toimintaa voidaan pitää asianmukaisena, vaikka kantelijan viestiin on vastattu vasta noin kuukauden kuluttua sen lähettämisestä. Kaupungin mukaan kantelijan viesti ei sisältänyt sellaisia asiallisia kysymyksiä, joihin olisi ollut mahdollista vastata kantelijan haluamalla tavalla. Hankintamenettelyn ollessa vireillä hankintajohtajalla ei ole ollut mahdollisuutta vastata viestiin muutoin kuin toteamalla palaute vastaanotetuksi ja toimitetuksi toimivaltaisen viranomaisen tietoon. Hankintamenettelyyn osallistuvalla tarjoajalla ei ole oikeutta saada hallintopäätöstä vaatimukselle, jossa hän vaatii hankintamenettelyn keskeyttämistä ja tarjouspyynnön ehtojen muuttamista.

3 RATKAISU

Olen tutkinut asianne, mutta en ole havainnut siinä toimenpiteitäni edellyttävää lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä.

Perustelen ratkaisuni seuraavasti.

3.1 Sovellettavia oikeusohjeita

Suomen perustuslain (731/1999) 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 (434/2003) 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Lainkohtaa koskevassa hallituksen esityksen yksityiskohtaisissa perusteluissa (HE 72/2002 vp) viivytyksettömästä käsittelystä on todettu muun muassa seuraavasti.

”Hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Perusoikeusuudistuksen yhteydessä hallintoasian käsittelyn viivytyksettömyyttä koskeva vaatimus saatettiin voimaan perusoikeutena. Perustuslain 21 §:n 1 momentti takaa jokaiselle oikeuden saada asiansa käsitellyksi ilman aiheetonta viivytystä toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Vaatimus viivytyksettömästä asian käsittelystä kuuluu niihin hyvän hallinnon takeisiin, jotka edellytetään perustuslain mukaan turvattavan lailla.

Asian käsittelyn vaatimaan aikaan saattavat vaikuttaa asian erityislaatu ja sen merkitys asianosaisen oikeusaseman kannalta. Toisinaan asia saattaa olla senlaatuinen, että ratkaisun tekemiseksi joudutaan hankkimaan laaja-alaisia selvityksiä sekä arvioimaan niiden merkitystä asian lopputuloksen kannalta eri näkökulmista. Vaikka käsittelyaika tällöin saattaakin pitkittyä, sitä ei voida pitää säännöksessä tarkoitettuna aiheettomana viivästyksenä. Käsittelyssä tulisi kiinnittää huomiota myös asian merkitykseen asianosaisen oikeusaseman kannalta. Mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä ripeämpään käsittelyyn asiassa tulisi pyrkiä.”

3.2 Arviointi

Hallintolaissa säädetään hyvän hallinnon perusteita ja hallintoasiassa noudatettavasta menettelystä. Hallintolain 2 luvun hyvän hallinnon perusteisiin kuuluu lain 8 §:ssä säädetty neuvonta. Pykälän mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Edellä mainitun säännöksen on laillisuusvalvonnassa vakiintuneesti katsottu kuuluvan, että viranomaisen viivytyksettä vastaa sille osoitettuun ja sen toimivaltaan kuuluvaan riittävästi yksilöityyn tiedusteluun, johon asiakas selvästi jää odottamaan vastausta. Vastauksen sisältö jättää kuitenkin sijaa vastauksen laatijan harkinnalle. On siten erotettava toisistaan tiedusteluun vastaaminen ylipäätään ja se, mitä kulloinkin tapauskohtaisesti vastataan. Myös suullisen vastauksen antaminen kirjalliseen yhteydenottoon on hallintolain näkökulmasta mahdollista.

Vastaamiselle ei ole säädetty tiettyä määräaika. Vastaamiseen kulunutta aikaa arvioidaan siten hallintolain 23 §:ssä säädetyn viivytyksettömän käsittelyn vaatimuksen perusteella. Asiakkaalle on vastattava ilman aiheetonta viivytystä.

Olette lähettänyt Oulun hankintajohtajalle 24.4.2025 sähköpostin, jossa arvostelitte laajasti löytöeläinpalvelun kilpailutusta. Asiassa saadun selvityksen mukaan hankintajohtaja on selvittänyt viestissä esitettyjen väitteiden todenperäisyyttä Oulun seudun ympäristötoimi -liikelaitokselta ennen vastaamista ja hankintajohtaja on vastannut Teille 27.5.2025 noin kuukauden kuluttua viestin lähettämisestä.

Katson, että reilun kuukauden aika viestiin vastaamiselle on pitkäkö. Oulun hankintajohtajalle lähettämässänne viestissä otetaan kuitenkin esille useita hankintaan liittyviä asioita ja esitetään monenlaista kritiikkiä, jolloin asian selvittäminen on voinut viedä jonkin verran aikaa. Asiassa saadun selvityksen perusteella ei vaikuta siltä, että Oulun kaupungin hankintajohtaja olisi toiminut asiassa lainvastaisesti tai laiminlyönyt velvollisuuksiaan.

Kerrotte, että hankintajohtaja lupasi soittaa Teille takaisin iltpäivällä 22.5.2025, mutta hän ei soittanut. Hankintajohtaja ei ehtinyt jutella kanssanne aiemmin soittaessanne ja lupasi tämän vuoksi soittaa takaisin. Oulun kaupungin selvityksessä ja lausunnossa ei oteta kantaa asiaan, mutta todetaan silti, että hankintajohtaja on vastauksensa lisäksi keskustellut asiasta kantelijan kanssa puhelimitse.

Hyvään hallintoon kuuluu se, että viranomainen toimii asiakkaalle lupaamallaan tavalla silloin, kun menettely ei ole vastoin viranomaisen laissa säädettyjä velvoitteita. Katson, että hallintojohtajan olisi tullut soittaa kantelijalle lupaamallaan tavalla tai ilman aiheetonta viivytystä, jos soittaminen luvattuna ajankohtana ei ole ollut mahdollista. Asiassa saadun selvityksen perusteella en kuitenkaan katso, että Oulun kaupungin hankintajohtaja olisi toiminut asiassa lainvastaisesti.

Asia ei anna aiheutta toimenpiteisiini. Saatan kuitenkin edellä esittämäni käsitykset vastaamisesta Oulun kaupungin hankintajohtajan sekä Oulun kaupungin tietoon.