

## Kuntalaisaloite reklamaatioiden käsittelyohjeistuksen laatimisesta

Kaupunginhallitus 24.04.2023  
428/00.02.54/2023

Valmistelija

vt kaupunginlakimies Esa Nieminen, [esa.nieminen@salo.fi](mailto:esa.nieminen@salo.fi), 02 778 2059

██████████ on tehnyt kuntalaisaloitteen, jossa hän pyytää Salon kaupunkia laatimaan säännön, jossa käsitellään reklamaatioihin vastaamista. Aloitteentekijä toteaa muun ohella, että hän on vuosikautia esittänyt Liikelaitos Salon Vedelle reklamaatioita piha-alueella esiintyneistä viemärin hajuista. Reklamaation esittäjälle on hänen mukaansa suotava mahdollisuus saada tieto toimenpiteistä, joihin reklamaatio johtaa.

### Voimassa oleva lainsäädäntö

Aloitteen johdosta voidaan todeta, että perustuslain 21 §:n 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. Käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolain mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Hyvän hallinnon periaatteet on edellä selostetulla tavalla säädetty perustuslaissa ja hallintolaissa. Nämä säännökset sitovat myös kuntien viranomaista ja kuntien hallintoa.

### Salon kaupungin ohjeistus

Salon kaupunginhallitus on vahvistanut asiakirjahallinnon toimintaohjeen 18.6.2018 § 270. Ohjeen luvussa 3 käsitellään kaupunginhallituksen ohjausta, asiakirjahallinnon johtavan viranhaltijan tehtäviä ja vastuita, vastuita palvelualueilla ja yksiköissä sekä perehdytystä ja koulutusta.

Luvussa 6 käsitellään asiakirjatiedon vastaanottamista ja laatimista, sähköistä toimintatapaa ja käsittelyn vastuita.

Lisäksi kaupunginjohtajan johtoryhmä on 31.3.2021 todennut seuraavaa:

”Esimies on velvollinen huolehtimaan siitä, että hänen alaisensa rekisteröivät kaikki viranomaisen käsiteltäväksi otetut asiat, niihin liittyvät viranomaisen toimenpiteet sekä viranomaisen asiakirjat Dynastyn asianhallintajärjestelmään, ellei tehtävää tai palvelua varten ole käytössä sille osoitettua erityisrekisteriä (tietojärjestelmää).

Esimies on velvollinen huolehtimaan siitä, että hänen alaisensa, jotka tulevat käyttämään Dynasty 10 asianhallintajärjestelmää, osallistuvat tehtäviensä mukaisesti Dynasty 10 koulutuksiin (käyttöönottokoulutukset, peruskoulutukset uusille käyttäjille, kertauskoulutukset), tutustuvat Dynasty 10 asianhallintajärjestelmän toimintatapa- ja käyttöohjeeseen, ylläpitävät osaamistaan sekä noudattavat annettuja ohjeita.”

Aloite oheismateriaalina.

Esittelijä	Kaupunginjohtaja
Päätösehdotus	Kaupunginhallitus toteaa valmistelusta ilmenevin perustein, ettei reklamaatioiden käsittelyyn ole tarvetta laatia erillistä ohjeistusta. Voimassaoleva lainsäädäntö ja Salon kaupungin ohjeistus kattavat myös asiakasreklamaatioiden käsittelyn. Kuntalaisaloite todetaan loppuun käsitellyksi.
Päätös	Kaupunginhallitus hyväksyi päätösehdotuksen.
Tiedoksianto	Aloitteen tekijä Kirjaamo