

Tekninen lautakunta 21.01.2026 § 12

§ 12

Vastauksen antaminen eduskunnan oikeusasiamiehen selvitys- ja lausuntopyyntöön, joka koskee Espoon kaupungin menettelyä tiedusteluihin vastaamisessa

Valmistelijat / lisätiedot:
Haase Meri

etunimi.sukunimi@espoo.fi
Puhelinnumero 09 816 21

Päätösehdotus

Esittelijä
Kaupunkitekniikan johtaja Tanska Harri

Tekninen lautakunta antaa selvityksen eduskunnan oikeusasiamiehelle selostusosan ja liitteen mukaisesti.

Käsittely

Esittelijä korjasi kokouksessa asian selostusosaa (teksti korjatussa muodossa).

Päätös

Esittelijän ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Selostus

Eduskunnan oikeusasiamies on pyytänyt 22.12.2025 päivätyllä kirjeellä selvitystä kantelusta, joka on tullut vireille 10.12.2025.

Selvityspyynnön tunnus on EOAK/8045/2025.

Selvityspyynnön sisältö

Kantelija pyytää eduskunnan oikeusasiamiestä selvittämään Espoon kaupungin menettelyä yhteydenottoihinsa vastaamisessa. Palautteiden vastaamisessa on kestänyt kauan, eikä vastauksissa ole vastattu kantelijan esittämiin kysymyksiin.

Kantelijan mukaan HSY:llä ja Espoon kaupungilla on ollut putki- ja katuremontti Mankkaalla ja Pohjois-Tapiolassa. Keväällä ja kesällä 2025 siellä on hänen mukaansa ollut pahoja pölyongelmia. Katualuetta ei ollut puhdistettu tai kasteltu ja pölyä on kulkeutunut työmaan ulkopuolelle. Hän on pyytänyt selvitystä vastuuhenkilöstä. Hän on kysellyt myös urakan lopputarkastuksesta.

Eduskunnan oikeusasiamies pyytää kaupunki toimittamaan kantelun tutkimiseksi tarvittavan selvityksen asian käsittelyyn merkityksellisellä tavalla osallistuneilta ja vastuussa olevilta viranhaltijoilta ja Espoon kaupunkia antamaan lausuntonsa asiasta.

Vastaus selvityspyyntöön

Asia koskee ennen muuta hallintolain 8 §:n mukaista neuvontavelvoitetta. Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Kantelijan palautteissa on ollut kyse kantelijan kokemista häiriöistä Mankkaantie, Vanhan-Mankkaantie ja Koivuviidantie-nimisten katujen perusparantamisen yhteydessä. Kyse on ollut HSY:n linjasaneerauksesta, jossa yhteydessä kaduille on uusittu reunakivet, levennetty kadun poikkileikkausta ja siistitty kiveyksiä. Urakka on ollut käynnissä aikana 20.6.2024-31.12.2025. Rakennuttajana tässä on ollut HSY. Kadunparannusurakan aikana kantelija on lähettänyt kaupungille 40 palautetta sekä ottanut asiakaspalveluun muutaman kerran yhteyttä myös puhelimitse. Palvelupäällikön mukaan kantelijan palautteiden käsittely on kaupungin puolelta ollut sujuvaa viime syksyyn asti, jonka jälkeen yksi elokuussa ja toinen syyskuussa lähetetyn palautteen käsittely on jäänyt kesken.

Osasyynä palautteiden vastausviiveisiin on ollut se, että kantelija on jatkanut samasta asiasta kyselyä ja kantelijan seuraavassa palautteessa ei ole ollut varsinaista uutta asiaa. Tämän vuoksi uudemman palautteen käsittely on jäänyt kesken, kunnes vanhempi palaute on käsitelty. Kantelija on kysynyt asioita laajasti, jolloin vastaaminen voi edellyttää vastausta useammalta henkilöltä/taustatiimiltä. Palautteita ei ole suljettu vaan ne ovat joko odottaneet lisätietoa taustalta (kunnossapito tai rakennuttaminen). Kantelijan kysymykseen katualueen puhdistamisesta, kastelusta ja pölyn kulkeutumisesta on kantelijalle vastattu kaupungilta puhelimitse 28.5.2025. Kysymykseen kadunparannusurakan vastuuhenkilöstä on vastattu 3.11.2025. Vastauksessa on kerrottu, että alueella on käynnissä HSY:n vesihuoltoverkoston saneeraustyöt ja samassa yhteydessä on kerrottu myös urakoitsijan nimi.

Kadun alku- ja loppukatselmusta ei ole pidetty, koska kyse ei ole uuden asemakaavan mukaisen kadun rakentamisesta vaan vesihuollon rakentamisesta, kadun ennallistamisesta ja kadun parantamisesta. Tästä asiasta asiakaspalvelu on kertonut kantelijalle kertonut palautevastauksessa 9.1.2026.

Palvelupäällikön mukaan sekä asiakaspalvelun että taustatiimien suurin haaste kantelijan kanssa asiainnissa on ollut ymmärtää hänen kysymystään ja näkökulmaansa asiaan. Tammikuun alussa 2026 kantelijan kaikki palautteet on käyty huolellisesti läpi ja hänelle on vastattu kaikkiin avoinna olleisiin kysymyksiin kirjallisesti. Asiakaspalvelupäällikkö on vielä halunnut vastata vanhempiin palautteisiin ja täsmentää aiempia vastauksia.

Johtopäätökset

Hallintolain 23 § 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Kaupunkitekniikan keskuksen asiakaspalvelu käsitteli viime vuonna kaikkiaan 21200 palautetta ja antoi niistä vastauksen noin seitsemän päivän kuluessa palautteen vastaanottamisesta. Kantelijan tapauksessa vastauksen antaminen on aika-ajoin ollut tätä pidempi. Asiakaspalvelun tiimissä on tammikuun tiimipalaverissa käsitelty palveluneuvojien kanssa palautteen vastaamisen tärkeydestä.

Kaupunkitekniikan keskuksen asiakaspalvelun tulee vastaisuudessa kiinnittää entistä enemmän huomiota palautteen sisältöön, jotta asiakas saa vastauksen kaikkiin palautteessa kysymiinsä asioihin. Palautteisiin pitäisi myös pyrkiä vastaamaan mahdollisimman pian.

Asiakaspalvelussa on myös pohdittu ns. alustavan vastauksen antamista niissä tilanteissa, kun palautteessa tiedustellaan asioita laajasti tai halutaan vastaus useaan eri kysymykseen. Näin siis silloin, kun tiedetään asian tutkimisen kestävän pidempään. Tällöin asiakkaalle tulisi tieto siitä, että asian varsinainen käsittely on vielä kesken.

Asiakaspalvelu pyrkii myös jatkuvasti kouluttamaan palveluneuvojia, jotta asiakkaat saisivat mahdollisimman laadukasta ja ajantasaista tietoa kaupungissa tapahtuvista asioista.

Toimivalta

Espoon kaupungin hallintosäännön I osan 4. kohdan 9 §:n 14 mukaan lautakunta antaa kaupunginhallituksen puolesta kaupungin lausunnot lautakunnan tehtäväalueeseen kuuluvissa asioissa, jollei lausuntopyynnöstä tai käsiteltävänä olevasta asian luonteesta muuta johdu.

Päätöshistoria

Liitteet

- 1 (Ei julkaista) Palvelupäällikön vastaus selvitys- ja lausuntopyyntöön sekä taulukko palautteista ja niihin annetuista vastauksista

Oheismateriaali

- (Ei julkaista) Selvitys- ja lausuntopyyntö sekä kantelu

Tiedoksi