Dnro TRAFICOM/478117/03.03.01/2022
14.10.2022

Eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunta

LiV(at)eduskunta.fi

Viite
Asia: K 18/2022 vp

Liikenne- ja viestintäviraston lausunto Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomuksesta vuodelta 2021

Laillisuusvalvonnan kohteena oleva viraston toiminta

Liikenne- ja viestintävirasto aloitti toimintansa 1.1.2019, noin kuukausi sen jälkeen, kun laki Liikenne- ja viestintävirastosta (935/2018) annettiin 23.11.2018. Perustettuun uuteen virastoon siirtyivät Liikenneviraston, Liikenteen turvallisuusviraston Trafin sekä Viestintäviraston viranomaistoiminnot. Aiempien virastojen toiminnot siirtyivät aluksi sellaisenaan, ja uuden viraston organisaatiota rakennettiin vaiheittain toiminnan jo käynnistyttyä. Toiminnan alkuvaiheessa myös pandemiasta johtuvat erityisolosuhteet edellyttivät viranomaistehtävien ja valvontatoiminnan merkittävää sopeuttamista vuodesta 2020 alkaen.

Liikenteen ja viestinnän valvonta- ja lupaviranomaisena sekä kansallisena tietoturvaviranomaisena toimivan viraston tehtäväkenttä on hyvin laaja; virasto käsitteli vuonna 2021 esimerkiksi 3.8 miljoonaa ajokorttiasiaa, 5.7 miljoonaa ajoneuvojen rekisteröintitapahtumaa ja 760 000 neuvonta-asiaa. Sähköisiä asiointitapahtumia viraston palveluissa oli yhteensä noin 8 miljoonaa.

Liikenne- ja viestintäviraston vastuulla olevia autoilijan palveluja on mm. liikenteen palveluista annetun lain (320/2017) sekä kuljettajantutkintotoiminnan järjestämisestä annetun lain (535/1998) nojalla siirretty ulkoisen palveluntarjoajan Ajovarma Oy:n hoidettavaksi, jotta asiakkaille varmistetaan kattava valtakunnallinen palveluverkko. Ajovarma toimii viraston ohjauksessa ja valvonnassa.

Ajokortin uudistaminen ja pandemian aikaiset erityisolosuhteet

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies (AOA) otti kahdessa asiassa (EOAK/1417/2021 ja EOAK/1527/2021) kantaa ajokortin uudistamismenettelyyn, huomioiden samalla ikääntyneiden riskiryhmien erityisen suojelun tarpeen pandemiatilanteessa. Asioista ensimmäinen koski valtakirjamenettelystä ajokorttiasioissa annettua viraston ohjeistusta Ajovarma Oy:lle. Virasto on huomioinut AOA:n kannan ja valmistellut ajokorttiasioiden valtakirjamallin, joka on 2022 alusta ollut saatavilla Ajovarman verkkosivuilla. Virasto on myös tarkentanut valtakirjamenettelyä sekä asiointiturvallisuutta koskevaa ohjeistusta.

Toinen AOA:n ratkaisu koski lääkärinlausunnon toimittamistapaa sähköisen asioinnin yhteydessä. Ajokortin uudistaminen sähköisessä asiointipalvelussa on jo mahdollista, mikäli myös ajokortin myöntämisen edellytykset voidaan suoraan tarkistaa viraston omista rekistereistä ja muista rekistereistä. Tämä edellyttää, että myös ajokorttia varten annettu lääkärinlausunto on tallennettu oikeassa sähköisessä muodossa kansalliseen Potilastiedon arkistoon. Tähän ei kaikilla terveyspalvelujen tarjoajilla ole vielä teknistä valmiutta, mutta ajoterveyslausuntojen sähköisen välittämisen käyttö on yleistymässä. Virasto pyrkii myös osaltaan edistämään sähköisen asioinnin käyttömahdollisuuksia asioinnin sujuvoittamiseksi. Jos sähköisen asioinnin edellytykset eivät täyty, asiakas voi hoitaa ajokorttiasian viraston muissa palvelukanavissa. AOA totesi jälkimmäisessä asiassa hakijan

luotettavan tunnistamisen tarpeen ajokorttiprosessin yhteydessä, mikä voi myös edellyttää henkilökohtaista asiointia.

Ajoneuvon romutuspalkkiota koskevat kantelut

Kantelujen taustalla on Liikenne- ja viestintäviraston virheellinen tiedottaminen, joka koski useamman romutuspalkkion käyttämistä yhden auton hankintaan, 1.12.2020-25.1.2021 välisenä aikana. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies päätti käsitellä asian omana aloitteenaan (asia EOAK/4992/2021). AOA:n ratkaisua ei vuosikertomuksen antamisaikana ollut vielä käytettävissä.

Virasto on uudistanut romutuspalkkioita hakevien asiakkaiden ohjeistuksen välittömästi sen jälkeen, kun virhe ilmeni. Romutuspalkkioiden hakuaika päättyi 31.12.2021. Valtiokonttori on suorittanut asiakkaille korvaukset viranomaisen virheen johdosta aiheutuneista taloudellisista vahingoista.

Yhteistoimintalain noudattaminen

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies totesi asiassa EOAK/1122/2021 kantanaan, että Liikenne- ja viestintäviraston henkilöstö- ja koulutus- sekä tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmia ei oltu valmisteltu eikä käsitelty asianomaisissa säännöksissä eli yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa annetussa laissa edellytetyllä tavalla.

Muilta osin asiassa ei todettu aihetta epäillä lainvastaista tai virheellistä menettelyä taikka velvollisuuden laiminlyöntiä.

Virastolla ei toiminnan alkaessa 2019 ollut yhtenäistä, kirjallista henkilöstö– ja koulutussuunnitelmaa eikä tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaa. Molempien suunnitelmien valmistelu käynnistettiin viraston yhteistoimintaelimissä vuonna 2020 ja ne vahvistettiin 8.3.2021. Virasto kiinnittää jatkossakin huomiota laissa edellytettyjen suunnitelmien päivittämiseen, myös yhteistoimintalain määräajat huomioiden.

Viranomaisten yhteistyö ja hallintoasian siirtäminen viranomaisten välillä

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies arvioi Etelä-Suomen AVI:n menettelyä kunnan toimintaa koskevan kantelun käsittelyssä ja asian siirtämisessä Liikenne- ja viestintävirastolle, jolla ei kuitenkaan ollut toimivaltaa käsitellä asiaa. Tässä yhteydessä AOA kiinnitti yleisesti huomiota viranomaisten välisen yhteistyön merkitykseen hallintoasioiden käsittelyssä. AOA totesi myös, että asian siirtävällä viranomaisella on velvollisuus selvittää, minkä viranomaisen tehtäviin asian selvittäminen kuuluu. AOA katsoi, että AVI:n menettely ei täyttänyt hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvaa viranomaisten yhteistyön vaatimusta. Tämän seurauksena kanteluasian käsittely viivästyi aiheettomasti.

Liikenne- ja viestintävirasto selvitti, oliko eduskunnan oikeusasiamies toimivaltainen käsittelemään asiaa. Saatuaan myönteisen vastauksen tiedusteluunsa virasto siirsi asian eduskunnan oikeusasiamiehen käsiteltäväksi.

Asiakaspalautteet ja erimielisyyksien käsittely

Liikenne- ja viestintävirasto tarjoaa useita asiointikanavia palautteen antamiselle suoraan virastolle. Virastolle tulleet asiakaspalautteet selvitetään yhdessä asiakkaan ja mahdollisen ulkoisen palveluntuottajan kanssa siten, että osapuolille annetaan mahdollisuus kertoa oma näkemyksensä tapahtuneesta. Virasto vastaa aina asiakkaalta tulleeseen palautteeseen, ellei sitä asian luonteen vuoksi tule siirtää palveluntuottajalle vastattavaksi.

Asian edellyttämät jatkotoimenpiteet voidaan ohjata palveluntuottajalle hoidettavaksi. Saadun palautteen johdosta toiminnassa voidaan myös havaita virheitä, ja virheet korjataan asiaan sopivalla tavalla. Esimerkiksi tulkinnanvarainen ohjeistus tai tulkintavirhe korjataan.

Useissa viraston toimivaltaan kuuluvissa asioissa päätökseen tyytymätön asiakas voi ennen muutoksenhakua vaatia virastolta päätöksen oikaisua hallintolain 7 a luvun mukaisesti.

Ritva Suurnäkki
Lakiasiainjohtaja

Liikenne- ja viestintävirasto Traficom