



NASTOLAN KUNTA



HYVÄ HALLINTO

Hyvän hallintotavan ohjeistus

Yhteistyöryhmä 24.5.2011

Kunnanhallitus 6.6.2011

Voimaantulo 1.7.2011

Sisällysluettelo

Keskeiset periaatteet viranhaltijoille	2
Asianomaisasema	3
Hallintoasian vireilletulo, käsittely ja ratkaiseminen	3
Hallintopäätöksen ja muun päätöksen antaminen tiedoksi	5
Lupaukset kuntalaisille	5

Hallintolakiin on kirjattu keskeisimpiä hyvän hallinnon periaatteita. Tämän ohjeistuksen tarkoituksena on tuoda nämä periaatteet julki pääpiirteittäin, jolloin hyvän hallinnon ja oikeusturvan toteutuminen ja edistäminen helpottuu. Viranomaisen on luonnollisesti kaikessa toiminnassaan noudatettava lakia (Hallintolaki 2003/434). Tavoitteena on myös parantaa hallinnon palveluiden laatua ja tuloksellisuutta. Keskeisenä on pyrkimys päätöksenteon virheettömyyteen eli siihen, ettei laillisuuden perusteella tehtyjä valituksia (oikaisuvaatimukset sekä hallinto- ja kunnallisvalitukset) tule lainkaan. Kunnan viranomaiset asettavat tavoitteita mm. toiminnan vaikuttavuuden ja tehokkuuden suhteen, joten tässä esitetyjä hyvän hallinnon periaatteita tulee täsmentää omassa toiminnassa esimerkiksi käsittelyaikojen osalta.

Keskeiset periaatteet viranhaltijoille

Oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus ja objektiivisuus

Hallinnossa asioivia on kohdeltava tasapuolisesti ja puolueettomasti, henkilöstä ja tämän ominaisuuksista riippumatta. Tarvittaessa viranhaltijan on jäävättävä itsensä päätöksenteosta.

Tarkoituksenmukaisuus ja suhteellisuus

Viranomaisen tulee käyttää toimivaltaansa ainoastaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin siten, että toiminta on oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Toimien on myös suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Palveluperiaate ja neuvonta

Hallinnossa asioivan tulee saada palveluita asianmukaisesti ja asian käsittely on järjestettävä siten, että viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Neuvontaa on annettava asiakkaan tarpeen mukaan ja kysymyksiin sekä tiedusteluihin tulee vastata oman toimivallan mukaan, ilman maksua. Tulkkaminen ja kääntäminen on järjestettävä kielilain mukaan (Kielilaki 2003/423). Mikäli asia ei kuulu omaan toimivaltaan, asiakas on opastettava oikean viranhaltijan luo.

Viranomaisten yhteistyö

Hallintotehtävän hoitamisessa on pyynnöstä avustettava toista viranomaista oman toimivallan rajoissa ja asian vaatimassa laajuudessa. Viranomaisten keskinäistä yhteistyötä on muutoinkin pyrittävä edistämään.

Hyvä kielenkäyttö

Selkeä, ymmärrettävä ja asiallinen kielenkäyttö on perusedellytys tehtävien hoitamisessa ja asiakkaan palvelemisessa. Viranomaisten kielenkäyttöä moititaan usein. Tästä syystä on erittäin tärkeää pyrkiä käyttämään kieltä, jota maallikko ymmärtää, vaikka virkakielen ilmaisujen avaaminen ei ole aina helppoa.

Asianomaisasema

Asianosaisen kuuleminen

Hallintoasiassa asianosainen on se, jonka etua, velvollisuutta tai oikeutta asia koskee, joten asianosaisen kuuleminen on edellytys hyvän hallinnon toteutumiseksi. Kuuleminen myös edistää oikeusturvaa ja yksilön vaikutusmahdollisuuksia sekä palvelee asian selvittämistä. Asianomaiselle on varattava tilaisuus kertoa näkemyksensä ja antaa oma selvityksensä ennen asian ratkaisemista, joko henkilökohtaisesti tai avustajan välityksellä. Asianosaisen on selvitettävä vaatimuksensa perusteet ja muutenkin myötävaikutettava asian selvittämisessä.

Mikäli avustaja tai asiamies on tehtävänsä sopimatonta, viranomaisen voi kieltää tätä edustamasta päämiestään. Kiellosta on ilmoitettava päämiehelle ja varattava hänelle tilaisuus hankkia uusi avustaja tai asiamies.

Vajaavaltaisen puolesta puhevaltaa käyttää hänen edunvalvojansa, huoltajansa tai muu laillinen edustajansa, hallintolaissa esitetyn poikkeuksin.

Hallintoasian vireilletulo, käsittely ja ratkaiseminen

Vireilletulo

Kun toimivaltainen viranomaisen vastaanottaa asian vireille panemiseksi tarkoitetun asiakirjan tai asia on esitetty suullisesti (viranomaisen suostumuksella) ja käsittelyn aloittamiseksi tarvittavat tiedot on kirjattu, hallintoasia tulee vireille. Tarvittaessa asiakirja siirretään viivytyksettä toimivaltaiselle viranomaiselle ja siirrosta on ilmoitettava sen lähettäjälle. Mikäli kyseessä on määräajassa toimitettava asiakirja, ratkaisevaa on sen saapuminen toimivaltaiselle viranomaiselle.

Jos asiakirja on puutteellinen, viranomaisen on kehotettava asiakasta täydentämään se määräajassa ja kerrottava, miten asiakirjaa on täydennettävä, jollei se ole tarpeetonta asian ratkaisemisen kannalta. Asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, mikäli siinä on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä ole syytä epäillä. Viranomaisen on hankittava asian ratkaisemiseksi tarvittavat tiedot ja

selvitykset. Asianosainen voi myös omasta aloitteestaan täydentää asiakirjaa käsittelyn kuluessa ja toimittaa asian ratkaisemisen kannalta tarpeellisia tietoja.

Käsittely

Asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä annettava arvio ratkaisemisajankohdasta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Mitä suurempi vaikutus annettavalla ratkaisulla saattaa olla asianosaisen oikeusasemaan ja jokapäiväiseen elämään, sitä ripeämpää käsittelyn tulisi olla. Mikäli lisäselvityksille on tarvetta, niille on annettava asian laatuun nähden riittävä määräaika.

Asia käsitellään julkisesti, mikäli niin on säädetty tai erityisen säädöksen nojalla päätetty. Käytännössä pääosa asian käsittelystä ei ole julkista. Viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetussa laissa säädetään asiakirjojen julkisuudesta ja asianosaisen tiedonsaantioikeudesta (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 1999/621).

Jos tehtävä päätös saattaa merkittävästi vaikuttaa muun samanaikaisesti vireillä olevan asian ratkaisemiseen, viranomaisen on valmisteltava asiat yhdessä ja ratkaistava ne samalla kertaa, jollei siitä aiheudu haitallista viivytystä. Ennen asian ratkaisemista asianosaiselle on varattava tilaisuus lausua mielipiteensä sekä antaa selityksensä tarvittavista vaatimuksista ja selvityksistä. Muut asianosaiset on kutsuttava samanaikaisesti paikalle, mikäli se on välttämätöntä heidän oikeuksiensa tai etujensa valvomiseksi. Asiakirjat on toimitettava asianosaiselle alkuperäisinä tai jäljennöksinä tai hänelle on muutoin annettava tilaisuus tutustua niihin. Selvityksen voi esittää myös suullisesti, mikäli kirjallinen menettely tuottaa asianosaiselle kohtuuttomia vaikeuksia.

Ratkaiseminen

Päätös on annettava pääsääntöisesti kirjallisena. Päätöksestä on käytävä selvästi ilmi päätöksen tehnyt viranomainen ja päätöksen tekemisen ajankohta, asianosaiset, perustelut ja tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu, sekä henkilö, jolta asianosainen voi pyytää lisätietoja.

Perusteluissa on mainittava asiassa sovelletut oikeussäännökset sekä tosiseikat ja selvitykset, joilla on ollut merkitystä asian ratkaisuun. Päätökseen, johon saa hakea muutosta valittamalla, on liitettävä valitusosoite, valitusviranomaisen ja henkilön nimi, jolle valituskirjelmä on toimitettava sekä valitusaika ja mistä alkaen se lasketaan. Lisäksi tulee selostaa vaatimukset valituskirjelmän sisällöstä, liitteistä ja valituksen perille toimittamisesta.

Päätöksen ja muun asian antaminen tiedoksi

Päätös on annettava viipymättä tiedoksi asianosaiselle ja muulle tiedossa olevalle, jolla on oikeus hakea siihen oikaisua tai muutosta valittamalla. Jos tiedoksi annettavaan asiakirjaan sisältyy asian käsittelyssä kertyneitä asiakirjoja, joita ei voi luovuttaa vastaanottajalle, viranomaisen on varattava tälle tilaisuus tutustua niihin viranomaisen luona. Tiedoksiannon yhteydessä on myös ilmoitettava, missä ja mihin saakka asiakirjoja pidetään nähtävillä.

Tiedoksianto toimitetaan tavallisena, todisteellisena tai yleistiedoksiäntona. Yleistiedoksiäntoa voidaan käyttää, mikäli tavallinen tai todisteellinen tiedonanto ei ole mahdollista sekä silloin, kun asiakirja on annettava tiedoksi yli kolmellekymmenelle henkilölle tai kun henkilöiden lukumäärää ei tiedetä.

Lupaukset kuntalaisille

- 1. Ilmoitamme vastaanottaneemme sähköiset yhteydenottonne kolmen työpäivän kuluessa, poislukien loma-ajat ja kunnantalon sulkuviikot.**
- 2. Kohtelemme kaikkia asiallisesti, tasapuolisesti ja lain mukaisesti.**
- 3. Toimemme ovat tarkoituksenmukaisia ja oikeassa suhteessa päämäärään nähden.**
- 4. Perustelemme päätöksemme.**
- 5. Käytämme selkeää ja ymmärrettävää kieltä.**
- 6. Käsittelemme asianne viivytyksettä.**
- 7. Palvelemme, neuvomme ja opastamme asioidenne hoitamisessa.**