

Kirjelmät ja niiden käsittely

Kaupunginhallitus 7.9.2026

Sisällys

1.	Ohjeen tarkoitus	2
2.	Jokainen kirjelmä on arvioitava sisällön perusteella	2
3.	Tietopyynnot ja muut määräaikaan sidotut asiat käsitellään viivytyksettä	2
4.	Neuvontaa edellyttäviin yhteydenottoihin vastataan asianmukaisesti	3
5.	Asia ohjataan toimivaltaiselle viranhaltijalle tai toimielimelle.....	3
6.	Kantelun luonteiset kirjelmät tunnistetaan erikseen	3
7.	Pykäläasia vai ilmoitusasia ratkaistaan tapauskohtaisesti.....	4
8.	Toistuvat kirjelmät	4
9.	Valmistelijan muistilista	4
10.	LIITE: Lakiviittaukset.....	5

1. Ohjeen tarkoitus

Tämän ohjeen tarkoituksena on yhdenmukaistaa Keuruun kaupunkiin saapuvien kirjelmien ja muun postin käsittelyä siten, että toiminta on lainsäädännön ja toimivaltamääräysten mukaista.

Viranomaiselle saapuvan kirjelmän **sisältö ratkaisee, miten asia tulee käsitellä**. Kirjelmän käsittelytapaa ei siten ratkaise esimerkiksi viestien määrä tai se, että samalta henkilöltä on saapunut aikaisemmin useita yhteydenottoja.

Kirjelmien ja muun postin käsittelyä ohjaa mm. seuraava lainsäädäntö: hallintolaki, julkisuuslaki, kuntalaki, perustuslaki, sähköisestä asioinnista annettu laki ja tiedonhallintalaki.

Tarkemmin lainkohdat on esitetty ohjeen lopussa olevassa liitteessä.

Myös hallintosääntö sekä mahdolliset delegointi- ja toimivallan siirtopäätökset ohjaavat kirjelmien ja muun postin käsittelyä. Niiden perusteella ratkaistaan, kuuluuko asia tietylle viranhaltijalle, lautakunnalle, kaupunginhallitukselle tai muulle toimielimelle.

2. Jokainen kirjelmä on arvioitava sisällön perusteella

Kaikki saapuvat kirjelmät tulee käydä läpi riittävällä tarkkuudella sen arvioimiseksi, mitä toimenpiteitä ne edellyttävät. Kirjelmä voi olla esimerkiksi:

- tietopyyntö
- muu selkeä toimenpidepyyntö
- neuvontaa edellyttävä yhteydenotto
- hallintokantelu tai kantelun luonteinen kirjelmä
- asiakaspalaute
- aikaisemmin käsitellyn asian toistaminen tai
- muu yhteydenotto, joka ei anna aiheutta enempään toimenpiteisiin.

Luokittelu tehdään **kirjelmän tosiasiallisen sisällön, ei sen otsikon tai lähettäjän käyttämän nimityksen perusteella**.

3. Tietopyynnöt ja muut määräaikaan sidotut asiat käsitellään viivytyksettä

Jos kirjelmä sisältää selkeän tietopyynnön tai muun laissa tarkoitetun asian, se käsitellään sitä koskevien säännösten mukaisesti.

Erityistä huomiota tulee kiinnittää **lakisääteisiin määräaikoihin**. Esimerkiksi viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 14 §:ää säädetään tietopyynnön käsittelyä koskevista määräajoista. Tieto julkisesta asiakirjasta on annettava mahdollisimman pian, lähtökohtaisesti viimeistään **kahden viikon** kuluessa pyynnöstä ja laissa tarkoitetuissa erityistilanteissa viimeistään **kuukauden** kuluessa.

Toimivalta asiakirjan antamisesta on määritelty hallintosäännössä.

4. Neuvontaa edellyttäviin yhteydenottoihin vastataan asianmukaisesti

Osa kirjelmistä voi kuulua hallintolain 8 §ä säädetyn viranomaisen **neuvontavelvollisuuden** piiriin.

Jos yhteydenotto koskee viranomaisen toimivaltaan kuuluvaa asiaa ja edellyttää hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa, siihen tulee vastata asianmukaisesti. Jos asia ei kuulu kaupungin toimivaltaan, asiakkaalle tulee mahdollisuuksien mukaan antaa tieto toimivaltaisesta viranomaisesta.

5. Asia ohjataan toimivaltaiselle viranhaltijalle tai toimielimelle

Jos kirjelmä koskee selvästi tiettyä toimialaa tai substanssikysymystä, asian käsittely ja siihen vastaaminen voidaan yleensä osoittaa kyseisestä asiasta vastaavalle viranhaltijalle.

Saman tyyppisten kirjelmien käsittelyä ja niihin vastaamista voidaan tarvittaessa keskittää nimetyille viranhaltijalle, jos tämä on kaupungin toimivaltamääräysten mukaista.

Jos kirjelmä koskee laajasti kaupungin toimintaa tai useita toimialoja, tulee erikseen arvioida, **kenen viranhaltijan tai minkä toimielimen toimivaltaan asian käsittely ja vastaaminen kuuluu**. Arvioinnissa on tarkistettava kaupungin hallintosäännön ja mahdollisten toimivallan siirtämistä koskevien päätösten määräykset.

Kuntalain 39 § mukaan kaupunginhallitus muun muassa vastaa kunnan hallinnosta ja taloudenhoidosta sekä valvoo kunnan etua ja, jollei hallintosäännössä toisin määrätä, edustaa kuntaa ja käyttää sen puhevaltaa.

6. Kantelun luonteiset kirjelmät tunnistetaan erikseen

Jos kirjelmässä arvostellaan viranhaltijan, toimielimen tai muun kaupungin organisaatioon kuuluvan tahon menettelyä ja pyydetään sen lainmukaisuuden tai asianmukaisuuden tutkimista, tulee arvioida, onko kyseessä **hallintokantelu**.

Kantelun luonteinen asia on yleensä perusteltua käsitellä kantelun kohteeseen nähden ylemmällä tasolla. Toimivaltainen taho määräytyy kuitenkin kaupungin hallintosäännön ja muun toimivaltasäätelyn perusteella. Viime kädessä kyseeseen voi tulla kaupunginhallitus.

Hallintokantelun tekemisestä ja käsittelystä säädetään **hallintolain 8 a luvussa**.

7. Pykäläasia vai ilmoitusasia ratkaistaan tapauskohtaisesti

Kaikkia kirjelmiä ei voida käsitellä samalla tavalla. Se, viedäänkö asia toimielimen käsiteltäväksi varsinaisena päätösasiana, ilmoitusasiana vai käsitelläänkö se viranhaltijatasolla, ratkaistaan tapauskohtaisesti.

Arvioinnissa huomioidaan erityisesti:

- mitä kirjelmässä pyydetään tai vaaditaan
- edellyttääkö asia hallintopäätöstä tai muuta nimenomaista toimenpidettä
- kenen toimintaa tai menettelyä kirjelmä koskee
- kenellä on hallintosäännön perusteella toimivalta asiassa sekä
- liittyykö asiaan lakisääteisiä käsittelyvelvollisuuksia tai määräaikoja.

Kirjelmän jättäminen kokonaan käsittelemättä **ei lähtökohtaisesti ole asianmukainen menettely**.

8. Toistuvat kirjelmät

Myös samalta henkilöltä toistuvasti saapuvat kirjelmät tulee käydä läpi siinä määrin, että voidaan arvioida, sisältääkö uusi kirjelmä

- uuden asian tai vaatimuksen
- uusia tosiseikkoja tai selvitystä
- uuden tietopyynnön
- muun seikan, joka edellyttää viranomaiselta toimenpiteitä.

Jos kirjelmässä ainoastaan toistetaan aikaisemmin käsiteltyjä asioita eikä esitetä asian arviointiin vaikuttavaa uutta tietoa, vastauksessa voidaan **viitata aikaisempaan, päivämäärällä yksilöityyn vastaukseen** ja todeta, ettei uusi kirjelmä anna aihetta enempiin toimenpiteisiin.

Jos samaa asiaa ja samoja vaatimuksia toistetaan jatkuvasti, voidaan harkita ns. **viimeisen vastauksen** antamista. Siinä voidaan ilmoittaa, ettei samaa asiaa koskeviin uusiin kirjelmiin enää vastata erikseen, elleivät ne sisällä asian arviointiin vaikuttavia uusia tietoja tai sellaisia uusia pyyntöjä, jotka viranomaisen on lain perusteella käsiteltävä.

Tällainen ilmoitus **ei vapauta kaupunkia tarkistamasta myöhemmin saapuvien viestien sisältöä**. Myös niiden osalta on varmistettava, ettei viesti sisällä esimerkiksi uutta tietopyyntöä, muuta lakisääteisesti käsiteltävää asiaa tai olennaista uutta tietoa.

9. Valmistelijan muistilista

- Huolehdi asian kirjaamisesta ja käsittelyn dokumentoinnista kaupungin käytäntöjen mukaisesti.
- Vastaa tai siirrä asia toimivaltaiselle taholle ilman aiheetonta viivytystä.
- Lue kirjelmä ja selvitä, mitä lähettäjä tosiasiallisesti pyytää tai vaatii.
- Tarkista, sisältääkö kirjelmä tietopyynnön tai muun määräaikaan sidotun asian.

- Arvioi, kuuluuko asia neuvontavelvollisuuden piiriin.
- Arvioi, onko kyse hallintokantelusta tai kantelun luonteisesta asiasta.
- Selvitä hallintosäännöstä, kuka on toimivaltainen viranhaltija tai toimielin.
- Ratkaise, edellyttääkö asia päätöksentekoa, ilmoitusasiana käsittelyä vai viranhaltijan vastausta.
- Jos asia on käsitelty aikaisemmin, tarkista, sisältääkö uusi kirjelmä uusia vaatimuksia tai olennaisia uusia tietoja.

10. LIITE: Lakiviittaukset

Hallintolaki (434/2003) – kaikkein keskeisin yleislaki. Erityisesti 7 § palveluperiaate, 8 § neuvonta, 21 § asiakirjan siirto toimivaltaiselle viranomaiselle, 23 § käsittely ilman aiheutonta viivytystä sekä 8 a luku (53 a–53 d §) hallintokantelusta.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999), julkisuuslaki – erityisesti 13–14 § asiakirjapyyntöistä ja niiden käsittelystä. 14 §:ssä ovat myös tietopyynnön käsittelyn kahden viikon ja erityistapauksissa kuukauden määräajat.

Kuntalaki (410/2015) – erityisesti 39 §, jossa säädetään kunnanhallituksen tehtävistä, sekä 90 §, joka koskee hallintosääntöä ja siinä annettavia määräyksiä mm. toimivallasta ja tehtävien jaosta.

Suomen perustuslaki (731/1999) – erityisesti 21 §, joka turvaa oikeuden asian asianmukaiseen ja ilman aiheutonta viivytystä tapahtuvaan käsittelyyn sekä hyvän hallinnon takeet. Lisäksi 12 §:n 2 momentti muodostaa asiakirjajulkisuuden perustuslaillisen perustan.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) – merkityksellinen etenkin sähköpostitse ja muutoin sähköisesti saapuvien kirjelmien osalta; siinä säädetään muun muassa sähköisen viestin saapumisesta viranomaiselle.

Tiedonhallintalaki (906/2019) – merkityksellinen saapuneiden asioiden ja asiakirjojen rekisteröinnin, asianhallinnan ja tiedonhallinnan kannalta.