

19.5.2015

1027/4/15

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen

TEATTERILIPPUJEN HANKKIMINEN VAMMAISEN HENKILÖN AVUSTAJALLE

1 KANTELU

Arvostelitte kirjoituksessanne Oulun kaupungin menettelyä asiassa, joka koskee vaikeavammaisen henkilön yhdenvertaista mahdollisuutta ostaa teatterilippuja. Kerroitte, että avustajaa tarvitseva vaikeavammaisen henkilö ei voi ostaa pääsylippua Oulun kaupunginteatteriin muualta kuin teatteritalolta. Lisäkirjeissänne viittaatte avustajalipun tarkistamiseen ja varausmaksuun liittyviin epäkohtiin. Olette tyytymätön myös Oulu10 -palvelupisteessä saamaanne kohteluun.

2 SELVITYS

Kantelunne johdosta Oulun kaupungin liikelaitos Oulun Konttori antoi 24.4.2015 päivätyn selvityksen ja lausunnon, johon oli liitetty Oulun kaupunginteatteri Oy:n 30.3.2015 päivätty selvitys ja lausunto. Lisäkirjeenne johdosta kaupunginteatteri antoi vielä 28.4.2015 päivätyn lausunnon (selvitykset ja lausunnot liitteinä).

3 RATKAISU

3.1 Teatterilippujen hankkiminen vammaisen henkilön avustajalle

Saamani selvityksen mukaan vammaisten henkilöiden avustajien maksuttomien avustajalippujen hankinta on haluttu aiemmin keskittää Oulun kaupunginteatterin myyntipalveluun mahdollisten väärinkäytösten minimoimiseksi.

Oulun kaupunginteatteri on antamassaan selvityksessään ilmoittanut, että he haluavat palvella kaikkia asiakkaitaan mahdollisimman hyvin. Jatkossa Oulun kaupunginteatterin maksuttoman avustajalipun vammaisen henkilön saattajalle tai avustajalle voi hankkia kaupunginteatterin myyntipalvelun lisäksi Oulu10 -palvelupisteestä (ei palvelumaksua), internetistä sekä kaikista Lippupalvelu Oy:n myyntipisteistä, joista peritään palvelumaksu. Selvityksen mukaan muutokset tulevat voimaan mahdollisimman pian. Lisäkirjeessänne mainitsettekin, että asiaan on tullut muutos ja ”Viimeinen valssi” -esitykseen on ollut mahdollista ostaa avustajalippu internetistä Lippupalvelun järjestelmän kautta.

Kaupunginteatterin antaman lisäselvityksen mukaan Lippupalvelun järjestelmässä ollut huomautus ”oikeus avustajalippuun tarkistetaan paikan päällä” tullaan myös poistamaan. Selvityksen mukaan huomautus ei ole ollut Lippupalvelun järjestelmässä Oulun kaupunginteatterin pyynnöstä.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Oulun kaupunginteatteri on ilmoittanut korjaavansa kantelukirjoituksessanne mainitut avustajalippujen hankintaan liittyvät kysymykset. Tämän vuoksi kirjoituksenne ei antanut minulle tältä osin aihetta enempään.

Avustajalipun varausmaksun perimiseen liittyvien kysymysten osalta minulla ei ole aihetta epäillä viranomaisen lainvastaista menettelyä tai velvollisuuksien laiminlyöntiä. Tästä syystä en ryhdy tutkimaan asiaa tältä osin enempää.

Kantelukirjelmässänne esitetyn vuoksi totean vielä, että Teillä on halutessanne mahdollisuus hakea Oulun kaupungin vammaispalvelulta avustajalipun varausmaksun (1,50 euroa) korvaamista vammaispalvelulain perusteella. Koska Oulun vammaispalvelulla on velvollisuus tehdä mahdollisen hakemuksenne johdosta asiassa päätös, johon on mahdollista hakea oikaisua, ei kirjoituksenne tämän takia antanut puoleltani aihetta enempään.

3.2 Asiakaspalvelun asianmukaisuus

Mielestänne Oulu10 -palvelupisteen palveluasiantuntija on menetellyt 25.2.2015 asiakaspalvelutilanteessa epäasiallisesti, kun olette ostaneet teatterilippua itsellenne ja avustajallenne.

Saamani selvityksen mukaan Oulun Konttorin palveluasiantuntijan näkemykset asiakaspalvelutilanteen sujumisesta poikkeavat Teidän tapahtumakuvauksestanne. Asiakastapahtuma on ollut palveluasiantuntijalle jossain määrin yllättävä, koska avustajalippuja ei ole aikaisemmin kyselty Oulu10 -palveluista. Selvityksen mukaan palveluasiantuntija on toiminut ohjeiden mukaisesti selvittäessään asiaa ja varmistaessaan asiaa kaupunginteatterilta.

Saamani selvitys ja kantelukirjoituksessanne esittämä ovat osin ristiriidassa keskenään. Minulla ei ole käytettävissäni olevin keinoin mahdollisuutta saada muuta selvitystä palveluasiantuntijan toiminnannastasta. En ole kuitenkaan voinut havaita, että asiassa olisi toimittu lainvastaaisesti tai viranomaisen velvollisuuksia laiminlyöden. Tämän vuoksi kirjoituksenne ei johtanut enempiin toimenpiteisiin.

Tästä vastauksesta lähetetään jäljennös Oulun kaupunginhallitukselle.