

23.5.2018

EOAK/1210/2017

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Riitta Länsisyrjä

OULUN KAUPUNGIN TALOUS- JA VELKANEUVONNAN JONOTUSAIKA YLITTI HUOMATTAVASTI VALTAKUNNALLISEN TAVOITEAJAN

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Oulun kaupungin menettelyä talous- ja velkaneuvonnan järjestämisessä. Hän kertoi, että oli antanut valtakirjan asiansa hoitamiseen jo 2.11.2016, jolloin asia oli tullut vireille. Kantelun tekoaikaan helmikuussa 2017 kantelija ei ollut vielä päässyt neuvontaan. Hänelle oli ilmoitettu, että jono ensitapaamiseen talous- ja velkaneuvojan kanssa oli neljä kuukautta. Sittemmin hänelle oli ilmoitettu, että hän pääsisi neuvotteluun vasta toukokuussa 2017. Käsittelyaika oli kohtuuton eikä vastannut valtakunnallista 60 päivän tavoitetta.

2 SELVITYS

Käytettävissäni on ollut seuraavat asiakirjat:

- Oulun kaupungin hyvinvointipalvelut, sosiaalipalvelut -yksikön selvitys ja silloisen talous- ja velkaneuvojan tänne toimittama kirje, jotka liitetään vastaukseen tiedoksenne.
- Pohjois-Suomen aluehallintovirasto on toimittanut tänne kopion Oulun lääninhallituksen ja Oulun kaupungin 25.1.2001 solmimasta toimeksiantosopimuksesta talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä sekä aluehallintoviraston päätöksestä 18.3.2016 talous- ja velkaneuvontapalvelujen tuottamisesta maksettavasta korvauksesta Pohjois-Suomen aluehallintoviraston toimialueella vuonna 2016 sekä vastaavan päätökseni vuodelle 2017.
- Oulun kaupunginhallitus on vielä antanut selityksen asiassa.

3 VASTAUS

3.1 Tapahtumat

Saadun selvityksen mukaan kantelija oli ottanut yhteyttä talous- ja velkaneuvontaan 3.11.2016, jolloin asia tuli vireille. Taloudellisen tilanteen peruskartoitus oli tehty puhelimitse 4.11.2016. Asianhallintajärjestelmän mukaan hänelle oli annettu puhelinneuvontaa 4.11.2016 sekä sähköpostineuvontaa 30.11.2016, 1.12.2016, 16.12.2017 ja 17.2.2017. Neuvonta on merkintöjen mukaan ollut lähinnä lainsäädännön ja neuvontaprosessin sisällön kuvausta. Saldotodistukset ja ulosoton velkaluettelot oli tilattu vasta 7.4.2017.

Näin ollen varsinaiseen velkaneuvonnan edellyttämään asiakkaan taloudellisen tilanteen selvittämiseen on päästy vasta noin viisi kuukautta asian vireille tulon jälkeen. Kantelijalle oli varattu aika velkaneuvojalle 11.5., joten talous- ja velkaneuvonnan saatavuuden mittarina käytetty uusien asiakkaiden jonotusaika oli kantelijan tapauksessa yli kuusi kuukautta. Sittemmin saadun tiedon mukaan asian selvittäminen on edennyt kohtuullisessa ajassa siten, että velkajärjestelyhakemus jätettiin käräjäoikeuteen 19.5.2017 ja maksuohjelman tarkastamisen jälkeen asiakkuus oli päättynyt 18.8.2017.

Selvityksen mukaan Oulun velkaneuvontayksikössä, joka vastasi talous- ja velkaneuvonnasta Oulun lisäksi Pudasjärven ja Iin kunnissa, jonotusaika oli vuonna 2016 noin 5 kuukautta. Helmikuussa 2017 jonotusaika ensimmäiselle käynnille oli 154 vuorokautta. Kilpailu- ja kuluttajaviraston ylläpitämien tilastojen mukaan käsittelyaika 1.1.2018 oli jo 175 vuorokautta, mikä on selvästi pisin keskimääräinen jonotusaika valtakunnallisesti.

Talous- ja velkaneuvonnan järjestämiseen liittyvänä valtion korvauksena maksettiin Oulun kaupungille vuonna 2016 peruskorvausta yhteensä 183 851,92 euroa ja lisäkorvausta 32 545,60 euroa. Vastaavat korvaukset vuodelle 2017 olivat 151 511,68 euroa ja 32 340,24 euroa. Korvaus kattoi kaikkien kolmen talous- ja velkaneuvojan ja sihteerin palkkauskulut sekä yleiskulut. Menot ylittivät vuonna 2016 tulot 13 685 eurolla. Tämän lisäksi Oulun kaupunki oli osoittanut talous- ja velkaneuvontaan lisäresurssia toimistohenkilöstön ja esimiestyön osalta. Aluehallintoviraston vuoden 2016 päätöksen mukaan Oulun kaupunki oli perustellut lisäkorvaushakemustaan henkilöstökulujen kattamisella ja näiden palvelujen osaamisen ja saatavuuden turvaamisella suositellussa määräajassa työmäärän lisääntyessä ja asiakkaiden tilanteiden moniongelmaisuuksissa. Aluehallintovirasto perusteli lisämäärärahan jakamista asukasluvun mukaisesti määrärahan pienentyessä sillä, että talous- ja velkaneuvonnan toimijoita kohtaavat alueellaan pitkälti samankaltaiset haasteet, eikä mikään toimija ollut esittänyt sellaisia erityisiä perusteita, että lisäkorvausta olisi syytä maksaa muulla perusteella.

3.2

Talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä ja saatavuudesta

Talous- ja velkaneuvonnasta annetun lain (2000/713) 2 §:n nojalla talous- ja velkaneuvonnan yleinen johto, ohjaus ja valvonta kuuluivat kuluttajavirastolle ja 1.1.2013 lukien kilpailu- ja kuluttajavirastolle. Aluehallintovirasto vastaa siitä, että talous- ja velkaneuvontaa on riittävästi saatavissa viraston toimialueella. Talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämisestä huolehtivat aluehallintovirasto ja kunnat siten kuin 3 §:ssä säädetään.

Lain 3 §:n mukaan talous- ja velkaneuvontapalvelu järjestetään ensisijaisesti siten, että kunta tekee aluehallintoviraston kanssa kuntalain 2 §:n 2 momentissa tarkoitetun sopimuksen, jossa se sitoutuu huolehtimaan talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämisestä kunnassa asuville henkilöille. Aluehallintovirasto ja kunnat voivat sopia, että kunta huolehtii tehtävästä yhdessä yhden tai useamman kunnan puolesta.

Lain 2 momentin mukaan kunta voi järjestää talous- velkaneuvontapalvelun perustamalla sitä varten yhden tai useamman viran tai työsopimussuhteisen tehtävän. Virka tai tehtävä voi olla osa-aikainen. Virka tai tehtävä voidaan kunnassa yhdistää toiseen virkaan tai tehtävään, jollei yhdistäminen vaikuta tehtävien asianmukaiseen hoitamiseen. Virka tai tehtävä voidaan perustaa kuntien yhteiseksi siten, kuin kuntalaissa säädetään. Kunta voi huolehtia talous- ja velkaneuvontapalveluista myös hankkimalla ne tehtävien hoitamiseen sopivalta palveluntuottajalta.

Lain 3 momentin mukaan jos kunta ei kuulu minkään 1 momentissa tarkoitetun sopimuksen piiriin, aluehallintoviraston on hankittava palvelut tehtävien hoitamiseen sopivalta palveluntuottajalta.

Lain 4 §:n mukaan talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämisestä maksetaan korvaus valtion varoista niiden perusteiden mukaan, jotka työ- ja elinkeinoministeriö Kilpailu- ja kuluttajaviraston esityksestä vahvistaa. Korvaus määrätään siten, että se vastaa palvelun tarkoituksenmukaisesta tuottamisesta aiheutuvia kustannuksia.

Lain 5 §:ssä luetellaan ne seikat, joita talous- ja velkaneuvontapalvelun järjestämistä koskevassa 3 §:ssä tarkoitetussa sopimuksessa on ainakin oltava.

Hallituksen esityksellä 37/2000 esitettiin jo tuolloin useampien tahojen kuten myös kuntien järjestämän vapaaehtoisen velkaneuvonnan järjestämistä laissa säädetyksi velvollisuudeksi. Hallituksen esityksen mukaan lääninhallituksen velvollisuutena olisi huolehtia velkaneuvontapalvelujen riittävydestä alueellaan. Velkaneuvontapalvelujen tuottamisesta huolehtisivat käytännössä esityksen mukaan edelleen yleensä kunnat, jotka tekisivät valtion kanssa sopimuksen palvelujen tuottamisesta. Kunta tuottaisi palvelut joko itse tai ostopalveluna. Useampi kunta voisi tuottaa palvelut yhdessä. Kunta ei kuitenkaan olisi velvollinen tekemään sopimusta lääninhallituksen kanssa, koska lakisääteisen tehtävän perustamista kunnille ei katsottu silloisessa taloudellisessa tilanteessa mahdolliseksi. Tämän vuoksi velkaneuvontapalvelut ehdotettiin järjestettäväksi kunnan ja valtion välisellä toimeksiantosopimuksella.

Hallituksen esityksestä antamassaan lausunnossa talousvaliokunta totesi (TaVM 16/2000 vp.) muun muassa, että hallituksen esityksessä riittävän alueellisen saatavuuden turvaamisen rajaksi katsottu noin 56 000 asukasta kohden toimivan yhden kokopäiväisen velkaneuvojan mukaan laskettu väestöpohja saattaisi johtaa velkaneuvonnan ruuhkautumiseen, tason kärsimiseen ja alueelliseen tasapainottomuuteen. Jotta velkaneuvonnalle asetettavat tavoitteet toteutuvat, se edellyttää neuvonnan huolellista organisointia. Talousvaliokunta piti niin ikään tarpeellisena velkaneuvonnan saatavuuden arviointia hallituksen esityksessä tarkoitetulla tavalla eli siten, että jo vuoden 2003 valtion talousarvioita varten toiminnan mitoitustarpeet ja sen mukaisesti määrärahan tarve voitiin uudelleen arvioida. Valiokunta esitti lain nimikkeen muuttamista velkaneuvonnasta talous- ja velkaneuvonnaksi korostaakseen ennaltaehkäisevän talousneuvonnan tärkeyttä. Ehdotettua toista pykälää valiokunta muutti siten, että lääninhallitus huolehtimisen sijasta vastaa talous- ja velkaneuvonnan riittävydestä. Perustelujen mukaan muutoksella korostetaan lääninhallituksen vastuuta talous- ja velkaneuvonnan järjestämisessä. Kunnan osallistuminen talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämiseen on vapaaehtoista. Kunta ei ole velvollinen tekemään lääninhallituksen kanssa laissa tarkoitettua sopimusta. Jos kunta ei ole osapuolena missään talous- ja velkaneuvonnan järjestämistä koskevassa sopimuksessa, lääninhallituksen on hankittava palvelut tehtävien hoitamiseen sopivalta palveluntuottajalta.

Tämä laki on kumottu 1.1.2019 voimaan tulevalla lailla 813/2017.

Valtion talousarvioesityksestä vuodelle 2018 ilmenee, että valtion korvaus talous- ja velkaneuvonnan kuluista vuonna 2016 kattoi 53 % ja sen avioitiin olevan vuonna 2017 samoin 53 %, jolloin palvelun tuottajan, eli lähinnä kuntien osuus kuluista on ollut keskimäärin lähes yhtä suuri kuin valtion.

Kuntien vapaaehtoisella panostuksella onkin valtakunnallisesti saavutettu työ- ja elinkeinoministeriön tavoite keskimäärin 60 päivän jonotusajasta. Oulun osalta on selvää, että sen talous- ja velkaneuvontaan käyttämät varat ovat olleet varsin vähäiset, mikä näkyikin keskimääräistä huomattavasti pitemmässä ensikäynnin jonotusajassa.

Eduskunnan valtiovarainvaliokunta totesi mietinnössään vuoden 2002 talousarviota käsiteltäessä, että talous- ja velkaneuvonta tarvitsi pikaisen resurssilisän ottaen huomioon neuvonnalla tehtävän tärkeän työn yhteiskunnan toimintakyvyn turvaamiseksi. Lisäksi valiokunta totesi, että tehokas talous- ja velkaneuvonta edellytti riittäviä henkilöstövoimavaroja. Tarvittava vahvuus oli kaksi henkilöä (velkaneuvoja ja toimistos sihteeri) noin 40 000 asukasta kohti.

Todettakoon, että vuoden 2016 ja 2017 neuvonta-alueen väestötietojen perusteella laskettuna asiakasmäärä oli yli 70 000/talous- ja velkaneuvoja.

Laillisuusvalvonnassa on jo useamman vuoden aikana kiinnitetty huomiota siihen, että asiakkaiden yhdenvertaisuus ei toteutunut eikä talous- ja velkaneuvonnan järjestämisvastuun pirstaleisuuden vuoksi täyttänyt kaikilta osin hyvän hallinnon periaatteita.

Olen ratkaisussani dnro 2816/4/11 esiteltyjen selvitysten perusteella yksilöinyt järjestelmän keskeisiksi ongelmiksi seuraavat:

- todettu jatkuva aliresurssointi,
- se, että yli 10 vuoden aikana ei ole löydetty yleisesti hyväksyttäviä uusia valtionkorvauksen jakoperusteita, jotka ottaisivat huomioon muunkin kuin väestömäärän siitä huolimatta, että asukasluku on todettu yksistään riittämättömäksi perusteeksi yhtäläisen palvelutason saavuttamiseksi,
- epäyhtenäiset toimintatavat,
- liian pienet palvelun tuottamisyksiköt ja
- ohjauksen ohuus ja sopimusvalvonnan puutteellisuus

Näistä ongelmista on ollut seurauksena se, että palvelun saatavuudessa on ollut huomattavia eroja eri puolilla Suomea, eikä tilanne ole muuttunut esimerkiksi siitä, mitä apulaisoikeusasiamies Jääskeläisen päätöksessä jo vuonna 2005 on todettu kansalaisten yhdenvertaisuuden toteutumisen kannalta ongelmaksi (Dnro 848/2/04).

Talous- ja velkaneuvontapalvelujen yhdenvertaisen saatavuuden varmistamiseksi, järjestämistä selkeyttämiseksi ja toiminnan ohjauksen tehostamiseksi onkin päädytty 1.1.2019 voimaan tulevassa uudessa laissa talous- ja velkaneuvonnasta siihen, että vastuu palvelun järjestämisestä siirtyy ensi vuoden alusta valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireille.

3.3.

Arviointi

Oulun kaupungin menettelyn osalta totean, että on selvää, ettei talous- ja velkaneuvonnan palvelut kantelijan tapauksessa tai yleensäkin kantelussa tarkoitettuna aikana ole vastanneet hyvän hallinnon viivytyksettömyysvaatimusta. Mittarina ja palvelun tyydyttävän tason tavoitteena valtakunnallisesti asetettu 60 päivää asiakkuuden alusta ensineuvotteluun on Oulussa ollut noin kolminkertainen. Aloitusvaiheen ripeät toimenpiteet velkaneuvonnassa ovat erityisen tärkeitä muun muassa siksi, että asiakkaan velkajärjestelykelpoisuuden selvittäminen ja hakemuksen tekeminen velkajärjestelyn aloittamiseksi takaa nopeammin ulosottotäytäntöönpanon keskeyttämisen, kun käräjäoikeus on hyväksynyt velkajärjestelyhakemuksen.

Tässä tapauksessa, jossa käsittelyaika vastaa ajankohdan keskimääräistä odotusaikaa, kantelija joutui odottamaan varsinaisen selvittelyn alkamista noin viiden kuukauden ajan ja pääsi talous- ja velkaneuvojen kanssa neuvotteluun noin kuuden kuukauden odotusajan jälkeen.

Tilanteessa, jossa asiakkaan taloudellinen tilanne on vakavasti heikentynyt, on neuvonnan saanti taloudellisen tilanteen kartoittamiseksi ja yksityishenkilön velkajärjestelyhakemuksen jättämismahdollisuuden selvittämiseksi ensiarvoisen tärkeää.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolain 7 §:ssä säädetään hallinnon palveluperiaatteista ja palvelun asianmukaisuudesta. Sen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) pykäläkohtaisissa perusteluissa todetaan, että palveluperiaate ja viranomaisten tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät sitä, että asiointi tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäten. Pykälä ei kuitenkaan asettaisi viranomaiselle ehdotonta velvollisuutta ryhtyä toimenpiteisiin asiointipalvelujen asianmukaiseksi järjestämiseksi, vaan säännös mahdollistaisi käytettävissä olevien taloudellisten ja muiden voimavarojen huomioon ottamisen. Asiointi olisi pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva voi helposti muodostaa kokonaiskäsityksen asiansa hoitamiseen tarvittavan palvelun sisällöstä ja siihen liittyvistä toimista. Julkisia palveluja järjestettäessä tulisi erityisesti kiinnittää huomiota palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivan valinnanvapauteen. Palvelujen saatavuutta ei tulisi rajoittaa ilman asiallisesti hyväksyttäviä perusteita.

Perustuslain 22 § velvoittaa julkista valtaa turvaamaan perusoikeuksien käytännön toteutumisen. Yleensä hallinnollisten palvelujen tarkoitus ja tavoite käyvät ilmi niitä koskevasta konkreettisesta lainsäädännöstä. Palvelujen saatavuus edellyttää, että viranomainen järjestää palvelunsa niin, että palveluja on riittävästi ja että niiden käyttö on helppoa. Jos palvelu on lakisääteinen, viranomaisella on kuitenkin oikeudellinen velvollisuus huolehtia sen riittävydestä. Taloudellisten resurssien vähäisyys tai henkilöstön puute eivät tällöin poista tai lievennä viranomaisen vastuuta. Palvelujen käytettävyyteen liittyy myös tasapuolisuusvaatimus. Palveluperiaatteen toteutumisen laatu on sidottu asianmukaisuuden vaatimukseen. Palveluperiaatteen toteuttamisessa se merkitsee käytännössä, että viranomaisen kanssa asiointi ja asioiden käsittely on pyrittävä järjestämään mahdollisimman joustavaksi ja palvelumyönteiseksi. Tältä kannalta ovat siis palvelun saatavuus, laatu ja asiakkaan tarpeet keskeisiä (kts. Olli Mäenpää: Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet, s. 81).

Edellä selostettujen talous- ja velkaneuvonnasta annetun lain esitöiden valossa jää mielestäni tulkinnanvaraiseksi, mikä on kaupungin vastuu ostopalvelusopimuksen palveluntuottajana hallintolain palveluperiaatteen ja hyvän hallinnon viivyyksettömyysvaatimuksen toteutumisesta. Lain mukaan palvelun järjestämistä vastuu on valtiolla eikä kunnilla ole velvollisuutta ottaa palvelua hoitaakseen ostopalvelusopimuksinkaan. Kun palvelun järjestämisestä sovitaan kunnan kanssa, on kunnalla mielestäni velvollisuus tuottaa tarvittaessa omalla rahoituksellaan sen tasoisia palveluita, että hyvän hallinnon vaatimukset täyttyvät. Tämä näyttää olevan lähtökohtana myös valtion talousarviossa, jossa määrärahan todetaankin kattavan vain hieman yli puolet neuvonnan kokonaiskustannuksista.

Todettakoon, että toimeksiantosopimuksessa Oulun kaupunki on sitoutunut tuottamaan talous- ja velkaneuvontapalveluja joko itse tai ostopalveluna siten, että sen antamisesta vastaa kolme kokopäivätoimista velkaneuvojaa. Sopimuksen mukaan ”Tämän lisäksi Oulun kaupunki voi järjestää omalla kustannuksellaan sopimuksessa määriteltäviä vähimmäistasoa ylittäviä talous- ja velkaneuvontapalveluja. Lisäksi sopimuksessa on nimenomaisesti lausuttu esimerkiksi toimipaikkojen sijainnista ja määrästä sekä henkilöiden kelpoisuudesta. Sen sijaan tarjottavan palvelun laatuvaatimuksia ei sopimuksessa ole.

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto oli lähettänyt Oulun kaupungille selvityspyynnön uusien asiakkaiden jonojen pitenemisestä. Oulun kaupungin selvityksen mukaan kaupunki oli valtion korvauksen lisäksi kohdistanut talous- ja velkaneuvonnan järjestämiseen 60 000 euroa, jolla oli palkattu kokopäiväinen toimistotyöntekijä. Jonotusaika oli ollut helmikuussa 2018 147 vuorokautta, kun se oli ollut pisimmillään kesäkuussa 2017 215 vuorokautta. Aluehallintovirasto antoi 12.4.2018 Oulun kaupungille ohjauksen, jossa se pyysi kaupunkia kiinnittämään huomiota siihen, että talous- ja velkaneuvonnan jono lyhenee ja palvelutaso paranee. Aluehallintovirasto piti kaupungin kehittämistoimenpiteitä asianmukaisina, mutta niiden riittävyttä tuli tarkkailla ja toimintaa jatkuvasti kehittää.

4. JOHTOPÄÄTÖKSET

Edellä esitetyn perusteella katson, että perustuslaissa turvattu asian käsittelyn viivytyksettömyys ei ole toteutunut asiassa.

Tämä on nähdäkseni viime kädessä johtunut talous- ja velkaneuvonnan resursoinnista, ohjaus- ja mittausten riittämättömyydestä ja tulkinnanvaraisesta vastuukysymyksestä, joihin laillisuusvalvonnassa on jo vuosia kiinnitetty asianomaisten viranomaisten huomiota. Olen edellä esittänyt, että mielestäni kunta on ottaessaan talous- ja velkaneuvonnan järjestämisvastuun ottanut myös vastatakseen siitä, että perustuslaissa taatut hyvän hallinnon takeet toteutuvat.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 11 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamies voi laillisuusvalvontaansa kuuluvassa asiassa tehdä toimivaltaiselle viranomaiselle esityksen tapahtuneen virheen oikaisemiseksi tai epäkohdan korjaamiseksi. Oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä on myös katsottu, että oikeusasiamies voi perusoikeuksien valvontatehtävänsä puitteissa tehdä perusoikeuksien loukkausten johdosta hyvitysesityksiä.

Euroopan ihmisoikeussopimuksen 13 artiklan mukaan jokaisella, jonka tuossa yleissopimuksessa tunnustettuja oikeuksia ja vapauksia on loukattu, on oltava käytettävissään tehokas oikeussuojakeino kansallisen viranomaisen edessä siinäkin tapauksessa, että oikeuksien ja vapauksien loukkauksen ovat tehneet virantoimituksessa olevat henkilöt. Tässä artiklassa on taattu oikeus tehokkaihin oikeussuojakeinoin ihmisoikeusloukkauksissa. Esimerkiksi kärsimyskorvaus on mahdollista perustaa siihen. Muun muassa korkeimman oikeuden ratkaisut KKO:2008:10, KKO:2011:38 ja KKO 2012:81 osoittavat, että vahingonkorvausta tai hyvitystä on mahdollista suorittaa perus- ja ihmisoikeusloukkauksen perusteella myös ilman kansallisen lainsäädännön nimenomaista tukea.

Hyvitysesitys voi tarkoittaa viranomaisen kansallisen lain vastaisesta menettelystä aiheutuneen haitan, epäoikeudenmukaisuuden tuntemuksen tai vääräkokemuksen hyvittämistä. Kysymys voi tällöin olla aineettomasta toimenpiteestä, kuten viranomaisen pahoittelusta ja anteeksipyyntöstä, tai rahallisesta korvauksesta. Hyvitysesitys voi myös tarkoittaa sellaisen vahingon hyvittämistä, joka voisi olla vahingonkorvauslain mukaan korvattava. Tällöin voi olla kysymys henkilö- tai esinevahingosta, mutta myös aineettoman vahingon korvaamisesta, joka vahingonkorvauslain nojalla voi tulla vain hyvin rajoitetusti korvattavaksi.

Esitän, että Oulun kaupunki hyvittäisi kantelijalle hyvän hallinnon viivytyksettömyysvaatimuksen vastaisesta menettelystä aiheutuneen haitan. Pyydän kaupunkia ilmoittamaan 31.8.2018 mennessä, mihin toimenpiteisiin tämä päätökseni on antanut sille aihetta.

Tässä tarkoituksessa lähetän tämän päätöksen Oulun kaupungille ja Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle tiedoksi.