

21.6.2010

Dnro 1302/4/10

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja

HYVÄ HALLINTO KIRJASTOLAINOJEN UUSIMISESSA

1 KANTELU

Kantelija pyysi eduskunnan oikeusasiamiehelle 6.4.2010 osoittamassaan kirjeessä oikeusasiamiestä tutkimaan Heinolan kaupunginkirjaston lainauskeskuksen menettelyä aineiston lainojen uusimisessa. Kantelijan kertoman mukaan hän oli soittanut lainauskeskukseen uusiakseen kirjastolainansa. Kerrottuaan puhelimitse nimensä virkailija oli ilmoittanut uuden eräpäivän. Seuraavana arkipäivänä kantelija oli kuitenkin saanut huomautusmaksun uusimattomista lainoista. Asiaa selvitettyään kantelijalle oli ilmoitettu, että puhelimitse tapahtunut uusiminen ei ollut koskenut kantelijan alaikäisen tyttären nimellä olleella kortilla tehtyjä lainoja. Kantelija oli tyytymätön siihen, että varsinainen kortin vastuuhenkilö eli lapsen huoltaja ei ole tietokannassa kytköksissä alaikäisen lainaustapahtumiin.

- - -

3 RATKAISU

Kaupunginkirjaston selvityksessä on todettu muun muassa, että asiakkaan uusiessa lainojaan puhelimitse tai muulla tavoin virkailija tai käytössä oleva WebOrigo-asiakasjärjestelmä ei kysy muiden perheenjäsenten lainoja tai niiden uusimista, vaan asiakkaan on pyydettävä sitä. Kirjastojärjestelmässä ei ole olemassa tai valittavissa ominaisuutta, joka toisi esille samalla perheenjäsenten tiedot. Asiakkailla itsellään on vastuu kirjastokortin käytöstä sekä siihen liittyvistä lainoista. Edelleen selvityksen mukaan kantelija ei ollut pyytänyt uusimaan lapsensa lainoja, vaan vain omansa. Huoltaja on vastuussa lapsensa lainoista, eräpäivien seurannasta sekä mahdollisista myöhästymis- ja huomautusmaksuista. Hän voi seurata niitä itse tietojärjestelmän kautta kuten omia lainojaan. Huoltaja voi siten kaupunginkirjaston mukaan halutessaan seurata lapsen lainoja ja uusia niitä tai pyytää uusimaan niitä esimerkiksi puhelimitse.

Totean ensinnäkin, että en käytettävissäni olleen aineiston perusteella voi enemmälti ottaa kantaa sen keskustelun yksityiskohtiin, joita lainojen uusimisen yhteydessä oli puhelimitse käyty. Näin ollen en voi ottaa kantaa siihen, oliko kantelija nimenomaisesti pyytänyt uusimaan myös lapsensa lainat vai vain omansa. Myöskään en voi enemmälti ottaa kantaa siihen, miksi kantelija ei ollut saanut kirjaston asiakasjärjestelmään yhteyttä kotikoneeltaan.

Muutoin totean kantelijan saamasta asiakaspalvelusta seuraavan.

Kirjaston selvityksessä on korostettu asiakkaan vastuuta lainojen uusimisessa. Vaikka asiakas siinänsä sitoutuukin kirjaston asiakkaana erinäisiin velvoitteisiin, asiassa ei mielestäni kuitenkaan sovi

unohtaa perustuslain 21 §:ssä perusoikeutena turvattua oikeutta saada asiansa viranomaisessa asianmukaisesti käsitellyksi. Kyse on hyvästä hallinnosta, jonka perusteista säädetään tarkemmin hallintolain 2 luvussa. Lain 7 §:ssä säädetään hallinnon palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Säännös korostaa asiakasnäkökulmaa ja -lähtöisyyttä (ks. HE 72/2002 vp, s. 56–57). Tähän kuuluu muun muassa riittävän valintamahdollisuuden turvaaminen, yksinkertainen ja joustava menettely sekä asiakkaan kannalta kohtuuttoman vaikeiden menettelysääntöjen välttäminen (ks. Olli Mäenpää: Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet 2008, s. 80–81). Hallintolain 8 §:ssä säädetään puolestaan neuvonnasta. Viranomaisen on pykälän 1 momentin mukaan toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa.

Koska julkisen vallan tulee perustuslain 22 §:n nojalla edistää perusoikeuksien toteutumista, perusoikeutena turvattua hyvää hallintoa olisi sekä viranomaisen neuvontavelvollisuuden että palveluiden asiakaslähtöisen järjestämisen näkökulmasta mielestäni omiaan edistämään menettely, jossa lainojaan henkilökohtaisesti uusivalta kirjaston asiakkaalta tiedustellaan, onko hän uusimassa vain omia lainojaan vai mahdollisesti myös muita vastuullaan olevia lainoja. Näin toimien olisi mahdollista pyrkiä ennaltaehkäisemään nyt esille nousseen kaltaisia tapauksia.

Saatan käsitykseni ohjaavassa tarkoituksessa Heinolan kaupunginkirjaston tietoon. Muistutan myös siitä laillisuusvalvonnassa vanhastaan vallitsevasta tulkinnasta, että pelkästään tietojärjestelmiin liittyvillä syillä ei hyväksyttävästi voida perustella poikkeamista siitä, mitä hyvä hallinto asianmukaiselta asiakaspalvelulta edellyttää. Enempiin toimenpiteisiini asia ei tältä osin anna aihetta.

Muilta osin asiassa ei ilmennyt sellaista, josta minulla olisi syytä lausua enemmän.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä esittämäni käsityksen Heinolan kaupunginkirjaston tietoon lähettämälle jäljennöksen tästä päätöksestäni Heinolan kaupungin kirjastotoimenjohtajalle ja pyydän häntä saattamaan päätökseni tiedoksi myös Heinolan kaupungin sivistyslautakunnalle.