

8.9.2011

Dnro 1528/4/11

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Tapio Rätty

KIRJEISIIN VASTAAMINEN JA VIRANOMAISEN VELVOLLISUUS HUOLEHTIA RIITTÄVIEN RESURSSIEN VARAAMISESTA LAKISÄÄTEISIIN TEHTÄVIINSÄ

1 KANTELU

Kantelija arvosteli 11.4.2011 päivätyssä kantelukirjoituksessaan sosiaalityön johtajan menettelyä hänelle esitettyihin selvityspyyntöihin ja tiedusteluihin vastaamista koskevassa asiassa.

3 RATKAISU

3.1 Sähköposteihin vastaaminen

Oikeusturvan takeista ja hyvän hallinnon vaatimuksista on säädetty perustuslain 21 §:ssä. Hallintolain 8 §:ssä on säädetty viranomaiselle kuuluvasta neuvontavelvollisuudesta. Hallintoasian hoitamista koskevaan neuvontaan voi liittyä myös tosiasiallista viranomaisen antamaa neuvontaa. Säännös edellyttää asiakkaan asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin vastaamista. Asiakkaalla on oikeus tietää esimerkiksi se, kuka hänen asiansa hoitaa tai kuinka kauan asian käsittely kestää. Hyvän hallinnon periaatteiden mukaista on myös ilmoittaa asiakkaalle, milloin asiakkaan esittämään tiedusteluun voidaan vastata tai jos vastaus viivästyy, viivästymisen syyt ja milloin asiakas voi odottaa vastauksen saamista.

Kantelukirjoituksen mukaan kantelija tiedusteli hallinto-oikeuden päätöksen täytäntöönpanoon liittyvässä asiassa asiansa käsittelyn etenemistä ensimmäisen kerran 14.2.2011 päivätyllä kirjeellään. Kantelija uudisti tiedustelunsa 25.2.2011 sosiaalityön johtajalle osoittamassaan sähköpostissa. Kantelija lähetti sosiaalityön johtajalle vastaavan sähköpostiviestin 10.3., 18.3. ja 22.3.2011. Kantelukirjoituksen mukaan sosiaalityön johtaja vastasi kantelijalle tähän viimeksi lähetettyyn (22.3.2011) lähetettyyn sähköpostiviestiin. Kantelija lähetti sosiaalityön johtajalle 4.4.2011 sähköpostiviestin tiedustelukseen asian jatkokäsittelyä ja sen etenemisestä. Kantelukirjoituksen mukaan sosiaalityön johtaja ei vastannut tähän viestiin.

Kaupungin sosiaali- ja terveysjohtajan antamassa lausunnossa on myönnetty kantelijan kirjoituksessa esittämä hallintolain vastainen menettely. Sosiaali- ja terveysjohtajan antaman lausunnon mukaan kantelijan sähköpostiviesteihin vastaamatta jättäminen on johtunut sosiaalityön johtajan poikkeuksellisen suuresta työtaakasta. Lausunnosta ilmenee, että sosiaalityön johtajan kanssa on keskusteltu siitä, millä tavoin jatkossa vastaava virhe voitaisiin välttää.

Sosiaalityön johtajan selvityksessä on myönnetty kantelussa esitetty tapahtumien kulku, mutta kiistetty, että virheellinen menettely olisi aiheutunut hänen tahallisesta menettelystä.

Perusoikeutena turvattuun hyvään hallintoon kuuluu osana oikeus saada ilman aiheetonta viivytystä vastaus viranomaisille lähetettyihin asiallisiin kirjeisiin, tiedusteluihin ja pyyntöihin, joihin kirjoittajaselvästi odottaa vastausta.

Näkemykseni mukaan sosiaalityön johtaja on toiminut asiassa hallintolain vastaisesti. Menettelyn moitittavuutta arvioidessani olen ottanut huomioon sen, että hallinto-oikeuden päätös on pantu lausunnon ja selvityksen mukaan sittemmin täytäntöön 12.4.2011. Tämän johdosta tyydyn kiinnittämään sosiaalityön johtajan erityistä huomiota edellä esittämiini hyvää hallintoa koskeviin näkökohtiin ja viranomaisen velvollisuuksiin vastata asiakkaan esittämiin tiedusteluihin.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioivat saavat asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hallintolain 23 §:n mukaan hallintoasia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Saadun selvityksen mukaan kantelijan sähköpostiviesteihin vastaamatta jättäminen tai vastaamisen viivästyminen sekä hallinto-oikeuden päätöksen täytäntöönpanossa tapahtunut viive johtui yllättävästä työntekijävajauksesta tapahtumahetkellä. Tämän takia sosiaalityön johtajan työtaakka kasvoi lausunnon ja selvityksen mukaan "poikkeuksellisen suureksi".

Totean tältä osin seuraavaa.

Kunnan tehtävistä sosiaalihuollossa on säädetty sosiaalihuoltolaissa ja sosiaalihuollon erityislaeissa. Sosiaalihuoltolain 13 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuoltoon kuuluvina tehtävinä kunnan on huolehdittava sen sisältöisinä ja siinä laajuudessa kuin kulloinkin säädetään muun muassa sosiaalipalvelujen järjestämisestä asukkaille ja toimeentulotuen antamisesta kunnassa oleskelevalle henkilölle.

Julkisella vallalla on perustuslain 22 §:n mukaan velvollisuus toteuttaa perus- ja ihmisoikeuksia. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että kunnan on osoitettava voimavaroja lakisääteisiin tehtäviinsä tarvittaessa henkilöresursseja lisäämällä tai niitä kohdentamalla siten, että kunta pystyy selviytymään sille laissa säädettyistä tehtävistään. Näkemykseni mukaan työnantajan on myös huolehdittava siitä, ettei yksittäisen viranhaltijan tai työntekijän työn määrä muodostu kohtuuttomaksi ja ettei viranomaisille kuuluvien lakisääteisten tehtävien hoito vaarannu. Edellä lausutun johdosta kiinnitän kaupungin sosiaali- ja terveyskeskuksen huomiota vastaisen varalle riittävien resurssien varaamiseen tai niiden kohdentamiseen lakisääteisten tehtävien hoitamiseksi. Tässä tarkoituksessa lähetän tästä päätöksestäni jäljennöksen kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

4

TOIMENPITEET

Lähetän tästä päätöksestäni jäljennöksen sosiaali- ja terveyslautakunnalle sekä sosiaali- ja terveyskeskukselle ratkaisusta ilmenevässä tarkoituksessa.