

12.6.2013

Dnro 2083/3/13

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Terhi Arjola-Sarja

EDUSKUNNAN APULAIISOIKEUSASIAMIES MAIJA SAKSLININ TARKASTUS OULUN KONTTORISSA

Pöytäkirja

Aika ja paikka: 12.6.2013, Oulu

Läsnä:

- - -	johtaja	Oulun Konttori
- - -	talouspäällikkö	Oulun Konttori
- - -	palveluasiantuntija/perintä	Oulun Konttori
- - -	palveluesimies/ asiakasmaksuyksikkö	Hyvinvointipalvelut

Maija Sakslin	apulaisoikeusasiamies
Riitta Länsisyrjä	esittelijäneuvos
Terhi Arjola-Sarja	oikeusasiamiehensihteeri
Helena Rahko	notaari

1

Yleistä

Haukipudas, Kiiminki, Oulu, Oulunsalo ja Yli-li ovat vuoden 2013 alusta yhdistyneet uudeksi Ouluksi. Tämä on tarkoittanut merkittäviä organisaatiouudistuksia.

Oulun Konttori on kaupungin sisäinen liikelaitos, joka tuottaa Oulun kaupungin mm. talouden ja hallinnon palveluja. Oulun Konttorin toiminta on laajentunut vuoden 2013 aikana. Muun muassa kaiken sosi-aali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (asiakasmaksulaki) mukaisten maksujen laskutuksen hoitava asiakasmaksuyksikkö on 1.6.2013 siirtynyt Oulun Konttorin alaisuuteen. Asiakasmaksuyksikön ja perintäpalvelujen työntekijät ovat virkasuhteessa.

Monetra Oy on Oulun kaupungin ja Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän perustama palvelukeskus, joka tuottaa talous- ja henkilöstöhallinnon palveluja muun muassa Oulun kaupungille.

2

Laskutus ja perintä

Laskut (esim. terveydenhuollon laskut) lähetetään asiakkaille keskitetysti Oulun Konttorin asiakasmaksuyksiköstä. Asiakasmaksuyksikön asiakaspalvelusihteeri voi myöntää maksulle maksuaikaa kolme kuukautta tai palveluesimies kuusi kuukautta.

Maksumuistutuspalvelu ja perintä on ulkoistettu perintäyhtiölle (Lindorff Oy). Saatavien perinnästä annetun lain (perintälaki) muutosten myötä palvelujen tarjoaja kilpailutetaan uudelleen. Tämä prosessi on parhaillaan vireillä. Uusi sopimus tehdään vuoden 2014 alusta. Kuluvalle vuodelle on perintäyhtiön kanssa tehty jatkosopimus.

Mikäli asiakas ei ole maksanut hänelle lähetettyä 14 vuorokautta erääntyneenä ollutta laskua, Monetra Oy käynnistää siirtoajon perintäyhtiölle. Perintäyhtiö lähettää asiakkaalle kaksi maksumuistutusta ja kaksi maksuvaatimusta. Maksuvaatimusten jälkeen perintäyhtiö selvittää, kannattaako asia laittaa ulosottoon. Selvitystyö tapahtuu perintäyhtiössä, koska yhtiöllä on paremmat tiedot velallisten taloudellisesta tilanteesta kuin asiakasmaksuysiköllä. Ulosottoon lähetettävistä saatavista perintäyhtiö kerää listan ja toimittaa sen Monetra Oy:lle, jossa lista tarkistetaan. Tarkastus on luonteeltaan tekninen. Ulosotto-perintään lähettäminen tapahtuu Monetra Oy:stä.

Apulaisoikeusasiamies Saksin toteaa, että esimerkiksi sen arvioimiseksi, onko asiassa perusteita maksun alentamiselle tai perimättä jättämiselle, ulosotto-perintään lähettämistä on tarpeen arvioida tapauskohtaisesti. Julkisyhteisön tulee tehdä tämä arvio itse. Toki tässä arvioinnissa voidaan käyttää apuna perintäyhtiön asiantuntemusta. Apulaisoikeusasiamies toteaa myös, että hän on omana aloitteenaan tutkinut sitä, rikottiinko perintälain asiamieskieltoa, kun perintäyhtiöt toimivat suoraan ulosottokelpoisten saatavien osalta maksujen ulosotto-perinnässä ns. teknisenä välittäjänä. Hän totesi päätöksessään dnro 459/2/2011 (ohessa) muun muassa, että arvioitaessa teknisen välittämisen sallittavuutta on kiinnitettävä huomiota seuraaviin kriteereihin

- 1) *Kuka tekee päätöksen julkisoikeudellisten saatavien ulosottoon siirtämisestä?*
- 2) *Miten tuo päätös menettely ja asioiden valikoituminen käytännössä tapahtuu?*
- 3) *Kenelle ulosoton perimät varat tilitetään?*

Apulaisoikeusasiamies korosti, että päätöksenteon tulee kaikissa vaiheissa säilyä velkojalla.

3

Neuvonta

Laskuja koskevat puhelinyhteydenotot on ohjattu perintäyhtiölle. Perintäyhtiöstä asiakas voidaan tarvittaessa ohjata edelleen kääntymään asiakasmaksuysikön puoleen.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että perintälain 5 §:n 7 kohdan mukaan maksuvaatimuksesta on ilmentävä, kenelle huomautukset on esitettävä; jos perittävänä on julkisyhteisön saatava, maksuvaatimuksessa on ilmoitettava myös sen julkisyhteisön perintää hoitavan yksikön tai henkilön yhteystiedot, jolle velallinen voi tehdä saatavaa ja perintää koskevat huomautuksensa.

Apulaisoikeusasiamies tulee myöhemmin omana aloitteenaan laajemmin selvittämään perintämenettelyä erityisesti maksuvaatimuskirjeiden sisällön osalta samoin kuin perintälain muutoksen vaikutusta perintämenettelyyn.

4

Turvakieltoasiakkaat

Perintäyhtiölle menneet asiat, joissa asiakkaalla on turvakielto, palautuvat perintäyhtiöltä asiakasmaksuysikkoon. Nykyisin tällaiset asiak-

kaat pystytään asiakasmaksuysikössä "poimimaan" ennen perintäyhtiölle lähettämistä. Asiakasmaksuysiköstä asiakirjat toimitetaan turvakieltoasiakkaalle maistraatin välityksellä. Menettelystä ei koidu asiakkaalle ylimääräisiä kustannuksia.

Johtajan sittemmin ilmoittaman mukaan tarkastuksen jälkeen maistraatista oli ilmoitettu, että turvakieltoasiakkaiden postien edelleen lähetys maistraatin toimesta päättyy syksyllä 2013.

5 Asiakasmaksut

Asiakkaan hakiessa toimeentulotukea tai pyytäessä suoraan asiakasmaksulain 11 §:n mukaista huojennusta, asiakkaan kokonaistilanne otetaan huomioon ja tarvittaessa maksua mainitun säännöksen nojalla alennetaan tai se jätetään perimättä. Tämä pyritään tekemään ennen kuin maksu menee perintään. Mikäli maksu on jo perinnässä ja jos asiakkaalla olisi oikeus toimeentulotukeen tai hänellä on selviä maksuvaikeuksia, maksu voidaan poistaa. Tieto asiakasmaksuysikköön tulee asiakkaalta itseltään tai sosiaalitoimelta.

6 Lapsi velallisena

Maksullisissa palveluissa lasku osoitetaan lapsen vanhemmalle. Mikäli lasku menee jostakin syystä ulosottoon lapsen nimellä, ulosotto palauttaa asian Oulun Konttorin asiakasmaksuysikköön ja lasku muutetaan vanhemman nimiin. Sitä, että lapsi ei halua tiedon menevän laskusta vanhemmalle, ei voida ottaa huomioon. Yleensä lapsia koskevat palvelut ovat maksuttomia.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että käytännössä esimerkiksi terveydenhuollon maksujen maksuunpano ei ole yksiselitteistä, kun otetaan huomioon potilaan asemasta ja oikeuksista annettu laki (potilaslaki). Sosiaali- ja terveysministeriö totesi lausunnossaan Tampereen kaupungin menettelyä koskevassa kanteluasiassa (dnro 1090/4/07), että tulkinta ko. lain nojalla lähtee siitä, että pääsääntöisesti tarvitaan alaikäisen nimenomainen suostumus tietojen antamiseen, jos hän kykenee ikänsä ja kehitystasonsa puolesta päättämään hoidostaan.

7 Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo teema

Muun kuin suomenkielisten asiakkaiden osalta todettiin, että ruotsinkielisiä on vähän. Muita ulkomaalaisia kuten opiskelijoita ja maahanmuuttajia on ja heitä palvellaan usein englanniksi. Tarvittaessa asioiden hoitamisessa käytetään tulkkia. Kaupungin tulkkipalvelut sijoittuvat Oulun Konttorin alaisuuteen. Asiakaspalvelussa, Oulu10:ssä on tarjolla tulkkipalvelua, jossa voi asioida missä tahansa asiassa.

Varhaiskasvatuksessa lasku, esim. päivähoitomaksu, on kummankin vanhemman nimellä, mutta lasku on kirjanpidon saamisena ensisijaisesti lapsen äidin nimellä. Tämä johtuu käytössä olevasta tietojärjestelmästä, jossa päämiehenä on lapsen äiti. Maksumuistutus menee kummallekin vanhemmalle. Jos vanhemmat asuvat eri osoitteissa, lasku menee sille, jonka luona lapsi asuu. Mikäli lapsi asuu puolet ajasta toisen ja puolet toisen luona, lasku jaetaan vanhempien pyynnöstä.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että hän on Rovaniemen sosiaali- ja terveystoimen sosiaalipalvelukeskuksen menettelyä koskevassa kanteluasiassa (dnro 557/4/11) pitänyt sosiaalipalvelukeskuksen käytäntöä, jossa perheen miespuolinen jäsen merkitään aina päämieheksi sosiaalipalvelukeskuksen käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään ja tehty toimeentulotukea koskeva päätös lähetetään postitse tietojärjestelmässä tälle päämieheksi merkitylle henkilölle riippumatta siitä, kuka tuenhakijana tosiasiallisesti on, hallintolain ja tasa-arvolain vastaisena. Lisäksi apulaisoikeusasiamies on päätöksessään todennut muun muassa seuraavaa:

”Näkemykseni mukaan toimeentulotukipäätöksiin, kuten muihinkin sosiaalihuollon yksilöpäätöksiin tulee merkitä hakijaksi se henkilö, joka tosiasiallisesti on hakenut palvelua tai kuten tässä tapauksessa toimeentulotukea. Se seikka, että toimeentulotuki määrätään perheen jäsenten tulojen, menojen ja varojen perusteella ei oikeuta viranomaisesta tekemään päätöstä valitsemansa perheen päähenkilön nimellä silloin, kun hakijana on joku muu perheenjäsen. Rovaniemen sosiaali- ja terveystoimen selvityksestä ilmenee, että tietojärjestelmässä määritelty ns. päämiesasema riippuu tosiasiallisesti hakijan sukupuolesta. Mielestäni tällainen käytäntö on tasa-arvolain vastainen.”

5 Toimenpiteet

Luonnos tästä pöytäkirjasta lähetettiin Oulun Konttorille tiedoksi ja kommentteja varten. Oulun Konttorin kommentit on otettu pöytäkirjassa huomioon.

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinin käsitykset ilmenevät asianomaisista alakohdista.

Pöytäkirjan vakuudeksi

Laatija:

Terhi Arjola-Sarja
oikeusasiamiehensihteeri