

28.8.2015

Dnro 2451/2/15

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty

VIRHEELLISEN ASIAKASMAKSUMENETTELYN KORJAAMINEN

1 OMA ALOITE

Annoin 11.7.2014 päätökseni (dnro 454/4/14) Jyväskylän sosiaali- ja terveystoimiston koskevassa kuljetuspalveluiden järjestämiseen ja asiakasmaksujen määrääntymiseen liittyvässä asioissa. Totesin ratkaisussani, että Jyväskylän sosiaali- ja terveystoimen käytäntö vaikeavammaisten kuljetuspalveluiden maksujen määräämisessä ja perinnässä saattaa johtaa tilanteeseen, jossa vaikeavammaisen henkilö joutui maksamaan omavastuuosuuksia myös sellaisista matkoista, joita hän ei tosiasiallisesti käyttänyt. Katsoin, että tällainen maksun periminen käyttämättömästä kuljetuspalvelusta on asiakasmaksulain vastaista. Pyysin Jyväskylän sosiaali- ja terveystoimea ilmoittamaan minulle 30.9.2014 mennessä, minkälaisiin toimenpiteisiin Jyväskylän sosiaali- ja terveystoimi on ryhtynyt päätökseni johdosta.

Jyväskylän sosiaali- ja terveystoimi ei vastannut selvityspyyntööni, minkä johdosta pyysin 25.5.2015 uudestaan selvitystä Jyväskylän perusturvalautakunnalta.

2 SELVITYS

Jyväskylän sosiaali- ja terveystoimi antoi 11.6.2015 pyytämäni selvityksen. Tämän selvityksen mukaan kuljetuspalveluiden omavastuuosuuksien perimiseen liittyvä käytäntö muutettiin heti päätökseni tiedoksisaannin jälkeen. Selvityksestä ilmenee, että kaikille, yhteensä 23 asiakkaalle, joille oli myönnetty vammaispuolustuksen mukaisina kuljetuspalveluiden työ- tai opiskelumatkoja, lähetettiin kirje, joissa heitä pyydettiin valitsemaan omaan tilanteeseensa sopiva tapa omavastuuosuuksien perimiseen. Menettelyä ja käytäntöä muutettiin selvityksen mukaan niin, ettei maksua peritä niiltä matkoilta, joita asiakas ei tosiasiallisesti käytä.

Selvityspyyntööni vastaamattomuus on saamani selvityksen mukaan johtunut inhimillisestä erehdyksestä ja johtamisjärjestelyjen hajanaisuudesta. Selvityksestä ilmenee, että Jyväskylän sosiaalitoimen organisaatiouudistuksessa on viranhaltijoiden välisiä tehtävänjakoja tämän jälkeen tarkennettu.

3 TOIMENPITEET

Jyväskylän sosiaalitoimi on ryhtynyt niihin toimenpiteisiin, joita olen omassa aloitteessanikin edellyttänyt.

Kiinnitän kuitenkin edelleen Jyväskylän perusturvatoimen huomiota selvityspyynnössäni toteamaani. Mikäli kunta on perinyt asiakkaalta liikaa tai väärin perustein asiakasmaksua, on kunnalla velvollisuus palauttaa likaa perityt maksut ainakin silloin, kun asiassa on esitetty palautusta koskeva vaatimus. Mikäli kunta ei vaatimuksen johdosta suostu palautukseen, on asiakkaan vaatimuksen johdosta tehtävä päätös. Asiakkaalla on tämän jälkeen mahdollisuus saattaa asia viime kädessä tuomioistuimen tutkittavaksi. Jyväskylän sosiaalitoimen

selvityksestä ei ilmene, onko se mahdollisesti korvannut jälkikäteen liikaa perimiään maksuja tai selvittänyt kuljetuspalveluasiakkaille heidän mahdollisuuksiaan reagoida Jyväskylän sosiaalitoimen aikaisempaan virheelliseen menettelyyn.

Kiinnitän Jyväskylän sosiaalitoimen huomiota myös viranomaiselle kuuluvaan velvollisuuteen vastata oikeusasiamiehen sille esittämiin kysymyksiin ja selvityspyyntöihin asetetussa määräajassa.