

12.11.2009

Dnro 2553/4/08

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Aila Linnakangas**

## **ASIALLINEN KIELENKÄYTTÖ MYÖS SISÄISESSÄ VIESTINNÄSSÄ**

1

### **KANTELU**

Kantelija arvosteli kirjeessään 26.6.2008 Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sosiaalityöntekijän loukkaavina kokemiaan sanavalintoja sosiaaliviraston työntekijöiden sisäisessä kirjeenvaihdossa. Edelleen hän arvosteli muistutukseen saamaansa vastausta, jossa ei todettu työntekijän toimineen väärin. Hän pyysi oikeusasiamiestä tutkimaan, täyttikö muistutukseen annettu vastaus ne vaatimukset, joita muistutusmenettelylle on asetettu sosiaalihuollon asiakaslaissa.

- - -

3

### **RATKAISU**

3.1

Tapahdumat kantelun mukaan

Kantelija kertoi hakeneensa toimeentulotukea sosiaalityöntekijän vastaanotolla 10.9.2007 ja saaneensa 12.9.2007 päivätyyn päätöksen, jonka mukaan elokuulle toimeentulotukea myönnettiin harkinnalla sähkölaskuun 46,74 euroa ja syyskuulle normivajeeseen 212,30 euroa. Päätökseen liittyi kaksi laskelmaa. Elokuun laskelmassa tuloina oli otettu huomioon vain asumistuki 249,05 euroa ja menoina perusosa ja asumismenot, jolloin laskelma osoitti alijäämää 559,62 euroa.

Kantelija kertoi keskustelleensa tämän jälkeen taloudellisesta tilanteestaan ystävänsä kanssa, joka oli huomannut, että hän ei ollut saanut tukea elokuun laskelman osoittamaan alijäämään. Hän oli pyytänyt asian käsittelyä uudelleen elokuun osalta. Uudessa sosiaaliohjaajan 4.12.2008 (nro 58) tekemässä päätöksessä elokuun toimeentulotuki hylättiin tulojen ja varojen perusteella. Erityistä perustetta myöntää toimeentulotukea takautuvasti ei myöskään päätöksen mukaan ollut. Päätökseen liitetystä korjatussa elokuun laskelmassa kantelijan tuloina oli otettu huomioon 2.8.2007 tilillä olleet varat 781,19 euroa ja asumistuki sekä menoina perusosa ja asumismenot. Laskelma osoitti ylijäämää 33,27 euroa.

Tämän päätöksen mukana kantelija oli saanut sosiaalityöntekijän toiselle työntekijälle lähettämän viestin, jossa tämä totesi muun ohella, että asiakas valehtelee ja että vastaanotolla 10.9.2008 asiakas oli hakenut toimeentulotukea vasta syyskuulle. Edelleen sosiaalityöntekijä totesi, että asiakkaan kanssa oli käyty läpi kevään tulot ja todettu, että hän oli elänyt apurahaylijäämällään kesän ja että toimeentulotuen perusosaa ei voitu maksaa takautuvasti. Sosiaalityöntekijän viestin mukaan asiakas ei hakenut elokuulle toimeentulotukea.

Aikuispalvelujohtaja ja sosiaaliaseman päällikkö antoivat 16.4.2008 vastauksen kantelijan tekemään edellä todettua asiaa koskeneeseen muistutukseen.

Helsingin hallinto-oikeus hylkäsi kantelijan valituksen jaoston päätöksestä, jolla oli hylätty hänen viranhaltijan 12.9.2007, 12.10.2007 ja 4.12.2007 tekemiä päätöksiä koskevat muutוסvaatimuksensa.

## 3.2

### Arviointi

#### 3.2.1

##### Sosiaalityöntekijän menettely

Hallintolaissa säädettyihin hyvän hallinnon perusteisiin kuuluu myös hyvän kielenkäytön vaatimus, jonka mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Edellä todetussa työntekijöiden sisäisessä kirjeenvaihdossa oli nähdäkseni kysymys sen selvittämisestä, oliko kantelija hakenut toimeentulotukea sosiaalityöntekijän vastaanotolla 10.9.2007 vain elokuun sähkölaskuun vai muuhunkin elokuun toimeentuloon. Kantelija oli päätöksenteon jälkeen ilmoittanut hakeneensa sähkölaskun lisäksi muutakin toimeentulotukea elokuulle, kun taas sosiaalityöntekijän käsityksen mukaan kantelija ei ollut hakenut muuta tukea.

Olen samaa mieltä kuin sosiaalivirasto lausunnossaan siitä, että asiallisen kielenkäytön vaatimus koskee kaikkea viranomaistoimintaa, myös virkamiesten sisäistä kirjeenvaihtoa asiakkaan asioissa. Myös sosiaalityöntekijä pahoitteli selvityksessään käyttämänsä ilmaisua. Hän ei selvityksensä mukaan ole aiemmin eikä myöhemminkään käyttänyt vastaavanlaista ilmaisua. Hänen selvityksensä mukaan näin suorasukainen viesti johtui kovan työkiireen aiheuttamasta stressistä.

Sosiaalityöntekijällä oli oikeus kiistää kantelijan esittämä näkemys tapahtumista ja ilmaista oma näkemyksensä. Viranomaisen sisäisessäkin viestinnässä tulee mielestäni kuitenkin välttää sellaisia puhekieleen kuuluvia ilmaisuja, joilla voi olla moraalisiin kannanottoihin viittaavia sivumerkityksiä, kuten nähdäkseni ilmaisulla valehtelemisesta on.

#### 3.2.2

##### Muistutukseen vastaaminen

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Sen sijaan muistutukseen annetun vastauksen sisällöstä ei ole erikseen säädetty. Muistutuksessa tarkoitettu asia on selvitettävä riittävästi ja muistutus on käsiteltävä asianmukaisesti kuten muutkin hallintoasiat.

Kantelijan sosiaalivirastoon 7.3.2008 tekemä muistutus koski samoja asioita kuin tämä kantelukin. Aikuispalvelujohtajan ja eteläisen sosiaaliaseman päällikön 16.4.2008 muistutukseen antamassa vastauksessa pahoiteltiin kantelijan kokemaa epäasiallista kohtelua ja siinä todettiin, että sosiaalipalvelutoimistossa pyritään kehittämään asiakaspalvelua myös asiakaspalauttein.

Muistutuksessa huomautettiin vielä, että kantelija nosti asiat esille vasta kuukausien päästä siitä, kun ne olivat akuutisti käsiteltävinä ja keskustelua kantelijan ja sosiaalityöntekijän välillä oli käyty. Kante-

lunsa mukaan kantelija koki tämän syyllistävänä varsinkin kun hän oli kääntynyt asiassa sosiaaliamiehen puoleen jo syksyllä 2007.

Muistutuksen tekemiselle ei ole säädetty määräaikaa, joten sosiaaliviranomaisella on velvollisuus tutkia vanhojakin asioita koskevat muistutukset. Luonnollisesti asian selvittäminen ainakin silloin, kun kysymys on suulliseen hakemukseen liittyvän kahdenkeskisen keskustelun sisällöstä, vaikeutuu ajan kuluessa. Vastauksessa nähdäkseni viitattiin tähän seikkaan.

Katson, että minulla ei ole aihetta puuttua muistutukseen vastaamiseen.

4

#### TOIMENPITEET

Kiinnitän sosiaalityöntekijän huomiota vastaisen varalle asialliseen kielenkäyttöön myös sisäisessä viestinnässä. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen päätöksestäni sosiaalityöntekijälle.

Asia ei ole antanut aihetta muihin toimenpiteisiin.