

21.2.2012

Dnro 2704/4/10

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Riitta Länsisyrjä**

## **VELKANEUVONNAN SEURANTA EI TUO ESIIN PALVELUN PUUTTEITA**

### **1 KANTELU**

Kantelij on arvostellut Kauhajoen ja lähikuntien velkaneuvontapalvelujen saatavuutta velkaneuvojan vuosiloman aikana. Hän toteaa, että vuosiloman ajaksi ei ollut järjestetty vastaava palvelua lainkaan, joten apua ei saanut mistään viiden viikon aikana eikä myöskään tapaamista velkaneuvojan lomanjälkeiselle ajalle voinut varata.

### **2 SELVITYS**

Kirjoituksen johdosta on pyydetty selvitystä velkaneuvojalta Lounais-Suomen aluehallintovirastolta. Kuluttajavirasto on antanut asiassa lausuntonsa.

Velkaneuvoja on selvityksessään todennut, että hän toimi Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän palveluksessa ainoana velkaneuvojana. Alueeseen kuuluivat Isojoen, Karijoen ja Teuvan kunnat sekä Kauhajoen kaupunki. Kyseisen alueen asukas pohja oli noin 24 448 asukasta vuoden 2009 lopulla. Suupohjan alueella velkaneuvontapalvelu oli aloitettu 15.6.1993. Aluksi heillä oli ollut kaksi velkaneuvojaa, mutta toisen jäädessä pois vuonna 1999 hän oli toiminut alueen ainoana velkaneuvojana. Vaikka näin oli, normaali jonotusaika ensimmäiselle tapaamiselle oli kahdesta kolmeen viikkoon ja kiireellisessä tapauksessa hän oli voinut ottaa asiakkaan vastaan jopa samana päivänä. Jonotusajoissa Suupohjan alueen asukkaat olivat velkaneuvojan mielestä huomattavasti paremmassa asemassa verrattuna moneen muuhun velkaneuvontayksikköön. Hän toteaa, että vuodesta 1999 alkaen hän oli pitänyt vuosilomansa siten, että oli käynyt viikoittain työpaikallaan katsomassa kirje- ja sähköpostit. Tarvittaessa hän oli joutunut lomastaan ja hoitanut kiireelliset asiat. Keskeneräisten hakemusasioiden osalta hän oli neuvonut asiakkaita siitä, kuinka heidän tulee toimia, jos esimerkiksi käräjäoikeudesta tulee täydennys- tai lausumapyyntöjä.

Aluehallintoviraston 18.11.2010 päivätyssä selvityksessä korostetaan, että Suupohjan peruspalveluliikennelaitoskuntayhtymän toimialueen asukasluku (24 448/31.12.2008) huomioon ottaen palvelutarjonta oli riittävää. Talous- ja velkaneuvonnasta annettua lakia säädettäessä lain esitöissä todettiin, että 56 000 asukkaasta kohden yksi kokopäiväinen velkaneuvoja oli riittävä alueellisen saataavuuden turvaamiseksi. Kuluttajavirasto sekä aluehallintovirasto seuraavat määräjain asiakasjonoja, jonoissa olevien asiakkaiden määrää sekä keskeneräisten asioiden määrää velkaneuvonta-alueilla. Jonotusaika Suupohjassa oli ollut

31.12.2009	12 vrk
31.5.2010	12 vrk
30.9.2010	17 vrk

Valtion tulo- ja menoarviossa oli tavoitteeksi enimmäisjonotusajasta asetettu 60 vuorokautta. Lounais-Suomen aluehallintovirastolle tulleiden raporttien perusteella sillä ei ole ollut perusteltua syytä odottaa, että Suupohjassa jonotusaika muodostuisi kohtuuttoman pitkäksi.

Aluehallintovirasto on edelleen 28.9.2011 antamassaan selvityksessä todennut, että erityisenä tarkastelun kohteena olivat velkaneuvonta-alueet, joissa työskenteli vain yksi talous- ja velkaneuvoja. Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän jonotusajat olivat olleet ennen kesälomien alkua 12 vuorokautta. Näin ollen Lounais-Suomen aluehallintovirastolla ei ollut aihetta epäillä, että Suupohjan velkaneuvonta-alueella ei olisi talous- ja velkaneuvontapalveluja saatavilla kohtuullisessa ajassa.

Länsi-Suomen lääninhallitus, jolle asiat ennen aluehallintoviraston perustamista kuuluivat, oli 27.4.2009 sopinut Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän kanssa toimeksiantosopimuksella talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämisestä. Sopimuksen 4 kohdassa todetaan muun muassa, että toimeksisaaja sitoutuu tämän sopimuksen perusteella antamaan toimialueella talous- ja velkaneuvontaa siten, että sen antamisesta vastaa vähintään 0,5 henkilötyövuotta talous- ja velkaneuvontatehtäviin osoitettua henkilöä. Talous- ja velkaneuvontatehtäviin osoitetut henkilöt käyttävät koko työaikansa talous- ja velkaneuvontalain 1 §:n mukaisiin tehtäviin. Sopimuksen 5 kohdassa todetaan seuraavaa:

"Toimeksisaaja vastaa siitä, että talous- ja velkaneuvontapalveluja on saatavilla tasa-arvoisesti ja ilman huomattavaa häiriötä koko sopimuksen voimassaoloajan. Myös sairaus- ja vuosilomien sekä muiden poissaolojen aikana ja henkilöstön vaihtuessa tulee palveluiden olla tarkoituksenmukaisesti ja riittävästi saatavilla. Toimeksisaajalla on velvollisuus aktiivisesti jakaa tietoa alueen asukkaille palvelujen saatavuudesta ja sisällöstä käyttäen mahdollisuuksien mukaan internetiä sekä muita tiedotuskanavia. Talous- ja velkaneuvontapalvelujen tulee olla maksuttomia ja helposti sekä kohtuullisin matkakustannuksin kuntalaisten saavutettavissa. Palveluja tulee olla saatavilla kohtuullisin kustannuksin myös puhelimitse."

Aluehallintovirasto totesi selvityksessään, että sillä ei ollut syytä olettaa, ettei kuntayhtymä noudattaisi sopimusta. Aluehallintovirasto katsoo, että kuntayhtymä ei ole toiminnassaan huomioinut toimeksiantosopimuksessa sovittua velvoitetta aktiivisesti jakaa tietoa alueen asukkaille palvelujen saatavuudesta ja sisällöstä käyttäen mahdollisuuksien mukaan internetiä sekä muita tiedotuskanavia kun kantelija on kantelussaan ilmoittanut että hän ei saanut tietoa, milloin voi tehdä ajanvarauksen talous- ja velkaneuvontaan taikka miten talous- ja velkaneuvontapalvelut on järjestetty talous- ja velkaneuvojan vuosiloman aikana. Aluehallintovirasto toteaa, että se on tiedostanut sijaisuusjärjestelyt ongelmalliseksi sellaisilla velkaneuvonta-alueilla, joissa työskentelee vain yksi talous- ja velkaneuvoja. Tämän vuoksi on käyty neuvotteluja muun muassa Etelä-Pohjanmaan yhden yhteisen koko maakunnankäsitävän velkaneuvonta-alueen muodostamiseksi. Viimeksi tällainen neuvottelu käytiin 1.4.2011, mutta hanke ei ole edennyt kuntien vastustuksen vuoksi. Hankkeelle tarvitaan kuntien tuki, sillä kunnat rahoittavat osittain toiminnasta aiheutuneet menot. Aluehallintoviraston käsityksen mukaan yhden yhteisen velkaneuvonta-alueen muodostamisella voidaan varmistaa palvelun saatavuus vuosilomien ja mahdollisten muiden poissaolojen aikana.

Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä on selvityksessään todennut, että keväällä 2001 käydyissä neuvotteluissa Etelä-Pohjanmaan kuntien välillä on todettu, että tässä vaiheessa ei ollut toiminnalle ja hallinnolliselle yhteistyölle tarvetta. Sijaisuusjärjestelyjen osalta kaikki velkaneuvojat (Lappajärven, Seinäjoen, Soinin ja Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän) ovat todenneet, että

kenelläkään ei ole resursseja tuurata toista velkaneuvojaa. Kuntayhtymä ilmoittaa, että kesällä 2011 velkaneuvojan vuosiloman sijaisuusjärjestelyt oli kuntayhtymässä sovittu siten, että hallinnon työntekijä vastaanottaa velkaneuvontaan tulevat puhelut sekä antaa tarvittavat ajanvaraukset. Käytännössä tämä järjestely on sujunut hyvin ja tällä tavalla he ilmoittivat jatkavansa tulevaisuudessakin.

Kuluttajavirasto on lausunnossaan todennut, että Lounais-Suomen aluehallintovirasto hoitaa myös Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston toimialueella velkaneuvonnan järjestämisestä säädetty tehtävät. Lounais-Suomen aluehallintovirasto on solminut Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän kanssa toimeksiantosopimuksen 27.4.2009 toimeksiantosopimusluonnoksen (5.8.2005) pohjalta. Sopimukseen on kirjattu, että toimeksisaaja sitoutuu antamaan 0,5 henkilötyövuoden verran talous- ja velkaneuvontaa. Sopimuksen 5 kohdassa painotetaan sopimuskunnalle, että palvelujen on oltava tarkoituksenmukaisesti ja riittävästi saatavilla myös neuvojan poissaolojen aikana ja henkilöstön vaihtuessa.

Kuluttajavirastossa, kuten myös aluehallintovirastoissa, on selvityksen mukaan tiedostettu yhden hengen talous- ja velkaneuvontayksikön haavoittuvuus. Kuluttajavirastossa 2006 alkaneessa talous- ja velkaneuvonnan kehittämistyöryhmän työssä mietittiin mahdollisuuksia muodostaa hallinnollisesti vähintään kahden neuvojan neuvontayksiköitä. Neuvontayksikkö voisi ottaa vastaan asiakkaita useammassa toimipisteessä, jolloin asiakkaiden matka neuvontaan ei muodostuisi kohtuuttoman pitkäksi. Suuremman yksikön olisi muun muassa helpompi hoitaa neuvojan poissaolon aikaiset sijaisuusjärjestelyt, neuvojan esteellisyytilanteet sekä uusien neuvojen perehdyttäminen.

Talous- ja velkaneuvontayksiköiden tilannetta seurattiin tiiviisti. Vuoden 2011 alusta Kuluttajavirastossa otettiin käyttöön sähköisesti toimiva tietokantapohjainen ohjelma yksiköiden seurantatietoja varten. Seurantatiedot sisälsivät tietoja yksiköiden tekemistä toimenpiteistä, henkilöstöstä ja varainkäytöstä. Substanssitietoja kerätään noin 40 toimipisteen vuosittaisesta määrästä. Näiden tietojen keräyshetki on aina vuodenvaihteessa. Neljän tunnusluvun (uusien asiakkaiden jonotusajan pituus ja jonossaolojen määrä, neuvojalla olevien keskeneräisten asioiden määrä sekä tarkastusajanjakson aikana uusina asiakkaiksi kirjattujen henkilöiden määrä) tiedot kerätään neljännesvuosittain. Tietojen avulla voidaan seurata neuvonta-alueen neuvonnan tarpeen ja kysynnän kehitystä. Henkilöstötietojen avulla seurataan talous- ja velkaneuvojille säädetyn kelpoisuusehdon toteutumista ja yksiköiden henkilöstömäärän muuttumista. Varainkäytön seurannan tarkoituksena on seurata valtion talousarviossa talous- ja velkaneuvontapalveluihin kohdennetun korvauksen tarkoituksenmukaista käyttöä. Samalla on seurattu talous- ja velkaneuvonnan kokonaiskustannusta ja kuntien vapaaehtoista rahoitusta siihen. Aluehallintoviranomaiset ovat myös keränneet itse seurantatietoja oman alueensa talous- ja velkaneuvontayksiköiltä.

Valtion talousarvioissa talous- ja velkaneuvonnan toiminnallisen tehokkuuden mittariksi on määritetty uusien asiakkaiden enimmäisjonotusaika 60 vuorokautta. Mikäli 60 vuorokauden raja on ylittynyt, aluehallintoviranomaiset ovat selvittäneet syitä pitkään jonotusaikaan. Aluehallintovirastot ovat myös selvittäneet neuvontayksikön tilannetta, jos jonotusajassa tai muussa seurattavissa toiminnoissa on ollut suuria muutoksia. Uusien asiakkaiden jonotusajan muutos kertoo alueella neuvonnan tarpeessa ja kysynnässä tai neuvonnan järjestämisessä tapahtuvista muutoksista.

Kuluttajavirasto katsoo, että Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä ei ole menetellyt talous- ja velkaneuvonnasta annetun lain ja toimeksiantosopimuksen 5 kohdassa edellytyin tavoin. Asiakas ei ollut saanut tietoa milloin ja miten hän voi saada yhteyden talous- ja velkaneuvojaan ja apua maksuvaikeuksissaan. Tilanne on myöhemmin korjaantunut, kun Suupohjan peruspalveluliikelaitos kuntayhtymä on muuttanut toimintaansa ja järjestänyt palveluita talous- ja velkaneuvojan poissaolojen ajaksi. Kuluttajavirasto katsoo, että Lounais-Suomen aluehallintoviraston menettely on ollut asianmukaista

sijaisuusjärjestelyjen valvonnassa, koska seurantatietojen mukaan talous- ja velkaneuvontapalveluja oli saatavilla kohtuullisessa ajassa, kuten aluehallintoviraston selvityksestä ilmenee.

### 3

## RATKAISU

### 3.1

#### Oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Käsitelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla. Hallintolain 7 §:ssä säädetään hallinnon palveluperiaatteista ja palvelun asianmukaisuudesta. Sen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) pykäläkohtaisissa perusteluissa todetaan, että palveluperiaate ja viranomaisten tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät sitä, että asiointi tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen. Pykälä ei kuitenkaan asettaisi viranomaiselle ehdotonta velvollisuutta ryhtyä toimenpiteisiin asiointipalvelujen asianmukaiseksi järjestämiseksi, vaan säännös mahdollistaisi käytettävissä olevien taloudellisten ja muiden voimavarojen huomioon ottamisen. Asiointi olisi pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva voi helposti muodostaa kokonaiskäsityksen asiansa hoitamiseen tarvittavan palvelun sisällöstä ja siihen liittyvistä toimista. Julkisia palveluja järjestettäessä tulisi erityisesti kiinnittää huomiota palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivan valinnanvapauteen. Palvelujen saatavuutta ei tulisi rajoittaa ilman asiallisesti hyväksyttäviä perusteita.

Perustuslain 22 § velvoittaa julkista valtaa turvaamaan perusoikeuksien käytännön toteutumisen. Yleensä hallinnollisten palvelujen tarkoitus ja tavoitekäyvät ilmi niitä koskevasta konkreettisesta lain-säädännöstä. Palvelujen saatavuus edellyttää, että viranomainen järjestää palvelunsa niin, että palveluja on riittävästi ja että niiden käyttö on helppoa. Jos palvelu on lakisääteinen, viranomaisella on kuitenkin oikeudellinen velvollisuus huolehtia sen riittävydestä. Taloudellisten resurssien vähäisyys tai henkilöstön puute eivät tällöin poista tai lievennä viranomaisen vastuuta. Palvelujen käytettävyyteen liittyy myös tasapuolisuusvaatimus. Palveluperiaatteen toteutumisen laatutaso on sidottu asianmukaisuuden vaatimukseen. Palveluperiaatteen toteuttamisessa se merkitsee käytännössä, että viranomaisen kanssa asiointi ja asioiden käsittely on pyrittävä järjestämään mahdollisimman joustavaksi ja palvelumyönteiseksi. Tältä kannalta ovat siis palvelun saatavuus, laatu ja asiakkaan tarpeet keskeisiä (kts. Olli Mäenpää: Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet, s. 81).

Viranomaisen tiedottamisvelvollisuudesta on säädetty yleisesti julkisuuslain 20 §:ssä. Palveluperiaatteen noudattaminen voi lisäksi perustella myös asiakkaiden informointia heitä välittömästi koskevista ja heidän oikeusasemaansa suoraan vaikuttavista muutoksista.

Hallintolain 8 §:ssä säädetty neuvontavelvollisuus asiakkaalle tarpeen mukaan annettavasta hallintoasian hoitamiseen liittyvästä neuvonnasta sekä asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin vastaamisesta on myös ilmentymä tästä palveluperiaatteesta.

Neuvontavelvollisuutta koskevassa hallituksen esityksen perustelussa todetaan, että viranomaisen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä. Hallintoasian hoitamista koskevaan neuvontaan saattaa liittyä oikeudellisten seikkojen ohella tosiasiallista neuvontaa. Tässä voi olla kysymys esim. siitä, kuka asiaa hoitaa ja milloin tämä on paikalla taikka kuinka kauan asian käsittely kestää.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 20 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta ja tässä tarkoituksessa tarvittaessa laadittava oppaita, tilastoja ja muita julkaisuja sekä tietoa-aineistoja palveluistaan, ratkaisukäytännöstään sekä yhteiskuntaoloista ja niiden kehityksestä toimialallaan. Laatumisvelvollisuuden tarvetta arvioitaessa on otettava huomioon, missä määrin viranomaisen toiminnasta on saatavissa tietoja ja asiakirjojen julkisuuden avulla tai yleisen tilastotuotannon perusteella. Toisen momentin mukaan viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa.

Talous- ja velkaneuvonnasta annetun lain (713/2000) 2 §:n mukaan talous- ja velkaneuvonnan yleinen johto, ohjaus ja valvonta kuuluvat Kuluttajavirastolle. Aluehallintovirasto vastaa siitä, että talous- ja velkaneuvontaa on riittävästi saatavissa viraston toimialueella. Talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämisestä huolehtivat aluehallintovirasto ja kunnat siten kuin 3 §:ssä säädetään.

Lain 3 §:n mukaan talous- ja velkaneuvontapalvelu järjestetään ensisijaisesti siten, että kunta tekee aluehallintoviraston kanssa kuntalain (365/1995) 2 §:n 2 momentissa tarkoitetun sopimuksen, jossa se sitoutuu huolehtimaan talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämisestä kunnassa asuville henkilöille. Aluehallintovirasto ja kunnat voivat sopia, että kunta huolehtii tehtävästä yhden tai useamman kunnan puolesta.

Kunta voi järjestää talous- ja velkaneuvontapalvelun perustamalla sitä varten yhden tai useamman viran tai työsopimussuhteisen tehtävän. Virka tai tehtävä voi olla osa-aikainen. Virka tai tehtävä voidaan kunnassa yhdistää toiseen virkaan tai tehtävään, jollei yhdistäminen vaikuta tehtävien asianmukaiseen hoitamiseen. Virka tai tehtävä voidaan perustaa kuntien yhteiseksi siten kuin kuntalaissa säädetään. Kunta voi huolehtia talous- ja velkaneuvontapalveluista myös hankkimalla ne tehtävien hoitamiseen sopivalta palveluntuottajalta. Jos kunta ei kuulu minkään 1 momentissa tarkoitetun sopimuksen piiriin, aluehallintoviraston on hankittava palvelut tehtävien hoitamiseksi sopivalta palveluntuottajalta.

Lain 5 §:n mukaan talous- ja velkaneuvontapalvelun järjestämistä koskevassa 3 §:ssä tarkoitetussa sopimuksessa on sovittava ainakin muun muassa talous- ja velkaneuvontapalvelua antavien henkilöiden määrässä (3 kohta ja talous- ja velkaneuvontapalvelujen seurannan ja valvonnan toteuttamisesta 4 kohta).

## 3.2

### Arviointi

#### *Kuntayhtymän menettely*

Jo hallituksen esityksessä velkaneuvontalaiksi (HE 37/2000 vp) todetaan, että kunnalla ei ole velvollisuutta sitoutua sopimukseen lääninhallituksen kanssa. Talousvaliokunta korosti hallituksen esityksestä antamassaan mietinnössä (Ta VM 16/2000 vp), että 2 §:n säännöistä tuli muuttaa niin että siinä korostetaan silloisten lääninhallitusten vastuuta talous- ja velkaneuvonnan järjestämisessä. Mietin-

nössä todetaan, että kunnan osallistuminen talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämiseen on vapaaehtoista. Kunta ei ole velvollinen tekemään lääninhallituksen kanssa laissa tarkoitettua sopimusta. Jos kunta ei ole osapuolena missään talous- ja velkaneuvonnan järjestämistä koskevassa sopimuksessa, lääninhallituksen on hankittava palvelut tehtävien hoitamiseen sopivalta palveluntuottajalta.

Asiassa on esitetty selvitystä kantelussa tarkoitettua Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän alueella annetusta velkaneuvonnasta ja sen riittävydestä kantelussa tarkoitettuna ajankohtana eli lähinnä vuoden 2010 aikana. Kuten selvityksestä ilmenee, talous- ja velkaneuvontapalvelujen taso on mitoitettu velkaneuvontalain hallituksen esityksen perusteluissa esitetyn arvion mukaiseksi siten, että alueellisen saatavuuden on katsottava tulevan turvatuksi sillä, että noin 56 000 asukasta kohden toimiisi yksi kokopäiväinen velkaneuvoja. Talousvaliokunta piti tuolloin antamassaan mietinnössä näin suurta väestöpohjaa arveluttavana, koska se valiokunnan mukaan saattoi johtaa velkaneuvonnan ruuhkautumiseen, tason kärsimiseen ja alueellisen tasapainottomuuteen. Valiokunta totesi, että jotta velkaneuvonnalle asetettavat tavoitteet toteutuvat, se edellyttää neuvonnan huolellista organisointia.

Kuten selvityksestä ilmenee, ei tarkasteluajanjaksona kuluttajaviraston määrittämien seurantakriteerien mukaan ole ollut aiheita epäillä kuntayhtymän tarjoamien palvelujen riittävyttä kun verrataan jonotusaikojen valtion talousarviossa talous- ja velkaneuvonnan toiminnallisen tehokkuuden mittariksi asetettuun 60 vuorokauden rajaan uusien asiakkaiden enimmäisjonotusajassa.

Saadun selvityksen mukaan tällä määrällä arvioituna jonotusajat ovat olleet selvästi lyhyempiä eikä minulla täten ole aiheita epäillä talous- ja velkaneuvonnan yleistä riittävyttä kuntayhtymän toimialueella. Mielestäni kuitenkin tämä kantelutapauso osoittaa, että yksin jonotusaikojen perusteella tehtävät arviot hallintolain mukaisen palveluperiaatteen toteutumisesta talous- ja velkaneuvonnassa eivät tuota tyydyttävää tulosta.

Kuntayhtymän selvityksessä ei ole otettu kantaa siihen, miten asiakkaille on talous- ja velkaneuvojan lomien aikana esimerkiksi kunnan internet –sivuilla annettu neuvontaa siitä, milloin he voivat varata asiakaskäyntiajan tai miten heidän tulee menetellä kiireellisessä tapauksessa oikeuksiensa valvomiseksi. Kuntayhtymän velvollisuudet palveluperiaatteen noudattamiseen perustuvat julkisyhteisön velvollisuuteen noudattaa hallintolakia sekä aluehallintoviraston ja kuntayhtymän väliseen toimeksiantosopimukseen. Sopimuksen viidennen kohdan mukaan kuntayhtymä oli sitoutunut tarjoamaan talous- ja velkaneuvontapalveluja tasapuolisesti ja ilman huomattavaa häiriötä koko sopimuksen voimassaoloajan. Sopimuksessa oli myös nimenomaisesti todettu, että myös sairaus- ja vuosilomien sekä muiden poissaolojen aikana ja henkilöstön vaihtuessa tulee palvelun olla tarkoituksenmukaisesti ja riittävästi saatavilla.

Katson, että kuntayhtymän menettely ei ole ollut hallintolain palveluperiaatteen ja neuvontavelvollisuuden mukaista - eikä kuten Kuluttajavirastokin on todennut - vastannut toimeksiantosopimuksessa vaadittua järjestämisvelvollisuutta myös sairaus- ja vuosilomien aikana. Saadun selvityksen perusteella minkäänlaisia ajanvaraus- tai neuvontapalveluita ei velkaneuvojan loman aikana ollut järjestetty ja tämä on talous- ja velkaneuvojan selvityksen mukaan jatkunut jo erittäin pitkään eli vuodesta 1999. Nyttemmin kuntayhtymä on ilmoittanut, että vuosilomien aikana talous- ja velkaneuvonnan asiakasajoja voi varata hallinnon henkilöstöltä, jolle puhelut yhdistyvät.

Palveluiden rajatusta tarjonnasta talous- ja velkaneuvojan loman aikana tulee myös erikseen asianmukaisesti tiedottaa kuntayhtymän sopivaksi katsomalla tavalla.

*Valvonta*

Kuluttajaviraston mukaan tietokantapohjainen seuranta keskittyy neljään tunnuslukuun, jotka kuitenkin eivät huomioi palvelun laatua sellaisten seikkojen osalta kuin esimerkiksi palvelusta tiedottaminen ja neuvonnan antaminen. Tiedottamisen ja neuvonnan puutteet kulminoituvat tämän tapauksen valossa yhden puolipäiväisen neuvojan poissaolo- ja erityisesti loma-aikoihin.

Mielestäni vuosiloma- ja muiden poissaolojen aikainen riittävien neuvontapalvelujen saatavuuden seuranta erityisesti yhden hengen talous- ja velkaneuvonta-alueella on varmistettava. Koska talous- ja velkaneuvonnan yleinen valvonta kuuluu Kuluttajavirastolle, on mielestäni Kuluttajaviraston järjestettävä seuranta siten, että voidaan varmistua, että talous- ja velkaneuvonnan järjestämissopimuksen ja hallintolain mukaisia velvoitteita noudatetaan. Tässä tarkoituksessa pyydän Kuluttajavirastoa 30.6.2012 mennessä ilmoittamaan, mihin toimenpiteisiin tämä päätös on antanut aihetta. Tulen myös talous- ja velkaneuvontayksikköihin tekemieni tarkastusten yhteydessä kiinnittämään huomiota näihin seikkoihin.

Koska Lounais-Suomen aluehallintoviraston talous- ja velkaneuvonnan järjestämisen valvonta on perustunut Kuluttajaviraston seurantajärjestelmiin, en katso aluehallintoviraston menetelleen asiassa lainvastaisesti tai laiminlyöneen velvollisuuttaan.