

27.3.2007

Dnro 3072/4/05

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Pirkko Äijälä-Roudasmaa

ASIAKKAAN PELKÄN ETUNIMEN KÄYTTÖ TOIMEENTULOTUKIPÄÄTÖKSISSÄ

1 KANTELU

Kantelija pyysi eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kirjeessä oikeusasiamiestä tutkimaan, menettelikö Savonlinnan sosiaalitoimi oikein laskiessaan hänen toimeentulotulotukilaskelmissaan tulona huomioitavaa työmarkkinatukea 20 päivän erissä. Kantelijan mielestä työmarkkinatuki tulisi ottaa huomioon sen keskiarvon mukaan eli 21,5 päivän erissä kuukausittain. Savonlinnan sosiaalitoimen menettely aiheutti sen, että yhtenä kuukautena vuodessa kantelijan tulona otettiin huomioon kaksi työmarkkinatukea, eikä hän näinä kuukausina ollut oikeutettu toimeentulotukeen.

Kantelijan mielestä tällainen menettely oli hänelle kohtuuton, koska hänelle ei edes etukäteen kerrottu, miltä kuukaudelta toimeentulotuki tullaan epäämään tällä perusteella. Hän ei myöskään pitänyt saamaansa asiakaspalvelua kaikilta osin asiallisena.

3 RATKAISU

3.2 Asiakkaan neuvonta ja kohtelu toimeentulotukiasioissa

Asiakaspalvelu

Kantelija piti myös virkailijan suhtautumista epäasiallisena tämän kehottaessa naureskellen häntä hakemaan oikaisua päätökseen.

Sosiaalisihteerin mukaan hänen tiedossaan ei ole valituksia siitä, että sosiaalitoimen asiakkaita olisi kohdeltu alentuvasti tai naureskellen neuvontatilanteissa. Myöskään kantelija ei ole hänelle tällaisesta maininnut

heidän asioidessaan puhelimitse tai henkilökohtaisesti. Näyttöä ei nähdäkseni olekaan tällaisesta epäasianmukaisesta menettelystä.

Kantelijan vuoden 2005 toimeentulotukipäätöksiin perehtyessäni olen kuitenkin kiinnittänyt huomiota siihen, että päätökset oli perusteltu lähes poikkeuksetta aloittamalla päätös: "(Kantelijan etunimi) maksettu työmarkkinatukea...". Sosiaalisihteerin antamassaan selvityksissä todennut, että viranomaispäätöksissä asiakkaan pelkän etunimen käyttö ei ole sopivaa eikä yleistä. Työntekijöitä opastetaan hänen mukaansa jatkuvasti päätösten ja sisällön muotoilussa. Pelkän etunimen käyttöön on vielä erikseen puututtu silloin, kun sellainen on tullut päätösten seuraamisen yhteydessä ilmi.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n nojalla asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää.

Mitä tulee asiakkaan osakseen saamaan palveluun, katson jääneen näyttämättä, että kantelijalle olisi epäasiallisesti naureskeltu asiakaspalvelutilanteessa. Sen sijaan en pidä hyvän hallinnon mukaisena sitä, että viranomaisen virallisissa päätöksissä kutsuu asiakasta etunimellä. Virkakielen asiallisuus edellyttää, että kirjallisissa asiakkaan oikeutta koskevilla päätöksillä asiakas yksilöidään hänen etu- ja sukunimellään.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsityksen Savonlinnan sosiaalitoimen tietoon. Muilta osin asia ei anna aihetta toimenpiteisiin.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Savonlinnan sosiaalikeskukselle annettavaksi tiedoksi toimeentulotukiasioita käsitteleville viranhaltijoille.