

20.4.2009

Dnro 3321/4/08

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jukka Lindstedt

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja

Asiakkaan kuuleminen ennen kirjaston käyttökieltoon määräämistä

1

KANTELU

Kantelija pyysi eduskunnan oikeusasiamiehelle 15.10.2008 osoittamassaan kirjeessä tutkimaan Munkkiniemen kirjaston menettelyä asiakaspalvelussa.

3

RATKAISU

3.1

Asiakaspalvelu

Asiakirjoista on nähtävissä, että Kantelijan ja kirjaston henkilökunnan näkemykset tapahtumista poikkeavat toisistaan. Kirjallisessa kantelumenettelyssä ei ole mahdollista ottaa asiaan enemmälti kantaa. Ilmeistä on kuitenkin, että tilanne oli kirjastossa syystä tai toisesta päässyt kärjistymään. Tapauksesta onkin selvityksestä ilmenevällä tavalla jo keskusteltu kirjaston sisäisesti ja menettelytapoja puheena olevan kaltaisia tapauksia ajatellen on selvennetty.

Edellä todetun johdosta kirjoitus ei tässä suhteessa johtanut toimenpiteisiini.

3.2

Käyttökieltoon määrääminen

Huomioni on kirjaston selvityksen johdosta kiinnittynyt menettelytapoihin, joita oli noudatettu määrättäessä Kantelija sittemmin määräaikaiseen kirjaston käyttökieltoon kolmeksi kuukaudeksi.

Todettakoon ensinnäkin, että pääkaupunkiseudun kirjastojen yhteiset käytösäännöt on uudistettu vuonna 2008 kiinnitettyäni 21.3.2007 antamassani päätöksessä dnro 4063/4/06 Helsingin kaupunginhallituksen huomiota siihen, että säännöissä ei ollut erikseen määrätty menettelytavoista asiakasta käyttökieltoon määrättäessä. Uudistettujen käytösääntöjen mukaan ennen käyttökiellon antamista osapuolille varataan tilaisuus tulla kuulluksi.

Edellä todettuun lähtökohtaan nähden Kantelijan kohdalla noudatettu menettely vaikuttaa kritiikille alttiilta. Perustelen näkemystäni seuraavasti. Käytettävissäni olleen aineiston mukaan käyttöoikeuden menetykseen johtanut tilanne oli ollut lauantaia 11.10.2008, ja ilmoitus käyttöoikeuden menetyksestä oli postitettu Kantelijalle seuraavana maanantaina 13.10.2008. Selvityksen liitteenä olevaan käyttöoikeuden menetyksestä koskevaan 13.10.2008 päivättyyn ja kirjaston johtajan allekirjoitta-

maan lomakkeeseen oli kirjattu käyttöoikeuden menetyksen kesto ja syyt. Edelleen osapuolille oli lomakkeeseen tehdyn merkinnän mukaan annettu tilaisuus tulla kuulluksi. Kuitenkin selvityksen liitteenä olevan kirjastonjohtajan ja Kantelijan välisestä puhelinkeskustelusta laaditun selostuksen mukaan Kantelijalle oli soitettu vasta 20.10.2008.

Kantelijaa oli siten tosiasiallisesti kuultu vasta viikkoa myöhemmin kuin edellä mainittuun lomakkeeseen tehdystä merkinnästä voisi päätellä. Toisaalta tämä kuuleminen oli selvityksen mukaan tehty ennen kaavaillun käyttökiellon alkamisajankohtaa 22.10.2008, joskaan tämä ajankohta ei ilmene käytettävissäni olleesta lomakkeesta.

Kantelijalle lähetetystä lomakkeesta ei myöskään selkeästi käy ilmi, että se olisi tarkoitettu sellaiseksi käyttökieltoasian vireilläoloa koskevaksi ennakkotiedoksi asiakkaalle, jonka johdosta häntä vielä erikseen olisi tarkoitus kuulla ennen asian lopullista ratkaisemista.

Edellä todetun johdosta en täysin voi välttyä mielikuvalta, että käyttökieltoon määräämisestä oli jo tosiasiallisesti päätetty ennen Kantelijan kuulemistä. Siihen nähden, että kuulemisen perimmäinen tarkoitus on, että asianosainen voi aidosti tuoda esiin oman kantansa asiassa ennen sen ratkaisemista, nyt omaksuttua menettelyä ei voida pitää täysin onnistuneena. Minulla ei kuitenkaan ole edellytyksiä katsoa menettelyä selvästi lainvastaiseksi tai muuten virheelliseksi. Toimenpiteeni ilmenee kohdassa 4.

Mitä tulee itse käyttökiellon määräämisen edellytysten olemassaoloon, katson edellä kohdassa 3.1 esittämäni viitaten, että en voi ottaa asiaan enemmälti kantaa.

3.3

Muuta

Kantelijan korvausta koskeneeseen tiedusteluun totean, että oikeusasiamiehen tehtävä ei ole ottaa tällaisiin kysymyksiin kantaa.

4

TOIMENPITEET

Kiinnitän Munkkiniemen kirjaston huomiota kohdassa 3.2 esittämiini näkökohtiin.