

21.1.2014

Dnro 41/4/13

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty

KUNNAN TIEDOTTAMISEN TULEE OLLA SELKEÄÄ JA SAAVUTETTAVAA

Kantelija arvosteli lähettämässään sähköpostikirjoituksessa - - - kunnan ylläpitämiä internetsivustoja. Kantelijan mielestä sivustot olivat puutteellisia muun muassa viranhaltijoiden yhteystietojen osalta. Kantelija ihmetteli, miten esimerkiksi eläkeläiset voivat hoitaa etuusasioitaan, jos heillä ei ole käytössään internetiä. - - -

- - -

- - - perusturvalautakunta on selvityksessään pitänyt kunnan ylläpitämiä internetsivuja vaikeaselkoisina ja käytettävyydeltään epätarkoituksenmukaisina. Selvityksen mukaan - - - kunnan tarkoituksena on uudistaa internet sivustonsa. Uudistamistyötä hankaloittaa selvityksen mukaan se, että Nastolan kunnan palveluiden järjestämisvastuussa on kuntien yhteinen palvelukeskus - - -. Peruspalvelukeskus on puolestaan osa - - - sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymää.

Kunnan tiedottamista kokevat säännökset sisältyvät eri lakeihin. Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (julkisuuslaissa) on säädetty viranomaisten velvollisuuksista edistää tiedon saantia ja hyvää tiedonhallintatapaa. Julkisuuslain 19 §:n mukaan viranomaisen on, jollei salassapitosäännöksistä muuta johdu, pidettävä saatavissa asiakirjoja, joista selviävät tiedot muun muassa valmisteilla olevista yleisesti merkittäviä kysymyksiä koskevista suunnitelmista, selvityksistä ja ratkaisuista. Julkisuuslain 20 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa. Säännöksen 3 momentin mukaan viranomaisten on huolehdittava siitä, että yleisön tiedonsaannin kannalta keskeiset asiakirjat tai niitä koskevat luettelot ovat tarpeen mukaan saatavissa kirjastoissa tai yleisissä tietoverkoissa taikka muilla yleisön helposti käytettävissä olevilla keinoilla.

Julkisuuslaki on toissijaista lainsäädäntöä ja kunnan viranomaisen tiedotusvelvollisuudesta säädetään kuntalaissa. Kuntalain 29 §:n mukaan kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista. Kunnan on laadittava tarvittaessa katsauksia kunnan palveluja, taloutta, ympäristönsuojelua ja maankäyttöä koskevista asioista. Kunnan asukkaille on myös tiedotettava, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Sosiaalihuoltolain 13 §:n mukaan kunnan on huolehdittava sosiaalihuoltoon kuuluvina tehtävinä muun muassa ohjauksen ja neuvonnan järjestämisestä sosiaalihuollon ja muun sosiaaliturvan etuuksista ja niiden hyväksikäyttämistä sekä sosiaalihuoltoa ja muuta sosiaaliturvaa koskevan tiedotustoiminnan järjestämisestä.

Viranomaisella on vastuu siitä, että kuntalaiset saavat oleellisen tiedon riittävän laajasti tuotettuna heille merkityksellisistä palveluista ja muista asioista, kuten viranomaisen tekemistä ratkaisuksista tai päätöksistä sekä niiden vaikutuksista. Viranomaisella on vastuu myös siitä, että sen asiakkailleen antamat tiedot ovat virheettömiä ja ajantasaisia.

Kunnan tämän mukaan riittävän laajasti tiedotettava mahdollisesta palvelun tai etuuden hakemiseen liittyvistä seikoista, jotka voivat vaikuttaa palvelun saajan tai palvelua hakeneiden oikeuksiin. Viranomaisella on korostuneempi tiedotus- ja selvittämisvelvollisuus silloin, kun sen ohjeissa tai käytännöissä tapahtuvat muutokset vaikuttavat suurempaan joukkoon asiakkaita tai kaikkiin asiakkaisiin.

Viranomaiselle kuuluva vastuu sosiaalihuollon palvelun tai tukitoimen asianmukaisesta järjestämisestä merkitsee myös sitä, että kunnan tiedotustoiminnassa on kiinnitettävä huomiota tiedon saatavuuteen. Kunnan on huomioitava erityisesti ne asiakasryhmät ja ne asiakkaat, jotka eivät kykene käyttämään esimerkiksi yleisiä tietoverkkoja sairautensa tai elämäntilanteensa johdosta. Kunnan on huolehdittava tiedottamisestaan myös siten, että se saavuttaa palveluiden käyttäjät ja on helposti saatavilla ja palveluiden käyttäjien tosiasiallisesti käytettävissä. Se, miten kunta tiedotustoimintansa järjestää on kunnan harkinnassa. Tätä harkintaa rajoittaa kuitenkin edellä mainitun kunnan tiedotustoimintaan liittyvät ja erityisesti sosiaalihuollon tiedotustoimintaa ja neuvonta- ja selvittämisvelvollisuutta koskevat säännökset.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (sosiaalihuollon asiakaslaki) on säädetty viranomaiselle kuuluvasta erityisestä selvittämisvelvollisuudesta. Sosiaalihuollon asiakaslain 5 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa. Sosiaalihuollon järjestäjällä ja toteuttajalla (erityisesti viranomaisella) on säännöksen mukaisesti oma aloitteinen velvollisuus selvittää asiakkaalle palvelujärjestelmänsä sisältyvät erilaiset vaihtoehdot sekä erityisesti se, minkälaisilla edellytyksillä asiakas on oikeutettu saamaan palveluita ja tukitoimia. Selvitettäväksi tulevat tällöin myös ne eri vaihtoehtoiset palvelut ja tukitoimet, joihin asiakkaalla on mahdollisesti oikeus.

Viranomaisen on sosiaalihuollon asiakaslain mukaisesti annettava selvitys siten, että asiakas kykenee riittävästi ymmärtämään annetun selvityksen sisällön ja sen merkityksen. Selvitystä annettaessa on siten otettava huomioon muun muassa asiakkaan ikä, koulutus, äidinkieli, kulttuuritausta ja muut asiakkaan henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten esimerkiksi vanhuus tai asiakkaan vammaisuus tai sairaus.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaista viranomaiselle kuuluvaa selvittämisvelvollisuutta ja hallintolain mukaista neuvontavelvollisuutta toteutetaan muun muassa kunnan internetsivustojen avulla, mutta myös esimerkiksi henkilökohtaisessa puhelinpalvelussa. Sosiaalihuollon asiakkaalla tulee olla tosiasiallinen mahdollisuus päästä tapaamaan sosiaalityöntekijää tai muuta sosiaalihuollon ammattihenkilöä joko henkilökohtaisesti tai muutoin esimerkiksi puhelimen välityksellä. Tärkeää on, että sosiaalityöntekijän tai muun ammattihenkilön puhelinpalveluja voidaan järjestää myös sellaisina aikoina, jotka ovat kuntalaisten ja sosiaalihuollon asiakkaiden tosiasiallisesti käytettävissä olevia.

Apulaisoikeusasiamies kiinnitti - - - perusturvalautakunnan huomiota edellä todettuun.

- - -