

7.9.2009

Dnro 4151/2/08

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jukka Lindstedt

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja

LIKKUMISESTEETTÖMYYDEN TURVAAMINEN POSTIPALVELUISSA

1

ASIAN TAUSTAA

Olen 15.12.2008 antamassani päätöksessä dnro 1569/4/07 katsonut, että Hattulan kunnassa postipalveluiden järjestäminen oli asiamiespostin palveluihin siirtymisen jälkeen toteutettu perustuslaissa säädetyn syrjintäkiellon vastaisesti, koska liikuntaesteisillä henkilöillä ei ollut muihin asiakkaisiin verrattuna samanlaisia tosiasiallisia mahdollisuuksia päästä asioimaan kyseisessä asiamiespostissa. Tyydyin kuitenkin vain saattamaan käsitykseni Itella Oyj:n tietoon, koska saadun tiedon mukaan kyseinen postitoimipaikka oli tarkoitus remontoida liikkumisesteettömän rakentamisen vaatimukset huomioon ottavalla tavalla.

Asian yleisemmän merkityksen vuoksi päätin kuitenkin eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 4 §:n nojalla omasta aloitteestani vielä erikseen laajemmin selvittää liikkumisesteettömien postipalveluiden turvaamista.

Tässä tarkoituksessa pyysin liikenne- ja viestintäministeriötä hankkimaan selvityksen ja antamaan minulle lausunnon, joissa tuli ensinnäkin ottaa kantaa siihen, millä tavoin Itella Oyj käytännössä pyrkii varmistamaan liikkumisesteettömien postipalveluiden toteutumisen yhtäältä postiyrittäjiä valitessaan ja toisaalta postiyrittäjän kanssa tehdyn sopimuksen voimassa ollessa tilanteessa, jossa postiyrittäjän toimitilat eivät vielä sopimuksetkohetkellä täytä esteettömän rakentamisen vaatimuksia. Toiseksi pyysin ottamaan kantaa siihen, missä määrin puheena oleva kysymys liikkumisesteettömästä postitoimipaikasta on tullut esiin esimerkiksi postitoiminnan palvelun laatua koskeissa postipalvelulain 25 §:ssä tarkoitetuissa tai muissa vastaavissa selvityksissä.

3

RATKAISU

Saamani selvityksen mukaan esteetön sisäänpääsy toimipisteeseen on yksi niistä seikoista, jotka Itella Oyj ottaa huomioon kartoittaessaan mahdollisia postiyrittäjiä. Esteettömyyden varmistaminen otetaan nimenomaisesti huomioon myös Itella Oyj:n ja postiyrittäjän välisessä yhteistyösopimuksessa. Esteetöntä pääsyä edistetään käytännössä siten, että asiamiespostin sisätiloissa toimipiste rakennetaan lähelle sisäänkäyntiä. Jos postiyrittäjän toimitilat eivät vielä sopimusta tehtäessä täytä esteettömän rakentamisen vaatimuksia, muutostyöt ovat sopimuksen mukaan ensi sijassa postiyrittäjän vastuulla. Itella Oyj osallistuu liiketilojen kunnostamisesta aiheutuviin kustannuksiin siten kuin yrittäjän kanssa erikseen sovitaan. Jos asiamiespostin esteettömyyteen jää puutteita esimerkiksi sen vuoksi,

että muutostöihin ei saada rakennusviraston tai Museoviraston suostumusta, postitoimipisteen henkilökunta avustaa asiakasta kaikilla mahdollisilla tavoilla.

Selvityksissä on myös todettu, että postipalveluiden käyttäjät eivät ole oma-aloitteisesti tehneet liikumisesteettömyydestä valituksia Itella Oyj:n asiakaspalveluun, eikä asiamiesposteja ole tähän mennessä tutkittu myöskään Viestintävirastossa puheena olevasta näkökulmasta.

Totean ensinnäkin, että liikkumisesteettömyyden nimenomainen huomioon ottaminen arvioitaessa postipalvelulain velvoitteiden täyttymistä on perustuslain 22 §:ssä julkiselle vallalle asetetun perusoikeuksien edistämiselvoitteen eräs ilmenemismuoto.

Saamani selvityksen perusteella minulla ei yleisellä tasolla ole perusteita enemmälti puuttua Itella Oyj:n tapaan ottaa liikkumisesteettömyys huomioon asiamiespostisopimuksia solmittaessa. Sensijaan huomiotani on kiinnittänyt se, että puheena olevaa kysymystä ei ole viranomaisvalvonnassa aiemmin otettu omatoimisesti enemmälti huomioon. Se, että esimerkiksi valvontaviranomaiseen ei ole tullut asiaa koskevia valituksia, ei vielä välttämättä poista toimivaltuuksien puitteissa tapahtuvan omaaloitteisen valvonnan ja seurannan tarvetta. Kaikilla ei nimittäin välttämättä ole samanlaisia edellytyksiä peräänkuuluttaa oikeuksiaan. Liikenne- ja viestintäministeriö onkin lausunnossaan esittänyt tässä suhteessa useita toimenpide-ehdotuksia, joita pidän edellä korostamastani näkökulmasta kannatettavina.

Ensinnäkin ministeriö on todennut, että ministeriössä on vuonna 2005 laadittu Kohti esteetöntä viestintää -toimenpideohjelma, jonka toimeenpanoa ja toteutumista arvioi seurantaryhmä, ja että erityisesti asiamiespostitoiminnan esteettömyys voidaan ottaa nyt tarkasteltavaksi tässä työryhmässä.

Toiseksi ministeriö on ilmoittanut harkitsevansa, olisiko esteettömyyden näkökulmaa syytä tarkastella postipalvelulain tulevia muutoksia valmisteltaessa. Postipalveludirektiivin muutokset aiheuttavat ministeriön mukaan muutoksia kansalliseen postipalvelulakiin, ja tässä yhteydessä voidaan tarpeen mukaan ottaa huomioon myös kansallisia kysymyksiä.

Kolmanneksi ministeriö on todennut, että esteettömyysnäkökulma voidaan ottaa mukaan myös Viestintäviraston teettämään yrittäjävetoisia postitoimipaikkoja koskevaan tutkimukseen. Viestintävirasto pyrkiikin selvityksensä mukaan toteuttamaan tutkimuksen ja tiedon keruun jatkossa siten, että liikkumisesteettömyyden ja syrjintäkiellon näkökulmat tulevat niissä huomioon otetuiksi.

4

JOHTOPÄÄTÖS

Sen perusteella, mitä liikenne- ja viestintäministeriö on tuonut esiin mahdollisuuksista ottaa liikkumisesteettömyys vastaisuudessa tehokkaammin huomioon niin postipalvelulain mukaisten yleispalveluvelvoitteiden toteutumisen valvonnassa ja ministeriön toimenpideohjelman seurannassa kuin tulevaisuudessa lainvalmistelussakin, katson, että asia ei tässä yhteydessä edellytä enempiä toimenpiteitäni.

Pyydän ministeriötä ilmoittamaan tästä ratkaisusta muille asiassa selvityksiä antaneille.