

25.8.2017

EOAK/4157/2016

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Riitta Länsisyrjä

VELKANEUVONNAN JÄRJESTÄMINEN FORSSASSA

1 KANTELU

Arvostelitte sitä, että Forssan kaupungista puuttui velkaneuvonta. Tilanne oli jatkunut joulukuusta 2016 alkaen. Kerrotte, että voitte kyllä jättää soittopyynnön Hämeenlinnan talous- ja velkaneuvonalle, mutta apua ei saa viivytyksettä, kun siihen olisi tarvetta. Puhelimitse asioita hoidettaessa käsittely on niin lyhyttä ja nopeaa, ettei asioiden hahmottaminen aina onnistu. Vielä toteatte, että paperit olivat Forssassa eikä Hämeenlinnan talous- ja velkaneuvoja tiennyt asioistanne mitään.

- - -

3 VASTAUS

Talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämisestä huolehtivat aluehallintovirasto ja kunnat siten kuin 3 §:ssä säädetään.

Edelleen saman lain 3 §:ssä todetaan, että talous- ja velkaneuvontapalvelu järjestetään ensisijaisesti siten, että kunta tekee aluehallintoviraston kanssa kuntalain 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 huolehti talous- ja velkaneuvontapalveluista myös hankkimalla ne tehtävien hoitamiseen sopivalta palvelun tuottajalta.

Jos kunta ei kuulu minkään 1 momentissa tarkoitetun sopimuksen piiriin, aluehallintoviraston on hankittava palvelut tehtävien hoitamiseen sopivalta palvelun tuottajalta.

Hallintolain 7 §:ssä säädetään hallinnon palveluperiaatteesta. Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 20 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston selvityksessä todetaan, että talous- ja velkaneuvonta-asioita hoitavan ylitarkastajan selvityksen mukaan Etelä-Suomen aluehallintovirasto oli vuonna 2001 allekirjoittanut toimeksiantosopimuksen talous- ja velkaneuvonnan tuottamisesta Hämeenlinnan ja Forssan kaupunkien kanssa siten, että Hämeenlinna vastaa ensisijaisesti oman seutukuntansa palveluista ja Forssa omasta alueestaan, johon kuuluvat Forssan kaupungin lisäksi Humppilan, Jokioisten, Tammelan ja Ypäjän kunnat. Sopimuksen mukaan Hämeenlinna-Forssa -toimialueen asukkailla on oikeus saada palveluja haluamastaan toimipisteestä ja velkaneuvojat toimivat toistensa sijaisina. Edelleen sopimuksen mukaan kunnat huolehtivat yhteistyössä siitä, että toimialueelta on jatkuvasti loma- ja muista poissaoloista riippumatta tarjolla talous- ja velkaneuvontapalveluja. Velkaneuvojien tulee toimia tiimimäisesti yhteistyössä siten, että he kehittävät yhdessä toimialueella tarjottavia palveluja. Kunnilla on myös velvollisuus jakaa aktiivisesti tietoa toimialueen asukkaille palvelujen saatavuudesta ja sisällöstä. Forssan henkilöstömitoituksen tulee olla vähintään 0,6 henkilötyövuotta.

Forssan kaupunki yhdessä Humppilan, Jokioisten, Tammelan sekä Ypäjän kuntien kanssa on siirtänyt sosiaalihuollon palvelut (pois lukien lasten päivähoito) 1.1.2014 alkaen Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymälle (FSHFY), missä yhteydessä Forssan kaupungilta on siirtynyt myös talous- ja velkaneuvonnan palvelut FSHKY:ile.

Arvioin menettelyä seuraavasti.

Saadun selvityksen mukaan Forssan seudun talous- ja velkaneuvonnan palvelut eivät ole olleet hyvän hallinnon palveluperiaatteen, talous- ja velkaneuvonnasta annetun lain tai palvelujen järjestämisestä solmitun toimeksiantosopimuksen mukaisia kaikilta osin tässä selvityksessä tarkoitetun ajanjakson eli tammikuusta 2016 lokaluuhun 2016 aikana. Mielestäni on ilmeistä, että sijaisen löytyminen on vallinneissa olosuhteissa ollut haastavaa ja käytännössä kysymykseen on tullut lähinnä se kuntayhtymän toteuttama vaihtoehto, että tehtävään rekrytoidaan toinen talous- ja velkaneuvoja. Tehtävää on hoitanut edellä kerrotuin tavoin ensin sijaisuusjärjestelyin ja sittemmin työsopimusperusteisesti oman työnsä ohella Hämeenlinnan toinen talous- velkaneuvoja ilmeisesti pääsääntöisesti työaikansa ulkopuolella.

Sijaisjärjestelyihin perustuvan palvelujen tarjonnan kannalta on ollut ongelmallista, että sijainen ei ole ollut paikalla Forssan talous- ja velkaneuvonnan toimipisteessä vaan hän on hoitanut neuvontaa puhelimitse ja sähköpostitse tai kirjeitse. Asiakaspalvelun puutteeseen aluehallintovirasto onkin kiinnittänyt kuntayhtymän huomiota. Kuntayhtymän edustaja on selvityksen mukaan katsonut, että asialle ei voinut tehdä mitään, kun talous- ja velkaneuvojan sijainen ei pitänyt läsnäoloa tarpeellisena.

Kantelija on kokenut tarjotun palvelun riittämättömäksi taloudellisen tilanteensa selvittämisen kannalta. Kantelu on kuitenkin varsin yleisluontoinen eikä siinä ole yksilöity hänen asiakassuhteensa ongelmallisiksi koettuja vaiheita. Kun selvityksessä ei ole tullut esiin muitakaan tapauksia, joiden perusteella selvästi voitaisiin osoittaa, että talous- ja velkaneuvoja ei olisi yksittäisessä asiassa menetellyt lainmukaisesti, en katso olevan aihetta puuttua enemmälti talous- ja velkaneuvojan menettelyyn.

Totean kuitenkin, että talous- ja velkaneuvonnan asianmukainen järjestäminen ei voi perustua neuvonnan luonne ja asiakkaiden talouden hallinnan haasteet huomioon ottaen pelkästään puhelinpalveluun ja kirjallisiin yhteydenottoihin. Aluehallintovirasto onkin esittänyt kuntayhtymälle, että neuvontapalvelua tulisi ajoittain tarjota myös Forssan toimipisteessä. Siitä, mihin toimenpiteisiin kuntayhtymässä on ryhdytty, jotta henkilökohtaista palvelua olisi ollut saatavissa Forssan toimipaikakassa, ei ole enempää selvitystä. Kuntayhtymän olisi

mielestäni tullut ryhtyä toimenpiteisiin sen varmistamiseksi, että talous- ja velkaneuvoja olisi tavattavissa ajoittain Forssan toimipisteessä siitä huolimatta, että tämä oli itse arvioinut tarjotun palvelun toimivaksi ja riittäväksi.

Palvelun asianmukaisen hoitamisen kannalta on ollut erityisen ongelmallista, että asiakasrekisteriä ei ollut ylläpidetty eikä Kilpailu- ja kuluttajaviraston tietokantaa päivitetty. Myöskään talous- ja velkaneuvonnan internet-sivustoa ei ollut pidetty ajan tasalla. Aikuissosiaaliryhmän palvelualuejohtaja oli ilmoittanut aluehallintovirastolle, että vain vakituisella neuvojalla oli asiakasrekisteriin pääsymahdollisuus ja näitä oikeuksia ei ollut mahdollisuutta saada muiden käyttöön. Kilpailu- ja kuluttajaviraston alustan käyttöoikeudet olisi saanut Kilpailu- ja kuluttajavirastolta. Aluehallintovirasto on kiinnittänyt kuntayhtymän huomiota kirjaamisen puutteisiin sekä siihen, että palvelujen saatavuudesta ja sisällöstä tiedottaminen internet-sivuilla oli puutteellista ja vanhentunutta. Kuntayhtymän velvollisuus tiedottamiseen oli kirjattu toimeksiantosopimukseen.

Viranomaisella on velvollisuus noudattaa hyvää tiedonhallintatapaa. Siihen kuuluu julkisuuslain 18 §:n 1 momentin 1 kohdan mukaan myös velvollisuus pitää luetteloa viranomaisen käsiteltäväksi annetuista ja otetuista sekä ratkaistuista ja käsitellyistä asioista. Myös saapuneet sähköiset asiakirjat on kirjattava tai niiden saapunen rekisteröitävä muulla luotettavalla tavalla sähköistä asiointia viranomaistoiminnassa koskevan lain 13 §:n mukaan.

Mielestäni asioiden kirjaamatta jättäminen useiden kuukausien ajaksi on voinut vaarantaa palvelujen asianmukaisen saannin, kun sijaisena olleella neuvojalla ei ollut käytettävissään asiakasrekisterin tietoja ajantasaisen ja täsmällisen neuvonnan antamiseksi. Katson, että Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä ei ole hallintolain palveluperiaatteen ja neuvontavelvollisuuden mukaisesti huolehtinut asianmukaisesta tiedottamisesta ja siitä, että talous- ja velkaneuvontalain mukaiset palvelut olisivat olleet asianmukaisia kirjaamisen osalta. Asiasta vastuussa olleen palvelualuejohtajan olisi tullut huolehtia, että sijaisella on riittävät oikeudet rekisterien käyttöön ja että verkkosivuilla olevia tietoja palvelun saatavuudesta ja sisällöstä päivitetään vastaamaan asioiden ajankohtaista tilaa.

Saatan edellä esittämäni käsitykset menettelyn virheellisyydestä koskien talous- ja velkaneuvonnan toimipaikkaa ja asioiden kirjaamista ja tiedottamista Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän ja palvelualuejohtajan tietoon. Pyydän kuntayhtymää antamaan tämän päätöksen myös talous- ja velkaneuvojalle tiedoksi.