

31.5.2011

Dnro 4664/4/09

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Kaija Tanttinen-Laakkonen

OPASKOIRA LÄÄKINNÄLLISEN KUNTOUTUKSEN APUVÄLINEENÄ

1 KANTELU

Kantelija arvosteli 7.12.2009 päivätyssä kirjeessään Näkövammaisten Keskusliitto ry:n omistaman opaskoirakoulun toimintaa ja menettelyä, opaskoiratoimikunnan tehtävien hoitoa ja opaskoirakoulun johtajan menettelyä.

- - -

3 RATKAISU

3.1 Oikeusasiamiehen toimivalta tutkia NKL:n menettelyä

Saadun selvityksen mukaan sairaanhoitopiirit ostavat lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinepalveluihin kuuluvat opaskoirapalvelut NKL:lta. NKL tuottaa nämä palvelut sopimuksen perusteella ja pitää tarkoitusta varten opaskoirakoulua.

Perustuslain 109 §:n mukaan oikeusasiamiehen valvottaviin kuuluvat tuomioistuimet, viranomaiset, virkamiehet ja julkisyhteisön työntekijät sekä muut julkista tehtävää suorittavat. NKL ei ole viranomainen, mutta se hoitaa julkista tehtävää huolehtiessaan sairaanhoitopiireille kuuluvasta lakisääteisestä velvollisuudesta järjestää lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinepalvelut, tässä tapauksessa opaskoirapalvelut. Näin ollen NKL kuuluu tätä tehtävää hoitaessaan oikeusasiamiehen valvontaan.

3.2 Tapahtumat

Opaskoirakoulun johtajan selvityksen mukaan VR:n lipunmyyjä otti yhteyttä opaskoirakouluun 23.4.2009. Lipunmyyjä oli kertonut asiakkaana olleen miehen kohdelleen opaskoiraansa kaltoin muun muassa repimällä ja potkaisemalla koira. Viestin saatuaan johtaja oli ottanut yhteyttä lipunmyyjään, joka oli selostanut tapahtuman tarkemmin.

Johtajan mukaan VR:n lipunmyyjän yhteydenoton ja antamien tuntomerkkien perusteella hän pystyi liittämään samaan opaskoiran käyttäjään useita opaskoirakoulun vastaanottamia valituksia, joista viimeisin oli tullut 15.1.2008.

Johtaja oli kertomansa mukaan yhteydessä esimieheensä kuntoutusjohtajaan, joka oli kehoittanut ryhtymään toimenpiteisiin asian selvittämiseksi ja tarvittaessa opaskoiran pois ottami-

seksi kantelijalta. NKL:n selvityksen mukaan ilmoitus oli sen luonteinen, että koiran pois ottaminen kantelijalta katsottiin aiheelliseksi.

NKL:n selvitykseen liitetyn virka-apupyynnön mukaan johtaja pyysi 29.4.2009 poliisin virka-apua hakeakseen takaisin kantelijalta opaskoirakoulun omistaman opaskoiran koiraan kohdistuneen pahoinpitelyn vuoksi. Johtaja ja johtava kouluttaja ottivat kantelijalta opaskoiran pois kansainvälisen opaskoirapäivän tapahtumassa Espoossa Oittaaan ulkoilualueella 29.4.2009. Johtajan selvityksen mukaan he kertoivat kantelijalle VR:n lipunmyyjän valituksesta ja siitä, että he joutuivat koiran edun vuoksi ottamaan sen pois häneltä ainakin asian selvittämisen ajaksi. Johtajan mukaan opaskoirakoulun toimintatapa on ottaa koira pois tilanteissa, joissa epäillään koiran kaltoin kohtelua. Näin tehdään myös niissä tilanteissa, joissa tapahtumien kulusta on ristiriitaista tietoa. Tällä tavoin varmistetaan koiran hyvinvointi.

NKL:n mukaan asiaa selvitettiin toukokuun alkupuolella 2009 järjestetyssä tapaamisessa, jossa olivat läsnä kantelija, johtaja, johtava kouluttaja ja kuntoutusjohtaja. Neuvottelussa sovittiin, että kantelija laatii oman selvityksensä opaskoiratoimikunnalle ja tulee paikan päälle kertomaan näkemyksensä asiasta. Tapaamisesta ei laadittu muistiota. Kantelijan avustajaa ei päästetty neuvotteluun, koska avustajan läsnäoloa ei pidetty tarpeellisena.

Opaskoiratoimikunta kokoontui 18.5.2009 käsittelemään kantelijan asiaa. NKL:n selvityksen mukaan kokouksessa käytiin läpi kantelijan antama kirjallinen selvitys ja häntä kuultiin henkilökohtaisesti. Hänen kertomuksensa ei kuitenkaan vakuuttanut toimikuntaa ja se oli ristiriidassa VR:n lipunmyyjän kertoman kanssa. Toimikunta päätti pyytää VR:n turvallisuusyksikköä tarkistamaan, näkyykö tapahtumaa asemahallin nauhoittavien videokameroiden tallenteista. Opaskoiratoimikunta päätti kokoontua ennen juhannusta, mutta koska tietoja tallenteista ei ollut saatu vielä siihen mennessä, kokous siirrettiin elokuulle. Kesällä selvisi, että tapahtuneesta ei ollut tallentunut valvontakameran kuvaa.

Koska asiasta ei näin ollen saatu näyttöä, toimikunta päätti kokouksessaan 10.8.2009, että opaskoira testataan ja kantelijalle annetaan täydennyskoulutusta koiran käsittelyssä. Mikäli kaikki sujuisi hyvin, koira palautettaisiin käyttäjälle. Toimikunta totesi, että kantelijan koiran takaisin saannin edellytyksenä oli sitoutuminen kirjallisesti koulutukseen sekä aktiivinen osallistuminen koulutukseen. Kantelija veloitettiin perehtymään eläinsuojelulakiin ja -asetukseen. Koira päätettiin palauttaa hänelle täydennyskoulutuksen ajaksi.

Toimikunta totesi kokouksessaan 1.9.2009, että kouluttaja oli testannut opaskoiran 10.–14.8.2009 ja antanut kantelijalle täydennyskoulutusta 21.–26.8.2009. Koulutus oli edennyt asianmukaisesti. Toimikunta päätti, että koira voitiin jättää kantelijalle johtavan kouluttajan arvioitua tilanteen. Lisäksi toimikunta päätti, että kantelijan koirankäyttö on erityistarkkailussa toistaiseksi: "Yksikin todistettava koiran asiaton kohtelu johtaa koiran poisottamiseen lopullisesti".

3.3

Keskeiset oikeusohjeet

Keskeiset oikeusohjeet ovat tämän päätöksen liitteenä.

3.4

Opaskoiratoiminnasta

NKL:n ja sairaanhoitopiirin väliset sopimukset

Sairaanhoitopiirit siis ostavat lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinepalveluihin kuuluvat opaskoirapalvelut NKL:lta. NKL tuottaa palvelut ja ylläpitää tätä tarkoitusta varten opaskoirakoulua. NKL:n ja sairaanhoitopiirien välisten sopimusten mukaan opaskoirat käyttövarusteineen ovat NKL:n omistuksessa. Koirankäyttäjillä on opaskoiriinsa hallintaoikeus.

Sopimuksissa määritellään opaskoirakoulun, sairaanhoitopiirin ja opaskoiratoimikunnan tehtävät.

Opaskoirakoulun tehtävät ovat

1. kasvattaa ja peruskouluttaa opaskoirat,
2. kartoittaa opaskoiranhakijoiden koirantarve,
3. luovuttaa opaskoirat käyttöön sekä huolehtia niiden käytönohjauksesta ja täydennyskoulutuksesta,
4. pitää henkilörekisterilain mukaista henkilörekisteriä opaskoiranhakijoista ja -käyttäjistä,
5. laatia opaskoirien käyttö sopimukset,
6. tiedottaa opaskoirapalveluista näkövammaisille ja sairaanhoitopiireille,
7. valvoa opaskoiran käyttöä ja
8. huolehtia siitä, että opaskoiratoiminta ja opaskoiran käyttö ovat asianmukaisia, ja toiminnassa noudatetaan NKL:n opaskoiratoimikunnan hyväksymiä opaskoiratyön laatuvaatimuksia ja ohjeita.

Sairaanhoitopiirin tehtävät ovat

1. osoittaa näkövammaisen koiranhakija opaskoiratarpeen kartoitukseen opaskoirakoululle,
2. päättää opaskoirakoulun kartoituksen ja opaskoiratoimikunnan esityksen perusteella opaskoiran myöntämisestä sekä tiedottaa koiransaantiin liittyvistä päätöksistä perusteluineen koiranhakijalle ja opaskoirakoululle,
3. päättää opaskoiratoimikunnan esityksen perusteella tarvittaessa opaskoiran käyttö sopimuksen purkamisesta ja
4. tiedottaa opaskoirapalveluista näkövammaisille asiakkaille
5. vastata sairaanhoitopiirin alueen opaskoiratoiminnan rahoituksesta.

Opaskoiratoimikunnan kokoonpano ja tehtävät

NKL:n hallitus nimeää toimikaudekseen opaskoiratoimikunnan, jossa ovat edustettuina Suomen Kuntaliitto, Valtiokonttori, Sotasokeat ry, Opaskoirayhdistys ry, NKL:n hallitus ja eläinlääketieteen erityisasiantuntija. Opaskoiratoimikunta nimetään ao. tahojen esitysten pohjalta.

Opaskoiratoimikunnan tehtävänä on

1. seurata opaskoiratoiminnan yleistä kehitystä ja hyväksyä opaskoiratyön laatuvaatimukset ja ohjeet,
2. valmistella NKL:n hallitukselle esitys opaskoirakoulun toiminta- ja taloussuunnitelmasta,
3. valmistella NKL:n hallitukselle esitys opaskoiran käyttökorvausten ja mahdollisesti muiden korvausten suuruudesta,
4. antaa lausuntoja ja esityksiä sairaanhoitopiirille näkövammaisten opaskoiran käyttöön liittyvistä asioista ja
5. esittää sairaanhoitopiirille tarvittaessa opaskoiran käyttö sopimuksen purkamista.

Opaskoirakoulun ja koirankäyttäjän välinen sopimus

Opaskoirakoulu ja koirankäyttäjä solmivat keskenään koiran käyttösopimuksen.

Sopimuksessa koirankäyttäjä sitoutuu huolehtimaan koiransa hyvinvoinnista: Koirankäyttäjä on velvollinen kohtelevaan koiraansa hyvin. Koiran hyvällä kohtelulla tarkoitetaan sitä, että koira käsitellään asiallisesti kaikissa olosuhteissa ja tilanteissa. Koiran hyvää kohtelua on sen määrätietoinen ja johdonmukainen ohjaaminen ilman voimatoimia ja rankaisemista. Koiran epäasiallinen käsittely tai siitä huolehtimisen laiminlyönti on pahimmillaan eläinsuojelurikos. Koirankäyttäjä sitoutuu huolehtimaan koiran yleisestä hyvinvoinnista ja toimintakunnosta. Koirankäyttäjä sitoutuu huolehtimaan koiran terveydentilan valvonnasta. Koirankäyttäjä sitoutuu ruokkimaan koira opaskoirakoulun antamien ohjeiden mukaisesti. Koirankäyttäjä huolehtii siitä, että koiralla on voimassaolevat opaskoirakoulun kulloinkin edellyttämät rokotukset. Opaskoira ei saa luovuttaa ulkopuoliselle ilman opaskoirakoulun lupaa, lukuun ottamatta lyhytaikaista jaksoa.

Jos koirankäyttäjä rikkoo sopimusta, opaskoirakoulu voi ottaa välittömästi koiran pois käyttäjältä. Lopullisen päätöksen koiran poisottamisesta tekee koiran rahoittajataho.

Opaskoirakoulu voi sopimuksen mukaan ottaa koiran pois koirankäyttäjältä seuraavissa tilanteissa:

- Mikäli koira ei kohdella sopimuksessa sovitulla tavalla,
- sen hyvinvoinnista ja toimintakunnosta ei huolehdita,
- koira kohdellaan kaltoin tai muutoin epäasiallisesti tai koiran hoito muutoin laiminlyödään,
- koira ei käytetä opaskoirana tai
- käyttäjä osoittautuu luovutuksen jo tapahduttua kykenemättömäksi käyttämään opaskoira.

Sopimuksen mukaan opaskoirakoulun on ilmoitettava koiran poisottamisesta välittömästi opaskoiratoimikunnalle, jonka tulee käsitellä asia. Asia tulee käsitellä viipymättä ja koirankäyttäjää tulee kuulla asian käsittelyn yhteydessä. Tilapäisestä koiran poisottamisesta päättää opaskoiratoimikunta. Mikäli tilanne niin vaatii, opaskoiratoimikunta voi esittää koiran rahoittajataholle opaskoiran lopullista poisottamista ja maksusitoumuksen purkamista. Lopullisen päätöksen asiassa tekee sairaanhoitopiiri.

3.5

Valviran lausunto

Valviran käsityksen mukaan asiassa on riidatonta, että kantelijalla on näkövammaisuutensa perusteella oikeus lääkinälliseen kuntoutukseen, eikä hänen tilanteensa ole tältä osin muuttunut sinä aikana, kun hänellä ei ole ollut käytössään opaskoira. Tästä huolimatta hän on joutunut selviytymään noin neljän kuukauden ajan ilman hänelle myönnettyä lääkinällisen kuntoutuksen apuvälinettä.

Valvira katsoo, että ottaen huomioon puheena olevan lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineen erityinen luonne, opaskoirakoulu on voinut ottaa huomioon opaskoiran hyvinvoinnin ja eläinsuojelulliset näkökohdat.

Valviran käsityksen mukaan on kuitenkin ongelmallista, että saadusta selvityksestä ei käy ilmi, miten kantelijan lääkinällinen kuntoutus on järjestetty sinä aikana, kun hän on joutunut olemaan ilman opaskoiraansa ja miten hänen selviytymisensä päivittäisissä toiminnoissaan on

turvattu. Kantelijan mukaan hänen liikkumisensa on ilman opaskoiraa ollut turvatonta ja hänelle on sattunut useita vaaratilanteita ja muutama tapaturma. Lisäksi hänellä on ollut unettomuutta ja stressiä, minkä vuoksi hän on joutunut hakemaan apua lääkäreiltä.

Saadusta selvityksestä saa Valviran mukaan sellaisen käsityksen, että kantelija on joutunut noin neljän kuukauden ajan selviytymään ilman opaskoiraa ilman, että hänen selviytymistään on tuettu muulla tavalla. Mikäli tämä on ollut tilanne, Valvira katsoo, että ottaen huomioon kantelijan näkövammaisuus, lääkinnällisen kuntoutuksen tarve sekä aika, jona hän on ollut ilman opaskoiraa, kantelijan oikeus hyvään erikoissairaanhoidon mukaiseen lääkinnälliseen kuntoutukseen ei ole puheena olevana aikana toteutunut asianmukaisesti. Valviran käsitys on, että mikäli potilaalla ei jostakin syystä ole mahdollisuutta käyttää hänelle myönnettyä lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinettä, potilaalle tulee järjestää hänen tarvitsemansa lääkinnällisen kuntoutuksen jollakin muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Näin ei ilmeisesti kantelijan kohdalla tapahtunut, mitä Valvira ei pidä asianmukaisena.

3.6

Kannanotto

Hallintolain soveltaminen NKL:ssa

Perustuslain 124 §:ssä säädetään niistä edellytyksistä, joiden vallitessa julkinen hallintotehtävä voidaan antaa muulle kuin viranomaiselle: Tehtävän antamisen tulee olla tarpeen tehtävän tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi. Tehtävän antaminen ei saa vaarantaa perusoikeuksia, oikeusturvaa eikä muita hyvän hallinnon vaatimuksia. Säännös korostaa julkisia hallintotehtäviä hoitavien koulutuksen ja asiantuntemuksen merkitystä sekä sitä, että näiden henkilöiden julkisen valvonnan on oltava asianmukaista.

Oikeusturvan ja hyvän hallinnon vaatimukset koskevat ennen muuta julkiseen hallintotehtävään liittyvää päätöksentekoa. Tällöin on kiinnitettävä huomiota muun muassa yhdenvertaisuuteen, yksilön kielellisiin oikeuksiin, oikeuteen tulla kuulluksi, vaatimuksiin päätösten perustelemisesta ja oikeuteen hakea muutosta. Oikeusturvan ja hyvän hallinnon vaatimuksia on yleisesti tulkittava yhteydessä perustuslain 21 §:ään ja muihin perusoikeuksiin (HE 1/1998 vp, s. 179).

Hallintolain 2 §:n 3 momentissa on perustuslain 124 §:ää vastaavasti säännös, jonka mukaan myös yksityisen on noudatettava hallintolakia sen hoitaessa julkista hallintotehtävää.

Julkisten terveystalveluiden lakisääteinen järjestämisvelvollisuus on perustuslain 124 §:ssä tarkoitettu julkinen hallintotehtävä. Sairaanhoidopiirin kuntayhtymä voi kuntalain 2 §:n 3 momentin ja 86 §:n sekä STVOL 4 §:n 1 momentin 4 kohdan ja 4 §:n 2 momentin mukaan toteuttaa järjestämisvelvollisuuttaan myös hankkimalla palveluja yksityisiltä palvelujen tuottajilta. Näihin säännöksiin perustuen sairaanhoidopiirit ovat ostaneet järjestämisvastuullaan olevat, lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinepalveluihin kuuluvat opaskoirapalvelut NKL:lta. Näin ollen NKL:n ja sen opaskoirakoulun ja opaskoiratoimikunnan on tullut noudattaa hallintolakia hoitaessaan kyseistä julkista hallintotehtävää.

NKL:n ja sairaanhoidopiirin välinen sopimus on hallintolain 3 §:ssä tarkoitettu hallintosopimus viranomaisen toimivaltaan kuuluva n julkisen hallintotehtävän hoitamisesta.

Hallintolain 6 §:ssä määritellään hallinnon oikeusperiaatteet, joita ovat yhdenvertaisuusperiaate, tarkoitussidonnaisuuden periaate, objektiviteettiperiaate, suhteellisuusperiaate ja luottamuksensuojaperiaate. Hallinnon oikeusperiaatteet eivät koske vain harkintavallan käyttöä hallinnollisessa päätöksenteossa, vaan ne koskevat myös julkisten palvelujen toteuttamista ja muuta tosiasiallista toimintaa sekä ylipäänsä viranomaisten toimintaa sen sisällöstä riippumatta.

Oikeuskirjallisuudessa on kuvattu suhteellisuus- ja luottamuksensuojaperiaatteita seuraavasti (Olli Mäenpää teoksessa Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet Helsinki 2008).

Suhteellisuusperiaatteen keskeinen sisältö on se, että viranomaisen toiminta on mitoitettava oikein: viranomaisen toimien on oltava oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Periaatteen sisältöön kuuluu kolme elementtiä, joiden mukaan konkreettisen toimen suhteellisuutta arvioidaan. Toimen on ensinnäkin oltava hallinnon kannalta *asianmukainen ja tehokas sekä sopiva* suhteessa perusteltuun tavoitteeseen tai päämäärään, jolla sitä pyritään toteuttamaan. Periaatteen toisena, konkreettisempänä elementtinä on toimen *tarpeellisuuden ja välttämättömyyden* arviointi erityisesti sen kohteen etujen ja oikeuksien kannalta. Periaate edellyttää kolmanneksi toimien *oikeasuhtaisuutta*: Silloinkin kun toimiin sisältyy rajoittavia tai muuten negatiivisia vaikutuksia, ne eivät saa sisältää enempää yksityisen oikeuksien rajoituksia tai yksityiseen kohdistuvaa pakkoa, kuin on välttämätöntä toimenpiteen tavoitteiden saavuttamiseksi. Käytännössä tämä tarkoittaa erityisesti, että viranomaisen käyttämien keinojen on oltava oikeassa suhteessa tavoitteisiin nähden ja että niistä on valittava vähiten rajoittava tai oikeuksiin puuttuva.

Luottamuksensuojaperiaatteen mukaan viranomaisten toimien on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Hallintotoiminnan kohteiden kannalta kysymys on lähinnä siitä, että vilpittömässä mielessä toimineella yksityisellä henkilöllä tietyin, perustelluin edellytyksin olla oikeus luottaa viranomaisen toimintaan. Yksityisen tulee voida luottaa siihen, että viranomaisen toiminta ei yllättäen tai ainakaan takautuvasti muutu siltä osin kuin se vaikuttaa yksityisen oikeuteen tai etuun rajoittavasti tai muuten negatiivisesti. Tässä mielessä luottamuksensuojaa voidaan pitää myös oikeusvarmuuden takeena. Luottamuksensuoja edellyttää myös pitäytymistä takautuvasta päätöksenteosta. Viranomainen ei voi myöskään ilman nimenomaista, lakiin perustuvaa toimivaltaa jälkikäteen muuttaa aikaisemmin tehtyä päätöstä tai annettua sitoumusta loukkaamatta oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja oikeuksia.

Hallintotoiminnan perustavat laatukriteerit tiivistetään perustuslain 21 §:ssä asianmukaisen ja viivytyksettömän käsittelyn ja hyvän hallinnon vaatimuksiin. Jokaisella on oikeus saada asiaansa käsitellyksi asianmukaisesti ja joutuisasti. Hallintolaki konkretisoi näitä laatukriteereitä hallinnollisessa päätöksenteossa ja julkisten palvelujen toteuttamisessa. Hallintolaki määrittelee yhtenäisen vähimmäistason hallintoasian käsittelyssä noudatettavan menettelyn laadulle.

Asianmukainen käsittely edellyttää sekä kunnollista hallintomenettelyä päätöstä valmisteltaessa ja tehtäessä että hallinnon asiakkaan hyvää kohtelua julkista palvelua toteutettaessa. Asianmukaisuus tarkoittaa myös asian mukaisuutta sitä, että kunkin käsiteltävän asian erityispiirteet ja palvelun saajan erityistarpeet otetaan huomioon. Tässä mielessä asianmukainen käsittely vahvistaa osaltaan asiassa tehtävän päätöksen hyväksyttävyyttä, vaikka lopputulos olisikin asianosaiselle kielteinen tai rajoittava.

Oikeus tulla kuulluksi kuuluu perustuslain 21 §:n 2 momentin mukaan hyvän hallinnon takeisiin. Tästä perusoikeudesta on kyseisen säännöksen mukaan säädettävä lailla. Hallintolain 34 § sisältää yleisen perussäännöksen velvollisuudesta kuulla asianosaista ja kuulemisen alasta.

Asianosaisen kuulemisella hallintoasiassa käsiteltäessä on neljä perustehtävää. Asianosaisen *oikeusturvan* takaamiseksi viranomaisen ei yleensä voi tehdä asianosaista koskevaa päätöstä varaamatta tälle tilaisuutta tulla kuulluksi asiassa. Päätöksenteon *tasapuolisuuden* turvaamiseksi asianosaisella on oikeus saada tietoonsa periaatteessa täysin sama informaatio, joka on viranomaisen käytettävissä. Tiedollista tasapuolisuutta asian käsittelyssä vahvistaa erityisesti asianosaisjulkisuus, joka oikeuttaa asianosaisen saamaan tiedon myös asiakirjoista, jotka eivät ole julkisia. *Selvityskeinona* asianosaisen kuuleminen toimii erityisesti silloin, kun asianosainen voi esittää selvitystä, joka muuten ei olisi viranomaisen tiedossa tai käytettävissä. Lisäksi kuuleminen tukee asian käsittelyn *vuorovaikutteisuu*ta, koska myös asianosaisen mielipiteellä ja kannanotoilla on merkitystä (Mäenpää Olli emt.).

Kuulemisvelvollisuuden päätarkoituksena on, että asianosaisella on oikeus saada tietoonsa viranomaisella oleva selvitys, viranomaisen ja muiden esittämät vaatimukset sekä päätöksenteon perusteet. Tämän lisäksi asianosaiselle tulee kuulemisen yhteydessä varata tilaisuus esittää omat näkökohtansa tai vasta-argumenttinsa ja omat vaatimuksensa ennen kuin häntä koskeva päätös tehdään.

Johtopäätökset

Hallintolain 34 §:n mukaan asianosaiselle on ennen asian ratkaisemista varattava tilaisuus lausua mielipiteensä asiasta sekä antaa selityksensä sellaisista vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun. Asiakirjoista käytettävissä olevan selvityksen perusteella käsitykseni on, että opaskoirakoulu laiminlöi kantelijan kuulemisen opaskoiran tilapäisessä poisottamisessa 29.4.2009. Ennen opaskoiran poisottamista kantelijalle ei varattu tilaisuutta esittää omia näkökohtiaan tai vasta-argumenttejaan ja omia vaatimuksiaan. NKL:n menettely oli hallintolain 34 §:n vastaista eikä menettely ollut sopusoinnussa hallintolain 6 §:ssä tarkoitetun suhteellisuusperiaatteen kanssa.

Opaskoirakoulun ja opaskoiran käyttäjän välisen sopimuksen mukaan opaskoirakoulun on ilmoitettava koiran poisottamisesta välittömästi opaskoiratoimikunnalle, jonka tulee käsitellä asia viipymättä. Käyttö sopimuksen mukaan tilapäisestä koiran poisottamisesta päättää opaskoiratoimikunta. Opaskoira otettiin pois kantelijalta 29.4.2009 ja koiran poisottamista koskevaa asiaa alettiin käsitellä toimikunnassa vasta 18.5.2009. Mielestäni asiassa ei menetelty käyttö sopimuksen edellyttämällä tavalla viipymättä huomioon ottaen, että tilapäisestä opaskoiran poisottamisesta käyttäjältään päättää sopimuksen mukaan opaskoiratoimikunta.

Opaskoirakoulun johtaja pyysi Länsi-Uudenmaan poliisilaitokselle osoittamassaan 29.4.2009 virka-apupyynnössä poliisilta virka-apua hakeakseen kantelijalta takaisin opaskoirakoulun omistaman opaskoiran koiraan kohdistuneen pahoinpitelyn vuoksi. Totean, että kysymys oli tuossa vaiheessa pahoinpitelyn epäilystä.

Hallintolain 12 §:n mukaan hallintoasiassa saa käyttää asiamiestä ja avustajaa. Kantelijan avustajaa ei päästetty opaskoirakoululla toukokuussa 2009 pidettyyn neuvotteluun, jossa käsiteltiin opaskoiran tilapäistä poisottamista kantelijalta. Avustajan käyttö evättiin, koska avustajan läsnäoloa ei katsottu tarpeelliseksi. Totean, että tuolla perusteella ei voitu evätä kantelijan lakiin perustuvaa oikeutta avustajan käyttöön.

Edellä todetun mukaisesti opaskoiratoimikunta päätti 1.9.2009, että kantelijan koirankäyttö on erityistarkkailussa toistaiseksi. Asiakirjoista käytettävissä olevan selvityksen perusteella jää epäselväksi, mitä opaskoiratoimikunta tarkoittaa erityistarkkailulla. Totean kuitenkin yleisellä

tasolla, että perustuslain 10 §:n mukaan jokaisen yksityiselämä on turvattu. Tämä perusoikeus merkitsee sitä, että yksilöllä on oikeus elää omaa elämäänsä ilman viranomaisten tai muiden ulkopuolisten tahojen mielivaltaista tai aiheetonta puuttumista hänen yksityiselämäänsä.

Opaskoirakoulun johtaja toteaa selvityksessään opaskoiran kohtelua koskevien valitusten käsittelystä, että valituksesta riippuen asian taustoja saatetaan selvittää hyvinkin laajasti ennen mahdollista yhteydenottoa koirankäyttäjään. Toisinaan selvittelyjen perusteella todetaan, että asia ei johda toimenpiteisiin, eikä käyttäjään välttämättä oteta silloin ollenkaan yhteyttä. Totean, että opaskoirakoululla on harkintavaltaa näitä valituksia käsitellessään.

Kiinnitän kuitenkin huomiota siihen, että perustuslain 10 §:ssä säädettyyn yksityisyyden suojaan kuuluu henkilön oikeus tietää, minkälaisia häntä henkilökohtaisesti koskevia tietoja viranomaisen hallussa on, kun käsitellään häntä koskevaa asiaa. Henkilötietolain tarkoituksena on toteuttaa yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Henkilötietolakia sovelletaan henkilötietojen automaattiseen käsittelyyn. Myös muuhun henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan henkilötietolakia silloin, kun henkilötiedot muodostavat tai niiden on tarkoitus muodostaa henkilökäytön tai sen osan (2 §:n 2 mom.). Lain 26 §:n mukaan jokaisella on salassapitosäännösten estämättä oikeus tiedon etsimiseksi tarpeelliset seikat ilmoitettuaan saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja henkilökäyttöön on talletettu tai, ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja.

Hallintolain 3 §:n 2 momentin mukaan hallintosopimusta tehtäessä on noudatettava hyvän hallinnon perusteita ja riittävällä tavalla turvattava niiden henkilöiden oikeudet sopimuksen valmistelussa sekä mahdollisuudet vaikuttaa sopimuksen sisältöön, joita sovittava asia koskee. Huomioni kiinnittyy siihen, että NKL:n ja sairaanhoitopiirien välisissä sopimuksissa ei ole mainintaa opaskoiran tilapäisestä poisottamisesta eikä sen perusteista eikä myöskään siitä, miten opaskoiran käyttäjän oikeus mahdollisiin korvaaviin lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineisiin turvataan silloin, kun hänellä ei ole tilapäisesti käytettävissään opaskoiraa. Mielestäni hallintosopimuksia tulisi tältä osin täydentää. Hallintosopimusten täydentäminen näin olisi omiaan turvaamaan opaskoiran käyttäjien oikeuksia perustuslaissa turvattuihin riittäviin terveystalouteen myöskin silloin, kun hänellä ei ole tilapäisesti käytössään opaskoiraa.

NKL:n menettelystä johtui, että kantelija jäi ilman sairaanhoitopiiriin hänelle myöntämää opaskoiraa eli lääkinällisen kuntoutuksen apuvälinettä 29.4.–20.8.2009 välisenä aikana eikä hänen selviytymistään päivittäisissä toiminnoissa tuettu tuolloin muullakaan tavalla. Valviran tavoin katson, että ottaen huomioon kantelijan hänen oikeutensa hyvään erikoissairaanhoidon mukaiseen lääkinälliseen kuntoutukseen ei ole puheena olevana aikana toteutunut asianmukaisesti. Jos potilaalla ei jostakin syystä ole mahdollisuutta käyttää hänelle myönnettyä lääkinällisen kuntoutuksen apuvälinettä, potilaalle tulee järjestää hänen tarvitsemansa lääkinällisen kuntoutuksen jollakin muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Näin ei kantelijan kohdalla tapahtunut, mitä en pidä lainmukaisena.

Tapahtuma-aikaan noudattamansa käytännön mukaan NKL ei ilmoittanut sairaanhoitopiireille opaskoiran käytössä tapahtuneista muutoksista. Näin ollen HUS ei saanut tietää sitä, että kantelijalla ei ollut käytössään opaskoiraa kyseisenä aikana. Tästä johtuen sairaanhoitopiiri ei voinut ryhtyä toimenpiteisiin mahdollisten korvaavien apuvälineiden järjestämiseksi hänelle. Ilmoituksen tekemistä sairaanhoitopiirille olisivat käsitykseni mukaan edellyttäneet hallintolain 6 §:n mukainen luottamuksensuojaperiaate ja hallintolain 10 §:n säännös viranomaisten yhteistyöstä.

NKL:n selvityksen mukaan opaskoiratoimikunnan edellyttämä uusi toimintatapa syksystä 2010 on ollut se, että koiran käytössä olleet muutokset ilmoitetaan viipymättä sairaanhoitopiirille, eikä enää ainoastaan loppulaskutuksen yhteydessä.

3.7

VR:n lipunmyyjän menettely

Kantelija on pyytänyt oikeusasiamiestä tutkimaan myös VR:n lipunmyyjän menettelyn asiassa. Totean, että en ole toimivaltainen tutkimaan asiaan. Tämä johtuu siitä, että oikeusasiamiehellä ei ole lain mukaan oikeutta tutkia yksityisten eikä niiden palveluksessa olevien työntekijöiden menettelyä.

VR-Yhtymä Oy on Suomen valtion kokonaan omistama osakeyhtiö, joka toimii valtioneuvoston kanslian omistajaohjausyksikön ohjauksessa osakeyhtiölainsäädännön periaatteiden mukaisesti ja liiketaloudellisin perustein.

4

YHTEENVETO JA TOIMENPITEET

Tapahtumat

Kantelijalta otettiin häntä kuulematta opaskoira tilapäisesti pois kansainvälisessä opaskoiratapahtumassa Espoossa Oittaaan ulkoilualueella 29.4.2009. Syy koiran poisottamiseen oli VR lipunmyyjän opaskoirakoululle 23.4.2009 tekemä ilmoitus, jonka mukaan kantelija olisi kohdellut koiraansa kaltoin. Kantelija joutui olemaan ilman opaskoiraa 29.4.–20.8.2009 välisen ajan.

NKL ei tapahtuma-aikaan noudattamansa käytännön mukaan ilmoittanut sairaanhoitopiireille opaskoiran käytössä tapahtuneista muutoksista. Näin ollen HUS ei saanut tietää sitä, että kantelijalla ei ollut käytössään opaskoiraa kyseisenä aikana. Tästä johtuen sairaanhoitopiiri ei voinut ryhtyä toimenpiteisiin mahdollisten korvaavien apuvälineiden järjestämiseksi hänelle.

Kantelijan avustajaa ei päästetty opaskoirakoululla toukokuussa 2009 pidettyyn neuvotteluun, jossa käsiteltiin opaskoiran tilapäistä poisottamista kantelijalta.

Opaskoiratoimikunta päätti 1.9.2009, että kantelijan koirankäyttö on erityistarkkailussa toistaiseksi.

Kannanotot

Asiakirjoista käytettävissä olevan selvityksen perusteella katson, että opaskoirakoulu laiminlöi kantelijan kuulemisen opaskoiran tilapäisessä poisottamisessa 29.4.2009. Ennen opaskoiran poisottamista hänelle ei varattu tilaisuutta esittää omia näkökohtiaan tai vasta-argumenttejaan ja omia vaatimuksiaan. NKL:n menettely oli hallintolain asianosaisen kuulemista koskevan säännöksen ja suhteellisuusperiaatteen vastaista.

Opaskoirakoulun ja opaskoiran käyttäjän välisen sopimuksen mukaan opaskoirakoulun on ilmoitettava koiran poisottamisesta välittömästi opaskoiratoimikunnalle, jonka tulee käsitellä asia viipymättä. Käyttösopimuksen mukaan tilapäisestä koiran poisottamisesta päättää opaskoiratoimikunta. Opaskoira otettiin pois kantelijalta 29.4.2009 ja koiran poisottamista koskevaa asiaa alettiin käsitellä toimikunnassa vasta 18.5.2009. Mielestäni asiassa ei menetelty käyttö-

sopimuksen edellyttämällä tavalla viipymättä huomioon ottaen, että tilapäisestä opaskoiran poisottamisesta päättää sopimuksen mukaan opaskoiratoimikunta.

Opaskoirakoulun johtaja pyysi Länsi-Uudenmaan poliisilaitokselle osoittamassaan 29.4.2009 virka-apupyynnössä poliisilta virka-apua hakeakseen kantelijalta takaisin opaskoirakoulun omistaman opaskoiran koiraan kohdistuneen pahoinpitelyn vuoksi. Totean, että kysymys oli tuossa vaiheessa pahoinpitelyn epäilystä.

Kantelijan avustajaa ei päästetty opaskoirakoululla toukokuussa 2009 pidettyyn neuvotteluun, jossa käsiteltiin opaskoiran tilapäistä poisottamista kantelijalta. Avustajan käyttö evättiin, koska avustajan läsnäoloa ei katsottu tarpeelliseksi. Totean, että tuolla perusteella ei voitu evätä kantelijan hallintolakiin perustuvaa oikeutta avustajan käyttöön.

Opaskoiratoimikunta päätti 1.9.2009 asettaa kantelijan koirankäytön erityistarkkailuun toistaiseksi. Asiakirjoista käytettävissä olevan selvityksen perusteella on jäänyt epäselväksi, mitä opaskoiratoimikunta tarkoittaa erityistarkkailulla. Totean kuitenkin yleisellä tasolla, että perustuslain 10 §:n mukaan jokaisen yksityiselämä on turvattu. Tämä perusoikeus merkitsee sitä, että yksilöllä on oikeus elää omaa elämäänsä ilman viranomaisten tai muiden ulkopuolisten tahojen mielivaltaista tai aiheetonta puuttumista hänen yksityiselämäänsä.

Johtaja toteaa selvityksessään opaskoiran kohtelua koskevien valitusten käsittelystä, että valituksesta riippuen asian taustoja saatetaan selvittää hyvinkin laajasti ennen mahdollista yhteydenottoa koirankäyttäjään. Toisinaan selvittelyjen perusteella todetaan, että asia ei johda toimenpiteisiin, eikä koirankäyttäjään välttämättä oteta silloin ollenkaan yhteyttä. Totean, että opaskoirakoululla on harkintavaltaa näitä valituksia käsitelleessään.

Kiinnitän kuitenkin huomiota siihen, että perustuslain 10 §:ssä säädettyyn yksityisyyden suojaan kuuluu henkilön oikeus tietää, minkälaisia häntä henkilökohtaisesti koskevia tietoja viranomaisen hallussa on, kun käsitellään häntä koskevaa asiaa.

NKL:n ja sairaanhoitopiirien välisissä sopimuksissa ei ole mainintaa opaskoiran tilapäisestä poisottamisesta eikä sen perusteista eikä myöskään siitä, miten opaskoiran käyttäjän oikeus mahdollisiin korvaaviin lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineisiin turvataan silloin, kun hänellä ei ole tilapäisesti käytettävissään opaskoiraa. Mielestäni hallintosopimuksia tulisi tältä osin täydentää. Hallintosopimusten täydentäminen näin olisi omiaan turvaamaan opaskoiran käyttäjien oikeuksia perustuslaissa turvattuihin riittäviin terveystalveluihin myös silloin, kun hänellä ei ole tilapäisesti käytössään opaskoiraa.

NKL:n menettelystä johtui, että kantelija jäi ilman sairaanhoitopiiriin hänelle myöntämää lääkinällisen kuntoutuksen apuvälinettä lähes neljän kuukauden ajaksi eikä hänen selviytymistään päivittäisissä toiminnoissa tuettu tuolloin muullakaan tavalla. Katson, että ottaen huomioon kantelijan näkövammaisuus, lääkinällisen kuntoutuksen tarve sekä aika, jona hän on ollut ilman opaskoiraa, kantelijan oikeus hyvään erikoissairaanhoitolain mukaiseen lääkinälliseen kuntoutukseen ei ole puheena olevana aikana toteutunut asianmukaisesti. Jos potilaalla ei jostakin syystä ole mahdollisuutta käyttää hänelle myönnettyä lääkinällisen kuntoutuksen apuvälinettä, potilaalle tulee järjestää hänen tarvitsemansa lääkinällinen kuntoutus jollakin muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Näin ei kantelijan kohdalla tapahtunut, mitä en pidä lainmukaisena.

NKL ei tapahtuma-aikaan noudattamansa käytännön mukaan ilmoittanut sairaanhoitopiireille opaskoiran käytössä tapahtuneista muutoksista. Näin ollen HUS ei saanut tietää sitä, että kan-

telijalla ei ollut käytössään opaskoiraa kyseisenä aikana. Tästä johtuen sairaanhoitopiiri ei voinut ryhtyä toimenpiteisiin mahdollisten korvaavien apuvälineiden järjestämiseksi hänelle. Ilmoituksen tekemistä sairaanhoitopiirille olisivat käsitykseni mukaan edellyttäneet hallintolain luottamuksensuojaperiaate ja säännös viranomaisten yhteistyöstä.

Saatan edellä esittämäni käsitykset NKL:n tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Lähetän päätökseni tiedoksi myös HUS:lle. Ilmoitan ratkaisustani myös Valviralle ja pyydän sitä saattamaan kannanottoni muiden sairaanhoitopiirien tietoon.

LIITE

Päätökseen dnro 4664/4/09 liittyvät keskeiset oikeusohjeet

Suomen perustuslaki

Perustuslain 10 §:n mukaan jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha on turvattu.

Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuinten tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi (1 mom.). Käsitteilyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla (2 mom.).

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Perustuslain 124 §:n mukaan julkinen hallintotehtävä voidaan antaa muulle kuin viranomaiselle vain lailla tai lain nojalla, jos se on tarpeen tehtävän tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi eikä vaaranna perusoikeuksia, oikeusturvaa tai muita hyvän hallinnon vaatimuksia. Merkittävää julkisen vallan käyttöä sisältäviä tehtäviä voidaan kuitenkin antaa vain viranomaiselle.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, potilaslaki) 3 §:n mukaan potilaalla on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Potilaslain 5 §:n mukaan potilaalle on annettava selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoitamisestaan. Potilaslain 6 §:n 1 momentin mukaan potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

Erikoissairaanhoitolaki

Erikoissairaanhoidon lain (1062/1989) tapahtuma-aikaan voimassa olleen 1 §:n 2 momentin mukaan erikoissairaanhoidolla tarkoitetaan muun ohella lääketieteen ja hammaslääketieteen erikoisalojen mukaisia sairauden ehkäisyyn, tutkimiseen, hoitoon ja lääkinälliseen kuntoutukseen kuuluvia terveydenhuollon palveluja.

Asetus lääkinällisestä kuntoutuksesta

Tapahtuma-aikaan voimassa olleessa lääkinällisestä kuntoutuksesta annetussa asetuksessa (1015/1991) säädettiin lääkinällisestä kuntoutuksesta, joka järjestettiin osana kansanterveyslaissa (66/1972) ja erikoissairaanhoidolaissa tarkoitettua sairaanhoitoa. Asetuksen 2 §:n mukaan kunta tai kuntayhtymä huolehti siitä, että lääkinällisen kuntoutuksen palvelut järjestettiin sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisiksi kuin kuntoutuksen tarve kunnassa tai kuntayhtymän alueella edellytti. Asetuksen 3 §:n mukaan lääkinällisellä kuntoutuksella pyrittiin parantamaan ja ylläpitämään kuntoutujan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä sekä edistämään ja tukemaan hänen elämäntilanteensa hallintaa ja hänen itsenäistä suoriutumistaan päivittäisissä toiminnoissa (1 mom.). Lääkinällisen kuntoutuksen palveluja olivat muun ohella apuvälinepalvelut, johon kuului apuvälineiden tarpeen määrittely, välineiden sovitus, luovutus omaksi tai käytettäväksi, käytön opetus ja seuranta sekä välineiden huolto (2 mom. 4 kohta). Asetuksen 4 §:n 1 momentin mukaan lääkinälliseen kuntoutukseen kuuluvia apuvälineitä olivat lääkinällisin perustein todetun toimintavajavuuden korjaamiseen tarkoitettut välineet, laitteet tai vastaavat, joita vajaakuntoinen henkilö tarvitsi selviytyäkseen päivittäisissä toiminnoissaan.

1.5.2011 voimaan tulleen terveydenhuoltolain (1326/2010) 29 ja 34 §:ssä säädetään lääkinällisen kuntoutuksen järjestämisestä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta

Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetun lain (733/1992, STVOL) 4 §:n 2 momentin mukaan kuntayhtymä voi järjestää terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palvelujen tuottajalta.

Kuntalaki

Kuntalain (365/1995) 2 §:n 3 momentin mukaan kunta hoitaa sille laissa säädetyt tehtävät itse tai yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa. Tehtävän hoidon edellyttämiä palveluja kunta voi hankkia myös muilta palvelujen tuottajilta. Kuntalain 86 §:n mukaan kuntayhtymästä on soveltuvin osin voimassa, mitä kunnasta säädetään 2 §:ssä.

Hallintolaki

Hallintolain (434/2003) tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta (1 §).

Hallintolakia sovelletaan yksityisissä niiden hoitaessa julkista hallintotehtävää (2 §:n 3 mom.).

Hallintolakia sovellettaessa hallintosopimuksella tarkoitetaan viranomaisen toimivaltaan kuuluvaa sopimusta julkisen hallintotehtävän hoitamisesta tai sopimusta, joka liittyy julkisen vallan käyttöön (3 §:n 1 mom.). Hallintosopimusta tehtäessä on noudatettava hyvän hallinnon perus-

teita ja riittävällä tavalla turvattava niiden henkilöiden oikeudet sopimuksen valmistelussa sekä mahdollisuudet vaikuttaa sopimuksen sisältöön, joita sovittava asia koskee (3 §:n 2 mom.).

Hallintolain 6 §:ssä säädetään hallinnon oikeusperiaatteista: Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkaalleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Hallintolain 10 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa ja asian vaatimassa laajuudessa avustettava toista viranomaista tämän pyynnöstä hallintotehtävän hoitamisessa sekä muutoinkin pyrittävä edistämään viranomaisten välistä yhteistyötä.

Hallintoasiassa asianosainen on se, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee (11 §).

Hallintolain 12 §:n mukaan hallintoasiassa saa käyttää asiamiestä ja avustajaa. Päämiehen on kuitenkin tultava henkilökohtaisesti paikalle, jos se on tarpeen asian selvittämiseksi (1 mom.). Jos asiamies tai avustaja on tehtävänsä sopimaton, viranomainen voi kieltää tätä esiintymistä asiassa siinä viranomaisessa. Kiellosta on ilmoitettava päämiehelle ja varattava tälle tilaisuus uuden asiamiehen tai avustajan hankkimiseen (2 mom.). Viranomaisen antamasta esiintymiskieltoa koskevasta päätöksestä saa hakea erikseen muutosta valittamalla siltä viranomaiselta, jonka toimivaltaan asiassa annettavan ratkaisun muutoksenhaku kuuluu (3 mom.).

Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytyksiä. Viranomaisen on hallintolain 31 §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Asianosaiselle on hallintolain 34 §:n mukaan ennen asian ratkaisemista varattava tilaisuus lausua mielipiteensä asiasta sekä antaa selityksensä sellaisista vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun. Hallintopäätös on hallintolain 43 §:n mukaan annettava kirjallisesti ja se on hallintolain 45 §:n mukaan perusteltava. Hallintolain 54 §:n mukaan viranomaisen on annettava tekemänsä päätös viipymättä tiedoksi asianosaiselle.

Henkilötietolaki

Henkilötietolain (523/1999) tarkoituksena on toteuttaa yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista (1 §). Henkilötietolakia sovelletaan henkilötietojen automaattiseen käsittelyyn. Myös muuhun henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan henkilötietolakia silloin, kun henkilötiedot muodostavat tai niiden on tarkoitus muodostaa henkilörekisterin tai sen osan (2 §:n 2 mom.). Lain 26 §:n mukaan jokaisella on salassapitosäännösten estämättä oikeus tiedon etsimiseksi tarpeelliset seikat ilmoitettuaan saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on talletettu tai, ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja.