

8.4.2014

Dnro 542/4/13

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Riitta Länsisyrjä

PÄÄTÖS TALOUS- JA VELKANEUVONNAN JÄRJESTÄMISESTÄ

1

KANTELU

Kantelija arvostelee Nurmijärven kunnan talous- ja velkaneuvonnan pitkiä jonotusaikoja. Kantelija kertoi toimittaneensa velkaneuvojaa varten kaikki tarvittavat paperit Helsingin kaupungin velkaneuvontaan 26.7.2012. Koska hän oli kirjoilla Nurmijärvellä asiakirjat lähetettiin postitse Nurmijärven kunnan velkaneuvojalle. Useiden pyyntöjen jälkeen kantelija sai ajanvarausajan Nurmijärven velkaneuvonnan osa-aikaiselle velkaneuvontasihteerille 28.11.2012 eli vasta neljä kuukauden kuluttua paperien toimittamisesta. Kantelija kertoi käyneensä tuona päivänä tapaamassa velkaneuvontasihteeria joka kantelijan mukaan lupasi toimittaa hänelle ajanvarausajan talous- ja velkaneuvojalle tammikuulle 2013. Kantelija ei ollut kuitenkaan kantelun tekoajankohtaan mennessä saanut tietoa siitä milloin hänelle olisi aika järjestymässä talous- ja velkaneuvojalle. Sähköpostitiedusteluihin hän oli saanut ainoastaan automaattisen ilmoituksen, jossa velkaneuvoja kertoi olevansa poissa ja ettei hän valitettavasti osannut sanoa poissaolon kestoa. Viestissä annettiin velkaneuvontasihteerin yhteystiedot. Kantelija kertoi, että asiapaperien lähettämisestä oli kanteluajankohtana kulunut yli puoli vuotta ja asia oli hänelle ja hänen perheelleen erittäin tärkeä. Asia oli kirjattu myös hänen rangaistusajan suunnitelmaansa. Nurmijärven kunnan velkaneuvonnan hitauden vuoksi kantelija ei ollut pystynyt rangaistusajan suunnitelmaansa tältä osin täyttämään.

- - -

2

SELVITYS

Kirjoituksen johdosta on hankittu Etelä-Suomen aluehallintoviraston ja Nurmijärven kunnan selvitykset joka oheistetaan tähän päätökseen kantelijalle tiedoksi.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston selvityksen mukaan aluehallintovirastolla oli yhteissopimus Hyvinkään kaupungin, Mäntsälän kunnan, Nurmijärven kunnan ja Riihimäen kaupungin kanssa. Sen mukaan jokainen kunta vastaa ensisijaisesti omasta alueestaan, mutta tarvittaessa tarjoaa palveluja koko sopimusalueelle. Sopimuksen mukaan koko toimialueella asukkailla on oikeus saada palveluja haluamastaan toimipisteestä ja velkaneuvojien tulee toimia toistensa sijaisina toimipaikasta riippumatta. Nämä sopimuksen ehdot eivät olleet koskaan käytännössä toteutuneet, paitsi joissain määrin neuvojien vuosilomasijaisuuksien osalta. Silloinkin oli ollut lähinnä kysymys puhelinneuvontapalveluista, ei itse asiakkaiden vastaanotosta.

Toimeksiantosopimuksen mukaan Nurmijärven kunnan tulee tarjota talous- ja velkaneuvontapalveluja asukkaille 0,5 henkilötyövuoden verran. Tämä tarkoittaa, että kunnan tulisi tarjota kyseisiä palveluja vähintään osa-aikaisen (50 %) velkaneuvojan voimin siten, että palveluja on saatavilla viikoittain tai vähintään joka toinen viikko. Nurmijärvi on kuitenkin palkannut kokoaikaisen neuvojan lähes alusta lähtien ja järjestänyt myös sihteeritukea. Palvelu oli toiminut saatavuuden osalta vuoteen 2011 toukokuuhun asti kohtuullisesti.

Syksyllä 2011 aluehallintovirasto sai Kuluttajaviraston kautta tiedon, että Nurmijärven velkaneuvojan poissaolo oli kestänyt jo useita kuukausia. Aluehallintovirasto oli yhteydessä Nurmijärven kuntaan, ja esitti vaatimuksensa saattaa palvelutilanne asialliseen kuntoon mahdollisimman nopeasti. Muutosta Nurmijärven tilanteeseen ei kuitenkaan tapahtunut jolloin aluehallintovirasto otti yhteyttä loka- ja marraskuussa 2011 Hyvinkään, Vantaan ja Tuusulan talous- ja velkaneuvontavastaaviin Nurmijärven asiakaspalvelun hoitamiseksi. Yksikään mainituista kunnista ei kuitenkaan voinut tarjota apua omien tiukkojen resurssimitoitustensa vuoksi. Lopulta aluehallintovirasto lähestyi erästä asianajajaa pyytäen häntä mahdollisimman pian ottamaan yhteyttä yhdyshenkilöön. Asianajaja oli hoitanut muutamia asiakkaita. Vuoden 2012 alussa asianajajatoimiston ostopalvelut vielä jatkuivat, koska velkaneuvoja palasi töihin vasta helmikuun alussa. Velkaneuvojapalvelut toimivat osa-aikaisina huhtikuun loppupuolelle asti, josta lähtien ne palautuivat kokoaikaisiksi. Joulukuun puolivälissä neuvoja joutui jälleen jäämään pois töistä ja myös sihteerin poissaolo alkoi. Täysin palveluton tila jatkui vuoden 2013 tammikuun loppuun asti. Helmikuussa neuvoja palasi töihin. Aluehallintoviraston selvityksessä selostetaan myös eräitä muita väliaikaisjärjestelyjä, joilla aluehallintovirasto pyrki selvittämään tilannetta.

Aluehallintoviraston selvityksessä todetaan, että vaikka aluehallintoviraston talous- ja velkaneuvontavastaavat olivat jo syksyllä 2011 tietoisia siitä, että aluehallintoviraston ja kunnan välisen toimeksiantosopimuksen ehdot eivät kaikilta osin täyttyneet, aluehallintovirasto ei voinut sanoa sopimusta irti, koska muita vaihtoehtoja palvelujen järjestämiseksi nurmijärveläisille ei tuolloin ollut näköpiirissä. Marraskuussa 2012 aluehallintovirasto aloitti neuvottelut Tuusulan ja Nurmijärven kuntien talous- ja velkaneuvontavastaavien kanssa. Neuvottelun tavoite oli yhdistää Nurmijärven neuvontayksikkö Tuusulan yksikköön mahdollisimman lyhyellä aikavälillä. Tuusulan kunta kieltäytyi hankkeesta, ja ilmoitti, että keskustelut asiasta voivat jatkua vasta, kun Nurmijärven jonotustilanne oli normalisoitunut.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston ylitarkastajalta sittemmin 25.3.2014 saadun tiedon mukaan Nurmijärven talous- ja velkaneuvonnan saatavuuden tilanne oli tällä hetkellä ja koko kuluvan vuoden ollut hyvä eli jonotusaika ensikäynnille oli keskimäärin 45 vuorokautta. Neuvontaresurssit olivat vakinainen talous- ja velkaneuvoja hieman yli 40 %:n osa-aikaisella työpanoksella ja sen lisäksi määräaikainen neuvoja 60 %:n osa-aikaisella työpanoksella 31.12.2014 saakka sekä kokoaikainen vakituinen sihteeri. Aluehallintovirastolla oli edelleen neuvotteluvalmiudet Nurmijärven talous- ja velkaneuvonnan siirtämiseksi ja yksikön liittämiseksi 1.1.2015 lukien Tuusulan yksikköön.

Nurmijärven kunnan selvityksen mukaan talous- ja velkaneuvojan sekä velkaneuvontasihteerin samanaikaisen poissaolon vuoksi Nurmijärven kunta ei ollut saanut sijaista vuoden 2012 loppupuolelle eikä vuoden 2013 tammikuulle.

3 RATKAISU

3.1 Oikeusohjeet

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 tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Käsitteilyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla. Hallintolain 7 §:ssä säädetään hallinnon palveluperiaatteista ja palvelun asianmukaisuudesta. Sen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) pykäläkohtaisissa perusteluissa todetaan, että palveluperiaate ja viranomaisten tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät sitä, että asiointi tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen. Pykälä ei kuitenkaan asettaisi viranomaiselle ehdotonta velvollisuutta ryhtyä toimenpiteisiin asiointipalvelujen asianmukaiseksi järjestämiseksi, vaan säännös mahdollistaisi käytettävissä olevien taloudellisten ja muiden voimavarojen huomioon ottamisen. Asiointi olisi pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva voi helposti muodostaa kokonaiskäsityksen asiansa hoitamiseen tarvittavan palvelun sisällöstä ja siihen liittyvistä toimista. Julkisia palveluja järjestettäessä tulisi erityisesti kiinnittää huomiota palvelujen riittävyyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivan valinnanvapauteen. Palvelujen saatavuutta ei tulisi rajoittaa ilman asiallisesti hyväksyttäviä perusteita.

Perustuslain 22 § velvoittaa julkista valtaa turvaamaan perusoikeuksien käytännön toteutumisen. Yleensä hallinnollisten palvelujen tarkoitus ja tavoite käyvät ilmi niitä koskevasta konkreettisesta lainsäädännöstä. Palvelujen saatavuus edellyttää, että viranomainen järjestää palvelunsa niin, että palveluja on riittävästi ja että niiden käyttö on helppoa. Jos palvelu on lakisääteinen, viranomaisella on kuitenkin oikeudellinen velvollisuus huolehtia sen riittävyydestä. Taloudellisten resurssien vähäisyys tai henkilöstön puute eivät tällöin poista tai lievennä viranomaisen vastuuta. Palvelujen käytettävyyteen liittyy myös tasapuolisuusvaatimus. Palveluperiaatteen toteutumisen laatutaso on sidottu asianmukaisuuden vaatimukseen. Palveluperiaatteen toteuttamisessa se merkitsee käytännössä, että viranomaisen kanssa asiointi ja asioiden käsittely on pyrittävä järjestämään mahdollisimman joustavaksi ja palvelumyönteiseksi. Tältä kannalta ovat siis palvelun saatavuus, laatu ja asiakkaan tarpeet keskeisiä (kts. Olli Mäenpää: Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet, s. 81).

Talous- ja velkaneuvonnasta annetun lain (713/2000) 2 §:n mukaan talous- ja velkaneuvonnan yleinen johto, ohjaus ja valvonta kuuluvat Kilpailu- ja kuluttajavirastolle. Aluehallintovirasto vastaa siitä, että talous- ja velkaneuvontaa on riittävästi saatavissa viraston toimialueella. Talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämisestä huolehtivat aluehallintovirasto ja kunnat siten kuin 3 §:ssä säädetään.

Lain 3 §:n mukaan talous- ja velkaneuvontapalvelu järjestetään ensisijaisesti siten, että kunta tekee aluehallintoviraston kanssa kuntalain (365/1995) 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 kuntalaisissa säädetään. Kunta voi huolehtia talous- ja velkaneuvontapalveluista myös hankkimalla ne tehtävien hoitamiseen sopivalta palveluntuottajalta. Jos kunta ei kuulu minkään 1 momentissa tarkoitetun sopimuksen piiriin, aluehallintoviraston on hankittava palvelut tehtävien hoitamiseksi sopivalta palveluntuottajalta.

Lain 5 §:n mukaan talous- ja velkaneuvontapalvelun järjestämistä koskevassa 3 §:ssä tarkoitetussa sopimuksessa on sovittava ainakin muun muassa talous- ja velkaneuvontapalvelua antavien henkilöiden määrässä (3 kohta ja talous- ja velkaneuvontapalvelujen seurannan ja valvonnan toteuttamisesta 4 kohta).

Jo hallituksen esityksessä velkaneuvontalaiksi (HE 37/2000 vp) todetaan, että kunnalla ei ole velvollisuutta sitoutua sopimukseen lääninhallituksen kanssa. Talousvaliokunta korosti hallituksen esityksestä antamassaan mietinnössä (Ta VM 16/2000 vp), että 2 §:n säännöstä tuli muuttaa niin että siinä korostetaan silloisten lääninhallitusten vastuuta talous- ja velkaneuvonnan järjestämisessä. Mietinnössä todetaan, että kunnan osallistuminen talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämiseen on vapaaehtoista. Kunta ei ole velvollinen tekemään lääninhallituksen kanssa laissa tarkoitettua sopimusta. Jos kunta ei ole osapuolena missään talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä koskevassa sopimuksessa, lääninhallituksen on hankittava palvelut tehtävien hoitamiseen sopivalta palveluntuottajalta.

3.2

Tapahtumat

Helsingin talous- ja velkaneuvonnasta saapui kantelijaa koskeva velkajärjestelyhakemus Nurmijärven talous- ja velkaneuvontaan 1.8.2012. Neuvonnassa noudatetun käytännön mukaisesti velkaneuvontasihteeri sopi kantelijan tukihenkilön kanssa 10.9.2012 neuvotteluajan 28.11.2012. Normaalin käytännön mukaisesti tässä neuvottelussa tehtiin velkapaikkakartoitus ja vastaanotettiin asiakkaan liiteaineistoa. Velkaneuvontasihteerin poissaolo alkoi joulukuussa 2012. Kantelukirjoituksen tultua aluehallintoviraston ja Nurmijärven talous- ja velkaneuvonnan tietoon velkaneuvoja oli ottanut yhteyttä kantelijaan talous- ja velkaneuvojan tapaamista koskevassa asiassa. Talous- ja velkaneuvoja oli palannut töihin 1.2.2013. Aluehallintoviraston yhteydenoton jälkeen kantelijan asia otettiin ohi jonojen käsittelyyn. Tapaaminen sovittiin 20.2.2013 ja tuolloin sekä 22.3.2013 olleessa jatkotapaamisessa saatiin lakisääteinen velkajärjestelyhakemus valmiiksi ja postitettiin Hyvinkään käräjäoikeuteen 27.3.2013. Hakemusta täydennettiin vielä saldoilmoituksilla 4.4.2013.

Näin ollen tässä asiassa mittarina käytettävä velkaneuvojan ensi tapaamisen jonotusaika oli ollut 204 päivää, kun se asiakirjoista saatavan selvityksen mukaan tuona ajankohtana oli Nurmijärvellä lokakuussa 2012 jopa 240 vuorokautta.

3.3

Talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestäminen

Kuten edellä esitetystä ilmenee, oli kantelussa tarkoitettuna ajanjaksona Nurmijärven kunnan talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestäminen huomattavan ruuhkautunut. Merkittävänä syynä ruuhkautumiseen oli talous- ja velkaneuvontaa ainoana antavan henkilön pitkät poissaolot sekä myös velkaneuvontasihteerin pitkä poissaolo sekä vaikeudet sijaisten järjestämisessä. Kysymys oli yhden talousneuvojan talous- ja velkaneuvonta-alueesta. Järjestely oli erityisen altis ennalta arvaamattomille keskeytyksille. Huolimatta edellä kuvatusta yhteistyösopimuksesta Keski-Uudenmaan kuntien kanssa poissaolojen ajaksi ei ollut pystytty selvityksen mukaan järjestämään sijaisuuspalveluja niukkojen taloudellisten resurssien vuoksi näissä muissa sopimuskunnissa.

Talous- ja velkaneuvonnan tilasta Etelä-Suomessa vuonna 2012 oli laadittu Etelä-Suomen aluehallintovirastossa selvitys. Tästä selvityksestä ilmenee, että niin palvelujen kokonaismäärässä kuin eri toimenpiteiden määrässä Nurmijärven kunnan tilanne oli joko heikoin tai heikoimpien joukossa. Jonotustilanne oli selvityksen mukaan selvästi heikompi kuin kaikissa muissa Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueen yksiköissä.

Kantelijan asian käsittely oli talous- ja velkaneuvonnassa kestänyt yli puoli vuotta eikä tätä aikaa voida pitää perustuslain 21 §:ssä turvattun hallinnon joutuisuuden vaatimuksen kannalta hyväksyttävänä.

Asiassa saadun selvityksen perusteella katson ensinnäkin, että asian viivästys ei ole johtunut talous- ja velkaneuvojasta johtuvasta syystä.

Mitä tulee Nurmijärven kaupungin menettelyyn totean, että kaupungin selvityksestä ei ilmene, että se olisi ryhtynyt välittömiin toimenpiteisiin sijaisen järjestämiseksi talous- ja velkaneuvojan pitkien poissaolojen ajaksi. Selvityksen mukaan yksityiseltä asianajajalta oli talous- ja velkaneuvonnan ostopalveluita hankittu vasta usean kuukauden jälkeen siitä, kun talous- ja velkaneuvonnan palvelut olivat täysin pysähtyneet.

Mitä tulee aluehallintoviraston menettelyn todettakoon, että asiassa oli ryhdytty ripeästi toimenpiteisiin, kun tieto sopimuksen vastaisesta tilasta palvelujen tarjonnassa oli sille tullut. Toisaalta kiinnittyy huomio siihen, ettei nyt kysymyksessä olevien poissaolojen aikana eikä aikaisemminkaan aluehallintovirasto ole puuttunut siihen, että edellä mainittujen Keski-Uudenmaan kuntien kanssa tehty julkisoikeudellinen hallintosopimusta olisi noudatettu ja että aluehallintovirasto olisi ryhtynyt toimenpiteisiin sopimuksen toteutumiseksi esimerkiksi vaatimalla korvausta sopimuksen noudattamatta jättämisestä sopimuksessa mainituilta kunnilta. Asiassa ei ole myöskään ilmennyt, että palvelujen pysyvää järjestämistä muutoin kuin alueen kuntien kanssa olisi selvitetty.

Viime kädessä asiassa kuitenkin on kysymys siitä, että tilanne pitkien poissaolojen vuoksi oli ollut yllätyksellinen ja riittävän asiantuntevan palvelun saaminen lyhyessä ajassa on selvityksessä kuvatulla tavalla ollut vaikeaa. Kuten olen jo useammassa ratkaisussani todennut, merkittävä ongelma talous- ja velkaneuvonnan palvelujen tasapuoliselle saavutettavuudelle koko maassa ovat nyt kysymyksessä olevan kaltaiset yhden tai kahden talous- ja velkaneuvojan piirit, jotka ovat poikkeustilanteissa erityisen haavoittuvia. Palvelujen saamisen turvaamiseksi tulisikin ennakolta varmistaa sijaisjärjestelyt sairauslomien, lomien ja muiden poissaolojen varalta.

Edellä mainitun Etelä-Suomen aluehallintoviraston selvityksen laatiineen ylitarkastajan selvityksessä todetaan seuraavaa: ”Mikäli nykyinen organisointikäytäntö jatkuu, tulee Kilpailu- ja kuluttajaviraston ja aluehallintovirastojen entistä määrätietoisemmin luoda tiiviimpää neuvontaverkostoa kuntien kanssa. Myös talous- ja velkaneuvontahenkilöstön intensiivisempään ohjaukseen Kilpailu- ja kuluttajaviraston ja aluehallintovirastojen toimesta tulisi päästä. Työvälineisiin ja työtapoihin tulisi saada yhtenäisyyttä ja kehittämistyö olisi saatava kattavaksi ja säännölliseksi. Valvonta- ja ohjaustoimenpiteitä tulisi yksiköihin lisätä.”

Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelmassa oli kirjaus että talous- ja velkaneuvonnan järjestämiskysymystä tulitaisiin harkitsemaan hallituskauden aikana. Talous- ja velkaneuvonnan esillä ollutta siirtämistä valtion järjestettäväksi ole kuitenkin saadun tiedon mukaan toteutettavissa tämän hallituskauden aikana.

Olen ratkaisussani dnro 2816/4/11 28.12.2012 todennut asiassa, joka myös koski Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueella järjestettävää talous- ja velkaneuvontaa Tuusulan, Keravan ja Järvenpään yhteisessä yksikössä, että useassa selvityksessä on jo aikaisemmin kiinnitetty huomiota toistuviin ongelmiin, jotka ovat jatkuneet lähes koko lakisääteisen talous- ja velkaneuvonnan olemassa olon ajan. Näitä ovat ainakin seuraavat:

- todettu jatkuvaa aliresursointi,
- se että yli 10 vuoden aikana ei ole löydetty yleisesti hyväksyttäviä uusia valtion korvauksen jakoperusteita, jotka ottaisivat huomioon muunkin kuin väestömäärän siitä huolimatta että asukasluku on todettu yksistään riittämättömäksi perusteeksi yhtäläisen palvelutason saavuttamiseksi,
- epäyhtenäiset toimintatavat,
- liian pienet palvelun tuottamisyksiköt ja
- ohjauksen ohuus sopimusvalvonnan puutteellisuus.

Edellä lausutun johdosta arvoin vielä Nurmijärven talous- ja velkaneuvonnan järjestämisessä noudatettavaa menettelyä.

3.4

Talous- ja velkaneuvonnan menettelytavat

Hallituksen esityksestä velkaneuvontaa koskevaksi lainsäädännöksi (HE 37/2000) on velkaneuvonnan sisällöstä todettu, että toimintatapojen tulee olla tehokkaita ja tarkoituksen mukaisia. 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.

Selvityksen mukaan Etelä-Suomen aluehallintovirasto aloitti syksyllä 2012 konsultaatiopyyntökeskustelun talous- ja velkaneuvojan kanssa. Hän oli kehittänyt asiakaspalveluprosesseja sekä toiminut Kuluttajaviraston kautta Kilpailu- ja kuluttajaviraston kouluttajana erilaisissa koulutustilaisuuksissa. Konsultaatiopyynnön tavoitteena oli aluksi aluehallintoviraston alueen kaikkien runsaan 50 neuvojan kouluttaminen tai 20 neuvojan (yksi neuvoja/yksikkö) kouluttaminen ja lopulta talous- ja velkaneuvojan esityksestä vain yhden eli Nurmijärven neuvojan työskentelyn havainnointi, prosessien läpikäynti ja niiden parantaminen. Kaiken valmistelun jälkeen Nurmijärven neuvoja ei kuitenkaan pitänyt konsultaatiota tarpeellisena vaan painotti lisätyövoiman saantia.

Nurmijärven kunta on sitoutunut huolehtimaan neuvonnasta, se on vastuussa siitä, että hallintolain palveluperiaate toteutuu talous- ja velkaneuvonnan järjestämisessä lain ja sopimuksen ehtojen mukaisesti. Sopimuksen toteuttamisessa vastuussa olevien virkamiesten tehtävänä on arvioida, miten talous- ja velkaneuvontapalveluja voidaan parhaiten järjestä, jotta tuolloin kestävämmästä jonotustilanteesta olisi selvitty mahdollisimman hyvin. Nurmijärven kunnan selvitykseen sisältyvästä prosessikuvauksesta ilmenee, että neuvonnassa noudatettava menettely oli sinänsä altis häiriöille, kun velallisen edellytettiin jonottavan ensin velkaneuvontasihteerille. Vasta tämän jälkeen hän saa tiedon siitä, minkä asiakirjojen hankkimisen jälkeen hän voi varata ajan talous- ja velkaneuvojalle varsinaista neuvontaa varten.

Mielestäni Nurmijärven kunnan selvityksestä ei ilmene, miten talous- ja velkaneuvonnan palvelujen järjestämisestä vastuussa olevat virkamiehet olivat arvioineet niitä palvelujen järjestämiseen liittyviä keinoja, joilla pitkistä odotusajoista olisi poikkeustilanteessa voitu välttyä.

4

TOIMENPITEET

Edellä esitetyn nojalla saatan Etelä-Suomen aluehallintoviraston ja Nurmijärven kunnan tietoon käsitykseni neuvonnan lainvastaisesta viivästymisestä.

Saatan käsitykseni menettelytapojen kriittisen arvioinnin tärkeydestä Nurmijärven kunnan tietoon.

Lähetän tämän päätökseni tiedoksi Kilpailu- ja kuluttajavirastolle.