

14.10.2021

EOAK/5798/2020

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Kristiina Kouros

TIEDUSTELUIHIN VASTAAMINEN JA PÄÄTÖKSESTÄ TIEDOTTAMINEN OPPILASHALLINTOJÄRJESTELMÄ WILMASSA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli kantelukirjeestään (päiväty 24.8.2020) Sipoon kunnan menettelyä koulukuljetushakemuksen käsittelyssä sekä kunnanjohtajan, sivistystoimenjohtajan ja osastosihteerin menettelyä jättää vastaamatta kantelijan asiaa koskeviin tiedusteluihin. Kantelija oli 31.7.2020 tehnyt koulukuljetushakemuksen kunnan lomakkeella, mutta yhden vaaditun tiedon puuttumisen vuoksi hakemusta ei ollut käsitelty, ja kantelija sai vastauksen, joka ei ollut päätös. Kantelija uusi hakemuksen 7.8.2020. Aikavälillä 5.8.–14.8.2020 kantelija yritti tavoittaa edellä mainittuja viranhaltijoita soittamalla seitsemän kertaa ja lähettämällä yhteensä seitsemän sähköpostiviestiä. Hänen puheluihinsa ei vastattu, eikä hän saanut myöskään vastauksia lähettämiinsä sähköposteihin.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin selvitys ja lausunto:

- osastosihteeri Katja Elorannan selvitys 22.9.2020
- sivistysjohtaja Jukka Pietisen lausunto 8.3.2021

Koska edellä mainitut asiakirjat ovat toimitetaan kantelijalle tämän päätöksen liitteenä, selostetaan niitä jäljempänä vain pääkohdiltaan.

3 RATKAISU

3.1 Oikeusasiamiehen tehtävät ja toimivalta

Eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävänä on Suomen perustuslain 109 §:n mukaan valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 2 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus kannella oikeusasiamiehelle.

Lain 3 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamies tutkii kantelun, jos sen kohteena oleva asia kuuluu hänen laillisuusvalvontaansa ja on aihetta epäillä lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä taikka jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Säännöksen 2 momentin mukaan oikeusasiamies ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta. Säännös ilmaisee lain tarkoituksen siitä, että kantelututkinnassa on tapauskohtaista harkintavaltaa senkin jälkeen, vaikka kantelu ylittäisi tutkinnan yleiset edellytykset.

Oikeusasiamies ei anna viranomaisille ohjeita tai määräyksiä siitä, kuinka niiden tulisi toimia harkintavaltaansa kuuluvissa asioissa. Oikeusasiamiehen laillisuusvalvontatehtäviin ei myöskään kuulu ottaa kantaa sellaisiin laintulkintaa koskeviin kysymyksiin, joiden ratkaiseminen kuuluu tuomioistuinten tuomiovallan piiriin.

3.2 Keskeiset sovellettavat 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. Käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolain (434/2003) 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Hallintolain 55 §:n 1 momentin mukaan hallintopäätöksen ja muun asiakirjan tiedoksianto toimitetaan tavallisena tai todisteellisena tiedoksiantona taikka, jos sitä ei voida edellä tarkoitettu tavoin toimittaa, yleistiedoksiantona.

Sähköisestä asioinnista annetun lain (24.1.2003/13) 4 §:n mukaan kyseisessä laissa tarkoitetaan:

1) sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä telekopiota ja telepalvelua, kuten sähköistä lomaketta, sähköpostia tai käyttöoikeutta sähköiseen tietojärjestelmään, sekä muuta sähköiseen tekniikkaan perustuvaa menetelmää, jossa tieto välittyy langatonta siirtotietä tai kaapelia pitkin; ei kuitenkaan puhelua;

2) sähköisellä viestillä sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä lähetettyä tarvittaessa kirjalliseen muotoon tallennettavissa olevaa informaatiota; ja

3) sähköisellä asiakirjalla sähköistä viestiä, joka liittyy asian vireillepanoon, käsittelyyn tai päätöksen tiedoksiantoon.

Tavallisesta sähköisestä tiedoksiannosta säätvän edellä sanotun lain 19 §:n (5.11.2010/924) mukaan muu kuin lain 18 §:ssä [todisteellinen sähköinen tiedoksianto] tarkoitettu asiakirja voidaan antaa tiedoksi asianomaiselle sähköisenä viestinä hänen suostumuksellaan. Jos kuitenkin asianomaisen yksityisyyden suojaaminen, muu erityinen suojan tai suojelun tarve taikka oikeuksien turvaaminen sitä edellyttää, asiakirjan tiedoksiantoon on sovellettava, mitä 18 §:ssä tai tiedoksiannosta muutoin säädetään. Asiakirja katsotaan annetun tiedoksi kolmantena päivänä viestin lähettämistä, jollei muuta näytetä.

Käsitellessään edellä mainitun säädöksen muuttamista koskevaa hallituksen esitystä piti lakivaliokunta tarpeellisena sitä, että tiedoksiannon saajalla säilyy mahdollisuus valita myös esimerkiksi postitse toimitettava tiedoksianto (LaV 12/2010 vp, s. 2).

Hallintovaliokunta kiinnitti lakivaliokunnan tavoin huomiota myös siihen, että annettavan sähköisen yhteystiedon tulee olla sellainen, jota hän seuraa aktiivisesti (HaVM 17/2010 vp, s. 2).

3.3 Arviointi

Asiassa on kyse siitä, miten Sipoon kunnassa on huolehdittu siitä, että asiakkaat saavat myös selvityksessä todettuna ”syksyn kiireisenä aikana” koulukuljetushakemuksiin ja niiden mahdollisiin täydennystarpeisiin liittyvää neuvontaa sekä miten huolehditaan siitä, että asiakkaiden asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin vastaan.

Lisäksi asiassa on yleisemmällä tasolla kyse siitä, miten koulukuljetuspäätökset annetaan tiedoksi, miten mahdollisesta sähköisestä tiedoksiannosta tiedotetaan ja miten siihen mahdollisesti pyydetään suostumus.

Asiassa saadun lausunnon mukaan Sipoon kunnan sivistysvaliokunta tarkisti koulukuljetusperiaatteet syksyllä 2020. Tämän seurauksena kuntalaisten yhteydenottojen määrä kasvoi edellisvuosien vastaavaan ajankohtaan verrattuna selvästi.

Osastosihteerin tueksi pystyttiin osoittamaan vain yhden toimistosihteerin työpanos, koska hän ainoana kunnan palveluksessa työskentelevänä työntekijänä kykeni vastaamaan kuntalaisten koulukuljetuksia koskeviin yksityiskohtaisempiin kysymyksiin. Myös sivistysjohtaja vastasi kuntalaisten puheluihin ja sähköposteihin muiden työtehtävien salliessa. Lisäresurssista huolimatta kuntalaisten yhteydenottojen ja erityisesti puheluiden määrä ruuhkautui, mutta tilanne saatiin korjattua muutamassa päivässä.

Lausunnon ja selvityksen mukaan kantelijalle oli ilmoitettu koulukuljetukseen liittyvästä päätöksestä sähköisesti Wilman kautta 19.8.2020. Päätöksessä todetaan, että koulukuljetusetuus on myönnetty hakemuksen mukaisesti 20.8.2020 alkaen. Lausunnon mukaan toimenpide (viitaten ilmeisesti päätöksentekoon) on suoritettu kunnan kotisivuilla ilmoitetulla tavalla. Lausunnon mukaan ”koska huoltaja ei ollut ilmeisesti tietoinen Sipoon kunnan tavasta tiedottaa koulukuljetuspäätöksistä sähköisesti, tieto päätöksestä ei tavoittanut häntä ajoissa”.

Lausunnossa todetaan, että koulukuljetuksiin liittyviä päätöksiä koskeva tiedottaminen ei ole kyseisessä tapauksessa onnistunut. Jotta jatkossa varmistetaan, ettei vastaavia tilanteita synny, Sipoon kunnan sivistysosasto on tehnyt useita lausunnossa selostettuja toimenpiteitä. Näitä ovat muun muassa koulukuljetuksiin tarkoitettu päivittäinen palveluaika, minkä lisäksi kuntalaiset voivat asioida ympäri vuorokauden kunnan Oma asiointi -kanavan kautta. Kuntalaiset saavat jatkossa edellisvuosiin verrattuna aikaisemmin ohjeet kuljetusoikeuden hakemisesta. Maaliskuun lopusta lähtien kuljetusetuutta haetaan Wilman kautta sähköisellä hakemuksella, jolloin niiden hakeminen helpottuu ja käsittely nopeutuu. Lisäksi koulujen tulee jatkossa ilmoittaa osastosihteerille oppilaiden koulupäivien alkamis- ja päättymisajat kesäkuun alkuun mennessä, jotta kuljetuspäätökset saadaan laadittua hyvissä ajoin ennen seuraavan lukuvuoden alkamista.

Koulukuljetuksiin liittyvään asiakaspalveluun on osoitettu lisää henkilöresurssia. Sivistysosaston hallinnon palveluihin on lisätty hallinnon suunnittelijan vakanssi 1.1.2021 alkaen. Tehtävään kuuluu tarvittaessa avustaa osastosihteerää koulukuljetusten käsittelyssä ja asiakaspalvelussa.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Yhdyn saamassani lausunnossa esitettyyn näkemykseen siitä, ettei koulukuljetuspäätöksiin liittyvä tiedottaminen kantelijan kohdalla ole onnistunut. Katson myös, ettei kantelija saanut asiassa asianmukaista palvelua ja neuvontaa yrittäessään tuloksettomasti kymmenen päivän ajan eri kanavia pitkin tavoittaa kunnan viranhaltijoita.

Koska Sipoon kunta on jo ryhtynyt toimenpiteisiin, joilla se pyrkii varmistamaan, ettei vastaavaa tilanne synny uudelleen, ei asia anna aihetta puoleltani tältä osin enempään.

Kiinnitän kuitenkin Sipoon kunnan sivistystoimen huomiota edellä selostettuihin sähköisestä asioinnista annetun lain säädöksiin.

Saamastani selvityksestä ei käynyt ilmi se, miten mahdollisesta sähköisestä tiedoksiannosta tiedotetaan ja miten siihen mahdollisesti pyydetään suostumus nyt, kun hakemukset tehdään oppilashallintojärjestelmä Wilmassa.

Olen aiemmassa erästä toista kaupunkia koskevassa ratkaisussani EOAK/3392/2020 (13.10.2021) katsonut, että hallinnon asiakkaan oikeusturvan varmistamiseksi kaupungin tulee kiinnittää huomiota siihen, että päätös oppilaalle myönnettävästä matkakortista lähetetään aktiivisesti käytössä olevaan sähköiseen osoitteeseen niille hakijoille, jotka ovat antaneet suostumuksensa sähköiseen tiedonantoon. Nähdäkseni tällöin on syytä kiinnittää huomiota siihen, etteivät oppilaat ja heidän huoltajansa välttämättä seuraa Wilma-järjestelmän merkintöjä aktiivisesti loma-aikoina. Hakijoilla tulee myös heidän niin halutessaan säilyttää mahdollisuus saada päätös esimerkiksi postitettuna.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen Sipoon kunnan sivistyspalveluiden tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni sille.