

31.1.2017

EOAK/6/2017

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen

VIRANOMAISEN PÄÄTÖKSENTEKOVELVOLLISUUS KULJETUSPALVELUASIASSA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen menettelyä vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua koskevassa päätöksenteossa.

Kantelijan mukaan hänelle oli vuodesta 2013 lähtien myönnetty määräaikaikaisilla päätöksillä vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua niin, että hänellä oli oikeus tilata matkat tekstiviestillä, eikä matkoja yhdistelty muiden asiakkaiden matkoihin. Hänelle oli lisäksi myönnetty oikeus käyttää henkilötakseja. Kantelija oli kirjoituksessaan tyytymätön siihen, ettei hänelle ole tehty kuljetuspalvelujen yksilöllisistä järjestämistavoista kirjallisia jatkopäätöksiä vuodelle 2017.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta Oulun kaupungin hyvinvointipalvelut antoi 10.1.2017 päivätyn selvityksen.

Selvityksen mukaan kantelijalle oli 5.7.2013 tehty vammaispalvelulain mukainen toistaiseksi voimassa oleva kuljetuspalvelupäätös 1.6.2013 alkaen. Tämän lisäksi kantelijalle oli tehty 23.12.2015 viranhaltijan päätökset henkilötaksin käyttämisoikeudesta ja matkojen yhdistelystä vapauttamisesta. Nämä päätökset olivat olleet voimassa 1.1.2015–31.12.2016 välisen ajan. Selvityksen mukaan jatkopäätöksiä näistä yksilöllisistä järjestämistavoista sosiaalityöntekijä ei ollut tehnyt 1.1.2017 alkaen.

Selvityksessä todetaan, että kantelijan oikeusasema ja tilanne ei ole kuitenkaan viranhaltijan päätöksen puuttumisen johdosta vaarantunut, koska hänen asiakasjärjestelmään kirjatussa ”kuljetuspalveluprofiilissa” kyseessä oleva tieto on ollut edelleen myös 1.1.2017 alkaen.

Asiakkaan oikeudesta tilata taksi tekstiviestillä, Oulussa ei ole tehty erillisiä viranomaispäätöksiä myönteisissä tapauksissa, vaan kyseinen oikeus merkitään ainoastaan asiakkaan ”kuljetuspalveluprofiiliin”. Tämä kyseinen merkintä, oikeudesta tilata taksi tekstiviestillä, kantelijalla on ollut voimassa myös 1.1.2017 alkaen, vaikka nimenomaista viranhaltijan päätöstä tästä järjestämistavasta ei ollut tehty.

Selvityksessä todetaan vielä, että sosiaalityöntekijä ei ole tässä tapauksessa tehnyt jatkopäätöstä 1.1.2017 alkaen hyvissä ajoin ennen edellisen päätöksen voimassa olon päättymistä. Tästä huolimatta asiakkaan kuljetuspalveluprofiilissa kyseiset yksilöllistä kuljetuksen järjestämis- ja tilaustapaa koskevat oikeudet ovat olleet mainittuna.

3 RATKAISU

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti ja käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain hyväksymiin tarkoituksiin. Kyseinen hallintolain säännös sisältää myös ns. luottamuksensuojaperiaatteen. Luottamuksensuojaperiaatteen

keskeisenä sisältönä on, että hallinnon asiakas voi luottaa viranomaisen toiminnan oikeellisuuteen, sen virheettömyyteen ja viranomaisen tekemän hallintopäätöksen pysyvyyteen.

Määräaikaisia päätöksiä tehtäessä palveluja on kuitenkin myönnettävä riittävän pitkäksi ajaksi ja uusi päätös on tehtävä riittävän ajoissa ennen edellisen päätöksen voimassaoloajan päättymistä. Korkein hallinto-oikeus on eräissä ratkaisussaan (KHO 29.4.2014 T 1447) todennut, että hyvän hallinnon mukaisesti kunnan on vammaispalvelulain 8 §:n 2 momentin mukaisia lakisääteisiä tehtäviä hoitaessaan kiinnitettävä erityistä huomiota palveluiden jatkuvuuden turvaamiseen.

Saamassani selvityksessä ei ole sinänsä kiistetty kantelijan oikeutta tässä kantelussa mainittuihin vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelujen yksilöllisiin järjestämistapoihin. Arvioitavanani on lähinnä kysymys kuljetuspalvelujen järjestämistapoja koskevasta päätöksentekomenettelystä.

Sosiaalihuoltolain 45 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun osalta myös kuljetuspalvelun järjestämistavasta on tehtävä erillinen oikaisuvaatimuskelpoinen viranhaltijan päätös.

Kiinnitän tässä yhteydessä sosiaalitoimen huomiota siihen, että myös tekstiviestitilausmahdollisuus on kuljetuspalvelun eräs yksilöllinen järjestämistapa, jonka hakijalla on oikeus saada hakemuksensa johdosta oikaisuvaatimuskelpoinen viranhaltijan päätös, joka voidaan viime kädessä saattaa tuomioistuimen arviotavaksi.

Asiassa saamani selvityksen perusteella katson, että Oulun hyvinvointipalvelujen sosiaalityöntekijä on laiminlyönyt kantelijan kuljetuspalvelun määräaikaisten, yksilöllisiä järjestämis- ja tilaustapoja koskevien viranhaltijan ”jatkopäätösten” tekemisen 1.1.2017 lukien. Näin ollen päätöksenteko on viivästynyt. Riittävänä menettelynä ei voida pitää sitä, että pelkästään kantelijan kuljetuspalveluprofiiliin on kirjattu edellä mainitut järjestämis- ja tilaustavat.

Vasta oikeusasiamiehen kanslian yhteydenoton jälkeen Oulun hyvinvointipalvelut ilmoitti, että sosiaalityöntekijä tulee tekemään 10.1.2017 kantelijalle kyseessä olevia kuljetuspalvelun järjestämistapoja koskevat päätökset takautuvasti 1.1.2017 alkaen ja päätökset tehdään toistaiseksi voimassa oleviksi.

Edellä mainitun perusteella ja koska saamani selvityksen mukaan kantelijan oikeusturva kuljetuspalvelujen tosiasiallisen toteutumisen suhteen ei ole päätöksenteon viivästyksen johdosta vaarantunut, tyydyn kiinnittämään Oulun hyvinvointipalvelujen huomiota edellä päätöksentekovelvollisuudesta ja palveluiden jatkuvuuden turvaamisesta sanottuun.

4 TOIMENPITEET

Kiinnitän Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen huomiota edellä sanottuun. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Oulun kaupungin hyvinvointipalveluille.