

5.7.2018

EOAK/6253/2017

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty

MUISTUTUSASIAN KÄSITTELY SEKÄ KÄSITTELYAIKA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli asiamiehensä kirjoituksessa Vantaan sosiaalitoimen menettelyä muistutuksen vastaamista koskevassa asiassa.

Kantelija kertoi toimittaneensa Vantaan sosiaalitoimelle 27.4.2017 muistutuksen vammaispalveluja koskevassa asiassa. Kantelija tiedusteli 12.10.2017 asiansa käsittelyn vaiheita.

Vantaan sosiaalitoimen selvityksen mukaan muistutusvastaus annettiin 17.10.2017.

2 SELVITYS

Vantaan sosiaalitoimi antoi kirjoituksen johdosta lausunnon ja selvitystä (liitteenä).

3 RATKAISU

3.1 Muistutukseen vastaaminen

Sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n mukaan sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohtuunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Säännöksen mukaan muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa.

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto (Valvira) on antanut oman ohjeensa kunnille ja kuntien yhteistoiminta-alueille muistutusmenettelyn käytöstä sosiaalipalveluissa (Ohje 21.6.2010, 8/2010). Valviran ohjeessa kohtuullisena vastausaikana muistutukseen on pidetty yleensä 1–4 viikon vastausaikaa.

Totean, että sosiaalihuollon asiakaslaissa tai muussakaan laissa ei ole erikseen säädetty määräaika muistutuksen vastaamiselle. Muistutusmenettelystä oli kuitenkin sosiaalihuollon asiakaslakia säädettäessä tarkoitus luoda asiakkaalle helppo, joustava ja nopea keino esittää mielipiteensä sille taholle, jolla on mahdollisuudet vaikuttaa tilanteen pikaiseen korjaamiseen.

Kantelukirjoituksesta ja Vantaan sosiaalitoimen lausunnosta ja selvityksestä ilmenee, että muistutukseen vastaaminen kesti lähes kuusi kuukautta. Totean vielä, että Vantaan sosiaalitoimi antoi muistutusvastauksen vasta kantelijan asiamiehen tiedusteltua 11.10.2017 asian käsittelyn tilaa.

Vantaan sosiaalitoimi on lausunnossaan ja selvityksessään ilmoittanut, että muistutusvastauksen käsittelyyn on vaikuttanut äkilliset vastuuhenkilövaihdokset, jolloin tiedon siirtyminen ei

siirtynyt uusille vastuuhenkilöille. Lausunnossa on viitattu vielä Vantaan kaupungin käytössä olevaan asiakastietojen sähköiseen järjestelmään, josta ei ole siirtynyt tietoja vireillä olevasta muistutusvastauksesta uusille työntekijöille.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Voidakseen toteuttaa laissa säädetyt velvollisuutensa viranomaisen on järjestettävä esimerkiksi asiakirjahallintonsa siten, että se pystyy seuraamaan asiakirjojen liikkumista ja niiden käsittelytilannetta viranomaisen sisällä. Tällä varmistetaan osaltaan asioiden joutuisa käsittely viranomaisessa.

Viranomaisen tulee julkisuuslain 18 §:n mukaan hyvän tiedonhallintatavan luomiseksi ja toteuttamiseksi huolehtia asiakirjojen, tietojärjestelmien sekä niihin sisältyvien tietojen asianmukaisesta saatavuudesta, käytettävyydestä ja suojaamisesta sekä eheydestä ja muusta tietojen laatuun vaikuttavista tekijöistä sekä tässä tarkoituksessa erityisesti pitää luetteloita käsiteltäväksi annetuista ja otetuista sekä ratkaisutuista ja käsitellyistä asioista tai muutoin huolehtia siitä, että sen julkiset asiakirjat ovat vaivattomasti löydettävissä. Viranomaisen tulee siten diaarin tai muiden asiakirjaluetteloiden perusteella huolehtia siitä, että se pystyy seuraamaan sille kuuluvien asioiden käsittelyä ja asiakirjojen kulkua viranomaisessa.

Totean vielä, että käsittelyn viivytyksettömyyttä arvioitaessa on otettava huomioon myös asian merkitys tukea hakevalle henkilölle ja hänen perheelleen. Mitä suurempi merkitys ratkaisulla on asianomaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä joutuisampaan käsittelyyn asiassa tulee pyrkiä.

Korostan, että viranomaisen on osoitettava voimavaroja lakisääteisiin tehtäviin tarvittaessa henkilöresursseja lisäämällä tai niitä kohdentamalla siten, että se pystyy selviytymään sille laissa säädetyistä tehtävistä. Viranomaisen tehtävänä on huolehtia siitä, että sillä on käytössään ammattitaitoista henkilökuntaa riittävästi ja se voi tehdä asiakkaan hakemuksiin tai muihin vaatimuksiin päätökset tai ratkaisut lain edellyttämällä tavalla viivytyksettä. Henkilökunnan vähäisyys ei oikeuta viivästyksiin sillä tavoin kuin Vantaan sosiaalitoimen selvityksessä on todettu.

Vantaan sosiaalitoimi on pahoitellut menettelyään ja virhettään sekä kantelijalle aiheutunutta vaivaa. Asian käsittely on kuitenkin kestänyt mielestäni kohtuuttoman kauan. Kiinnitin vielä huomiotani siihen, että muistutusvastausta ei todennäköisesti olisi annettu, ellei kantelijan asiamies olisi ottanut yhteyttä Vantaan sosiaalitoimeen.

Katson, että Vantaan sosiaalitoimen menettely on ollut asiassa moitittavaa ja lainvastaista. Tämän takia annan eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n nojalla Vantaan sosiaalitoimelle huomautuksen edellä selostetusta lainvastaisesta menettelystä. Kiinnitän Vantaan sosiaalitoimen vakavaa huomiota sen velvollisuutteen ylläpitää asiakastietojärjestelmiä siten, että se pystyy varmistamaan sille kuuluvien tehtävien asianmukaisesta hoitamisesta ilman aiheetonta viivästystä. Tässä tarkoituksessa lähetän tästä päätöksestäni jäljennöksen Vantaan sosiaalitoimelle.