

5.4.2017

EOAK/6739/2016

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

ASIOINTI KOIRAN KANSSA VIRANOMAISESSA

1 Kantelu

Pyysitte oikeusasiamiestä tutkimaan Kansaneläkelaitoksen ja Järvenpään kaupungin menettelyä niiden kieltäessä asioimasta koiran kanssa palvelupisteissään. Ne ovat kertomanne mukaan vedonneet siihen, että allergiset ihmiset joutuisivat kärsimään. Olette liittänyt kirjoitukseenne Järvenpään kaupungin kanssa asiasta käymäänne kirjeenvaihtoa.

2 Kansaneläkelaitos

Kansaneläkelaitos (Kela) on vedonnut allergiasyihin kieltäessään asioimasta toimistossa koiran kanssa. Kela on antanut 17.3.2017 asiasta tiedotteen, jossa se ilmoittaa, että työtään tekevät koirat saa tuoda mukanaan Kelan toimistoon. Sen sijaan muut lemmikit on Kelan mukaan syytä jättää asiainn ajaksi kotiin. Kelan mukaan näin pystytään huomiomaan muiden asiakkaiden mahdolliset allergiat ja helpotetaan ruuhkaa toimistojen asiakastiloissa. Tiedotteessa on lisäksi korostettu, että verkkoasiointi on kaikista sujuvin ja nopein asiointimuoto Kelassa.

3 Järvenpään kaupunki

Järvenpään kaupungin osalta asiassanne on kyse asiainnista Järvenpään uudessa sosiaali- ja terveyskeskuksessa (JUST). Järvenpään kaupunki on niin ikään ilmoittanut, että vain viran-toimituksessa olevat koirat ja palveluskoirat ovat tervetulleita JUSTiin työtehtävissään. Kaupunki on perustellut kantaansa erityisesti sillä, että keskuksessa on merkittävä suurtalouskeittiö sekä kahvila-ravintola.

Näiltä osin kaupunki on viitannut elintarvikehuoneistojen elintarvikehygieniasta annettuun asetukseen, jonka mukaan lemmikkieläimiä saa toimijan suostumuksella tuoda elintarvikehuoneiston tarjoilutiloihin. Näin ollen elintarvikehuoneiston toimijalla on oikeus päättää siitä, saako lemmikkieläimiä tuoda tarjoilutiloihin. JUSTissa toimivat suurtalouskeittiö sekä siihen liittyvä kahvila-ravintola ovat omavalvonnan piirissä olevia elintarvikehuoneistoja ja tilojen toimija on tehnyt päätöksen, että lemmikkieläimiä ei saa tuoda tiloihin.

Kaupunki on viitannut myös järjestyslain koirakuria koskevaan säännökseen, jonka mukaan omistajan tai haltijan on pidettävä huolta siitä, ettei koira pääse lainkaan yleiselle uimarannalle, lasten leikkipaikaksi varatulle alueelle, toriaikana torille taikka yleiseen käyttöön kunnostetulle ladulle tai urheilukentälle, jollei se ole erikseen sallittua.

Korkein hallinto-oikeus on kaupungin mukaan katsonut, että liikuntalautakunta ei ollut ylittänyt toimivaltaansa eikä päätös ollut liikkumisvapauden eikä muutenkaan lainvastainen, kun se oli kieltänyt kokonaan koirien viemisen eräille erikseen nimettäville kaupungin rakentamille ja kunnossapitämille kuntoradoille. Kiellon tavoitteena oli turvata ulkoilijoiden turvallisuus sekä ehkäistä ulkoilijoiden ja koirien kohtaamistilanteisiin mahdollisesti liittyvää vaaraa.

Kaupungin mukaan JUST on sosiaali- ja terveyskeskus, jossa asioi paljon ihmisiä, joilla on erilaisia sairauksia ja allergioita ja joista osa on lapsia ja vanhuksia. Tämän vuoksi kaupunki on edellä olevin perustein katsonut, että koirien pääsyä JUSTiin ei sallita, elleivät ne ole viran-toimituksessa olevia viranomaisten koiria tai palveluskoiria.

4 Asian arviointia

Kansaneläkelaitoksen osalta totean, että Kelan pyrkimys huomioida muun muassa allergisten tai esimerkiksi koirapelosta kärsivien asiakkaiden palvelu toimistoissaan on perusteltu. Myös asiakastilojen ruuhkautumisen estäminen voi juuri tällä hetkellä olla perusteltu syy koirakiellol-le. Toimeentulotukiasiat ovat ruuhkautaneet Kelan toimistoja varsinkin pääkaupunkiseudulla ja jonotusajat saattavat muodostua pitkiksi.

Olen aikaisemmassa ratkaisussani arvioinut koirien tuomista Helsingin kaupunginkirjastoon (dnro 4595/4/15). Nykyisin pääkaupunkiseudun yhteisessä Helmet-järjestelmässä olevat Es-poon, Helsingin, Kauniaisten ja Vantaan kaupunginkirjastot ovat sallineet koiran tuomisen osaan kirjastoista. Helmet-verkkosivuilla on kerrottu, mihin kirjastoihin koirien tuominen on sal-littua ja mihin ei. Lisäksi kirjastojen ulko-ovissa on tarrat, joista asia ilmenee. Aiemmin kante-luissa samat kysymykset ovat olleet esillä myös Tampereen kirjastotoimen osalta (dnro 4603/4/13).

Käsitykseni mukaan kirjastotoimessa yhtenä tavoitteena on houkutella uusia asiakkaita ja myös luoda uusia palvelumuotoja kuten niin sanottu lukukoiratoiminta, jotta saataisiin asiak-kaat kiinnostumaan lukemisesta. Isoissa kaupunkikeskuksissa kirjastotoimi voi myös laajan palveluverkon ja erilaisten palvelumuotojen avulla taata sen, että eri käyttäjäryhmät voivat saavuttaa palvelut yhdenvertaisesti, kun osaan kirjastoista voi tuoda koiria, osaan ei. Silloin kun palveluverkko on suppea, esimerkiksi lukukoiratoiminta on mahdollista rajoittaa tapahtu-vaksi tietyssä ajankohtana ja vain tietyssä osassa kirjaston toimitiloja.

Sen sijaan Kelassa asioidaan yleensä sen vuoksi, että asiakkaan on niin tehtävä. Toisaalta toimipisteitä myös suurimmissa kaupunkikeskuksissa on vähän. Käytännössä Kelassa ei yleensä ole mahdollista rajata toimitiloja eri käyttäjäryhmille. Edelleen merkitystä on viran-omaistoiminnan luonteella. Lähtökohtaisesti viranomaisessa asioivan on voitava luottaa siihen, että hän voi hoitaa asiansa ilman ylimääräisiä ulkoisia häiriötekijöitä, millaisena esimerkiksi koiran tai muun lemmikin läsnäolo samassa asiakaspalvelutilassa saatetaan kokea. Luonnolli-sesti Kelan tiedotteessaan suosittelema verkkopalvelu asiointimuotona soveltuu samalla ta-voin sekä allergisille henkilöille että myös niille, jotka eivät pysty tai halua jättää lemmikkiään kotiin asioinnin ajaksi.

Kelan yhteydessä todetut näkökohdat soveltuvat käsitykseni mukaan myös Järvenpään sosi-aali- ja terveyskeskuksen toimintaan. Lisäksi keskuksen osalta lisäperusteena on se, että sen tiloissa toimii talouskeittiö ja kahvila-ravintola. Keskus on ilmoittanut, että se ei ota asiassa mitään riskejä sen suhteen, että niiden osalta elintarvikehygieniä vaarantuisi.

Yhteenvetona totean, että oikeusasiamiehen tehtävänä on valvoa, että viranomaiset ja muut, niiden hoitaessa julkista tehtävää, noudattavat lakia ja täyttävät muutoinkin velvollisuutensa. Oikeusasiamies ei voi puuttua viranomaisten harkintavaltansa puitteissa tekemiin ratkaisuihin.

Edellä esitetyn selvityksen perusteella katson, että Kansaneläkelaitos ja Järvenpään kaupunki ovat arvioineet ja ratkaisseet asian harkintavaltansa puitteissa.

Näin ollen kirjoituksenne ei anna aihetta enempiin toimenpiteisiin.