

7.3.2017

EOAK/716/2017 ja EOAK/741/2017

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen

PÄÄTÖKSENTEKOMETTELY KULJETUSPALVELUASIASSA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli kaupungin hyvinvointipalvelujen nimeltä mainitun viranhaltijan menettelyä vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua koskevassa päätöksenteossa. Kantelijan mukaan hyvinvointipalvelut oli antanut oikeusasiamiehelle väärää tietoa 31.1.2017 päätetyn asian (EOAK/6/2017) käsittelyn yhteydessä.

Kantelija oli tyytymätön muun muassa siihen, että viranhaltijan 27.1.2017 tekemä uusi tekstiviestitilausta koskeva päätös oli voimassa vain 31.12.2017 asti, vaikka matkojen yhdistelyä koskeva päätös oli tehty 31.12.2030 saakka. Kantelijan mielestä sosiaalityöntekijä valehteli hänelle asian käsittelyn yhteydessä, koska päätös piti tehdä toistaiseksi voimassaolevaksi. Lisäksi kantelija on huolestunut siitä, että hänen olettaman mukaan kuljetuspalvelun asiakasprofiilissa ei ollut mainintaa henkilötaksin käyttöoikeudesta ja matkojen yhdistelyn kiellosta.

Kantelija arvosteli myös yleisesti sitä, että kaupungin hyvinvointipalveluissa toistaiseksi voimassaolevat päätökset tehdään tosiasiallisesti määräaikaikaisiksi, koska päätöksen päättämispäiväksi kirjataan 31.12.2030.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hyvinvointipalvelut antoi 8.2.2017 päivätyn selvityksen.

Selvityksen mukaan kantelijalle on tehty 27.1.2017 viranhaltijan päätös oikeudesta tehdä kuljetuspalveluun liittyvät matkatilaukset tekstiviestillä. Päätökseen oli kirjattu, että se on voimassa 1.1.2017–31.12.2017 välisen ajan.

Selvityksessä todetaan, että 27.1.2017 kantelijalle tehtyä viranhaltijan päätöstä tullaan korjaamaan siten, että se on voimassa toistaiseksi eli asiakastietojärjestelmään (SosiaaliEfficca) tehtävän teknisen merkinnän mukaan 31.12.2030 saakka. Selvityksen mukaan toistaiseksi voimassa olevat viranhaltijan päätökset tehdään asiakastietojärjestelmässä teknisistä syistä päättymään tiettyyn ajankohtaan, joksi kaupungin hyvinvointipalveluissa on sovittu 31.12.2030.

Hyvinvointipalveluilta 17.2.2017 ja 20.2.2017 saatujen lisäselvitysten mukaan SosiaaliEfficca (YPH)-asiakastietojärjestelmään on tullut mahdollisuus määritellä päätöstyypin selitteissä se, että järjestelmä ei enää vaadi päätökselle päättämispäivämäärää, jolloin päätös on siis voimassa toistaiseksi. Selvityksen mukaan tämä muutos otetaan hyvinvointipalveluissa käyttöön heti sen jälkeen, kun järjestelmän vaatimat tekniset muutokset on tehty. Selvityksestä ilmenee, että ennen asiakastietojärjestelmän muutoksia uusiin päätöksiin voidaan laittaa fraasiteksti, jossa todetaan päätöksen olevan voimassa toistaiseksi ja kerrotaan syy sille, miksi päätökseen on merkitty päättämispäivä.

Selvityksen mukaan nykyisiä voimassaolevia päätöksiä, jotka ovat asiakastietojärjestelmään tallennettuina lopullisina päätöksinä esimerkiksi vuoteen 2030 saakka, ei voida enää muuttaa päätöspäivämäärän osalta ilman, että koko päätös tehdään uudelleen.

Selvityksen mukaan kantelijan kuljetuspalvelun asiakasprofiilissa, joka on matkapalvelukeskuksen käytettävissä heidän vastaanottaessa kantelijan matkatilaukset, ovat seuraavat tiedot: ”Asiointimatka, ei matkojen yhdistelyä, eikä logistiikan autoja! Vain henkilötaksit. Tilaa tekstiviestillä kuljetuksen (lähetetty uusi kortti 12.1.2017).” Tiedot, jotka kuljettaja näkee: ”Ei taksi 181 kulj. pyyntö. Keskusta- - -väli ajettava moottoritietä pitkin.”

3 RATKAISU

3.1

Päätöksen voimassaoloaika

Oikeusasiamiehen ratkaisun 31.1.2017 (EOAK/6/2017) käsittelyn yhteydessä saadussa selvityksessä hyvinvointipalvelut ilmoitti, että sosiaalityöntekijä tulee tekemään kantelijalle kyseessä olevia kuljetuspalvelun järjestämistapoja koskevat päätökset takautuvasti 1.1.2017 alkaen ja päätökset tehdään toistaiseksi voimassa oleviksi.

Saadun selvityksen mukaan kantelijalle oli tehty matkojen yhdistelyä koskeva päätös 10.1.2017 (ajalle 1.1.2017–31.12.2030). Viranhaltijan päätös oikeudesta tehdä kuljetuspalveluun liittyvät matkatilaukset tekstiviestillä oli tehty 27.1.2017 (ajalle 1.1.2017–31.12.2017). hyvinvointipalvelujen selvityksessä todetaan, että jälkimmäistä viranhaltijan päätöstä tullaan korjaamaan siten, että myös se on voimassa toistaiseksi eli teknisen merkinnän mukaan 31.12.2030 saakka.

Saamani selvityksen mukaan toistaiseksi voimassa olevat viranhaltijan päätökset on jouduttu kirjaamaan hyvinvointipalvelujen asiakastietojärjestelmään teknisistä syistä päättymään tiettyyn ajankohtaan, joksi kaupungin hyvinvointipalveluissa on sovittu 31.12.2030.

Kun hallintopäätöksen päättymisajankohdaksi kirjataan jokin tietty päivämäärä, tarkoittaa tämä sitä, että tosiasiallisesti päätös tehdään määräajaksi. Esimerkiksi 10.1.2017 kantelijalle tehdystä matkojen yhdistelyä koskevasta päätöksestä tai sen perusteluista ei ilmene, että päätös olisi tehty hyvinvointipalvelujen kuvaamalla tavalla toistaiseksi voimassaolevaksi. Tilanteen ongelmallisuutta ei poista se, että kantelijan tapauksessa määräajainen päätös on tehty selvityksen mukaan 14 vuodeksi eli varsin pitkäksi ajanjaksoksi.

Olen todennut ratkaisussani 17.11.2016 (Dnro 1033/4/16), että määräajaisen vammaispalvelua koskevan päätöksen tekemiseen tulee viranomaisella olla perusteltu syy. Tällainen syy saattaa ilmetä vaikeavammaisen henkilön olosuhteista tai muista päätöksentekoon vaikuttavista seikoista, jotka edellyttävät määräajaisen päätöksen tekemistä. Kun kysymys on subjektiivisesta oikeudesta, jonka tarve on jatkuva, tulisi päätökset pääsääntöisesti tehdä toistaiseksi olevana.

Kirjallisesta hallintopäätöksestä on hallintolain 44 §:n 1 momentin 3 kohdan mukaan käytävä selvästi ilmi päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu. Nämä päätöksen sisältöä koskevat perusvaatimukset edellyttävät, että viranomaisen ilmoittaa päätöksessään, mitä asioita päätös koskee sekä myös sen, miten nämä asiat on ratkaistu. Hallintolain 9 §:n 1 momentin viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Korostan, että hyvä hallinto edellyttää viranomaisen kielenkäytöltä sellaista ilmaisutapaa, jonka perusteella asiakkaan voidaan olettaa yksiselitteisesti ymmärtävän päätöksen sisällön ja voimassaoloajan.

Totean, että asiakastietojärjestelmän tekniset rajoitukset eivät saa olla esteenä toistaiseksi voimassa olevien vammaispalvelua koskevien päätösten tekemiselle. Päätöksestä tulee muun ohessa ilmetä selkeästi päätöksen voimassaoloaika. Mikäli päätös on tehty määräaikaiseksi, tulee päätöksestä ilmetä myös perusteltu syy määräaikaisen päätöksen tekemiselle.

Hyvinvointipalvelujen antamasta lisäselvityksestä ilmenee, että SosiaaliEffic - asiakastietojärjestelmään on tullut mahdollisuus määritellä päätöstyypin selitteissä se, että järjestelmä ei enää vaadi päätökselle päättymispäivämäärää, jolloin päätös on siis voimassa toistaiseksi. Selvityksen mukaan tämä asiakastietojärjestelmän mahdollistama muutos otetaan hyvinvointipalveluissa käyttöön heti sen jälkeen, kun järjestelmän vaatimat tekniset muutokset on tehty. Selvityksestä ilmenee myös, että ennen asiakastietojärjestelmän muutoksia uusiin päätöksiin voidaan laittaa fraasiteksti, jossa todetaan päätöksen olevan voimassa toistaiseksi ja kerrotaan syy sille, miksi päätökseen on merkitty päättymispäivä.

Hyvinvointipalvelut on ilmoittanut ryhtyvänsä edellä mainitulla tavalla toimenpiteisiin asiakastietojärjestelmän ja päätöksentekoa koskevan menettelyn korjaamiseksi. Tämän vuoksi asia ei anna minulle aihetta muuhun kuin, että kiinnitän hyvinvointipalvelujen huomiota edellä vammaispalvelua koskevien päätösten tekemisestä ja voimassaolosta sanottuun.

3.2

Muut asiat

Kantelukirjoituksen ja käytettävissäni olevan selvityksen perusteella en ole havainnut virheellistä menettelyä kantelijan kuljetuspalvelun asiakasprofiilin merkintöjen tai muiden kantelussa esitettyjen asioiden osalta. Tämän vuoksi asia ei tältä osin antanut minulle aihetta enempään.

4 TOIMENPITEET

Kiinnitän kaupungin hyvinvointipalvelujen huomiota edellä kohdassa 3.1 sanottuun. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni kaupungin hyvinvointipalveluille.