

29.4.2022

EOAK/813/2021

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Kirsti Kurki-Suonio**

## **KUNNAN SOSIAALIJOHTAJAN MENETTELY LAPSEN ISYYDEN VAHVISTAMISASIASSA**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli yhdessä puolisonsa kanssa (jäljempänä ”kantelijat”) A:n kunnan menettelyä lapsensa isyyden vahvistamista koskevassa asiassa kantelukirjoituksessa, jonka kantelijat osoittivat oikeusasiamiehelle.

Kantelun mukaan kantelijoiden yhteinen lapsi oli syntynyt elokuussa 2020. Lapsen isyys oli tunnustettu neuvolassa toukokuussa 2020. Lapsen isyyden vahvistaminen oli kuitenkin viipynyt. Kantelua lähetettäessä isyyttä ei kantelijoiden mukaan ollut vielä vahvistettu.

Kantelijat kertoivat, että kun he eivät olleet marraskuuhun mennessä saaneet tietoa isyyden vahvistamista, he olivat olleet yhteydessä A:n kunnan sosiaalihoitajaan, jolle lastenvalvojan asiat kuuluivat. Kantelun mukaan sosiaalihoitaja oli luvannut hoitaa asian pikimmiten. Kun asiasta ei kuitenkaan ollut kuulunut mitään, kantelijat kertoivat yrittäneensä useaan otteeseen ja useiden viikkojen ajan tavoitella kunnan sosiaalihoitajaa, joka kantelun mukaan ei koskaan vastannut puhelimeen eikä hänelle jätettyihin soittopyyntöihin. Kantelussa kerrottiin, että seurakunnasta ja Digi- ja väestötietovirastosta oltiin toistuvasti yhteydessä heihin ja kyseltiin isyysasian etenemistä.

Kantelun mukaan sosiaalihoitaja otti yhteyttä vasta, kun kantelijat olivat ottaneet yhteyttä kunnanjohtajaan. Tällöin kävi ilmi, ettei kunnan sosiaalitoimesta löytynyt lapsen isyyden tunnustamisasiakirjaa. Sosiaalihoitaja oli kantelun mukaan halunnut pyytää asiakirjan neuvolasta siitä huolimatta, että kantelija ja hänen puolisonsa olivat tarjoutuneet tuomaan oman kappaleensa nähtäväksi. Sosiaalihoitaja oli jälleen luvannut olla uudelleen yhteydessä nähtävästi lähipäivinä, mutta kantelija kertoi, ettei ollut kuullut hänestä mitään tämänkään jälkeen useaan viikkoon. Tilanne oli edelleen sama kantelun lähettämispäivänä helmikuun alussa 2021.

## 2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin A:n kunnan sosiaalijohtajalta selvitys, jonka liitteenä oli kunnanjohtajan antama lausunto (liitteenä).

## 3 RATKAISU

Katson, että A:n kunnassa meneteltiin lainvastaisesti sen vuoksi, että selvityksen mukaan kunta ei järjestänyt kesän ja syksyn 2020 aikana lakisääteisiä sosiaalipalvelujaan kaikilta osin sillä tavoin, että ne olisivat vastanneet laadultaan laissa edellytettyä tasoa.

Katson myös, että sosiaalijohtajan olisi tullut vastata kantelijoiden yhteydenottopyyntöihin tavalla tai toisella tapahtunutta aiemmin. Hänen menettelynsä ei vastannut laissa hyvälle hallinnolle asetettuja edellytyksiä ja oli siten lain vastaista.

Perustelen ratkaisuani seuraavasti.

Perustuslain 109 §:n mukaan oikeusasiamiehen tehtävänä on valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtävänsä hoitaessaan oikeusasiamies valvoo perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 3 §:n 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. Asiassa hankitaan oikeusasiamiehen tarpeelliseksi katsoma selvitys.

Ratkaisun yksityiskohtaiset perustelut ovat seuraavat.

### 3.1 Isyyden vahvistamisen merkitys

Lapsella on oikeus tuntea alkuperänsä ja saada syntyperäänsä koskeva oikeudellinen vahvistus. Tämä oikeus kuuluu lapsen identiteettiä koskeviin perus- ja ihmisoikeuksiin. Vanhemmuuden oikeudellinen vahvistaminen on tärkeää myös lapsen ja vanhemman perhe-elämää koskevan perus- ja ihmisoikeuden kannalta, sillä vahvistettu vanhemmuus turvaa tarvittaessa esimerkiksi lapsen tapaamisoikeuden toteutumista. Myös esimerkiksi elatusavun vahvistaminen lapselle edellyttää oikeudellisesti vahvistettua vanhemmuutta. Vanhemmuuden vahvistaminen on edellytyksenä myös monelle muulle lapsen oikeuden toteutumiselle, kuten mahdollisuudelle saada toisen vanhemman sukunimi silloin, kun vanhemmilla on eri sukunimet (etu- ja sukunimilain 6 §). Vanhemmuuden vahvistaminen voi olla tärkeää myös esimerkiksi lapsen kansalaisuuteen ja varallisuus oikeudelliseen asemaan liittyvien perusoikeuksien kannalta.

Lapsen identiteettiä, perhe-elämää ja elatusta turvaavat perustuslain 10 §:n ohella Euroopan ihmisoikeussopimuksen 8 artikla sekä YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen 7, 9 ja 27 artiklat.

Isyys vahvistetaan Suomessa isyyslain perusteella.

Isyyslain 16 §:n mukaan isyys voidaan tunnustaa jo ennen lapsen syntymää. Tunnustaminen otetaan yleensä silloin vastaan äitiysneuvolassa, kun molemmat vanhemmat ovat paikalla. Kantelun mukaan kantelijoiden lapsen isyyden tunnustaminen oli tapahtunut neuvolassa ennen lapsen syntymää toukokuussa 2020.

Tunnustamisen jälkeen tunnustamisasiakirja tulee toimittaa neuvolasta kiireellisesti lastenvalvojalle isyyslain 16 §:n 5 momentin mukaisesti.

Lapsen syntymän jälkeen asianosaisilla on 30 päivän ajan mahdollisuus kiistää ennen syntymää tapahtunut tunnustaminen isyyslain 17 §:n mukaisesti. Jos tunnustamista ei kiistetä, lastenvalvojan tulee toimittaa tunnustamisasiakirja Digi- ja väestötietovirastoon isyyslain 23 §:n mukaisesti. Isyys vahvistetaan Digi- ja väestötietovirastossa isyyslain 26 §:n mukaisesti.

Isyyslain 58 §:n mukaan isyyden selvittämistä, vahvistamista ja kumoamista koskevat asiat on käsiteltävä kiireellisinä.

Kantelijoiden mukaan heidän lapsensa oli syntynyt elokuussa 2020. Lastenvalvojan olisi siten tullut lähettää kiireellisesti tunnustamisasiakirjat Digi- ja väestötietovirastoon vahvistamista varten 30 päivän kuluttua lapsen syntymästä eli nähtävästi syyskuussa 2020.

Asia oli näin ollen viipynyt pitkään. Kantelijoiden mukaan syynä olivat puutteet lastenvalvojen tehtävien hoitamisessa A:n kunnassa.

### 3.2 Tapahtumat A:n kunnan sosiaalipalveluissa

Sosiaalijohtajan (jäljempänä ”sosiaalijohtaja”) antaman selvityksen mukaan A:n kunnan edellinen sosiaalijohtaja oli irtisanoutunut kesällä 2020, minkä jälkeen lastenvalvojan tehtävät olivat kuuluneet vs. sosiaalityöntekijälle. Sosiaalijohtajan selvityksen mukaan kyseinen työntekijä ei ollut kuitenkaan hallinnut lastenvalvojan tehtäviä, ainakaan kaikilta osin. Puutteita oli sosiaalijohtajan mukaan erityisesti asian hoitamisessa tarvittavan ohjelman hallitsemisessa. Sosiaalijohtaja oli selvityksensä mukaan aloittanut tehtävässään 12.10.2020 ja saanut melko pian tiedon siitä, että lastenvalvojan tehtäviä oli tekemättä. Sosiaalijohtaja oli selvityksensä mukaan ottanut keskeneräiset tehtävät haltuunsa.

Sosiaalijohtaja totesi, että sekä kantelijat että vs. sosiaalityöntekijä olivat viestineet hänelle siitä, että kyseinen isyyden vahvistamisasia oli kesken. Hänen mukaansa hänen tehtävänsä ruuhkautuivat kuitenkin pian siinä määrin, ettei hän ollut tähän asiaan perehtynyt eikä ollut ehtinyt vastata kantelijoiden yhteydenottoihin.

Sosiaalijohtajan selvityksen mukaan hän oli ollut yhteydessä kantelijoihin tammikuun 2021 puolenvälin jälkeen. Tämän jälkeen hän oli selvittänyt sitä, missä asiaa koskeva isyyden tunnustamisasiakirja oli. Hän oli ollut asian vuoksi yhteydessä neuvolaan, josta kerrottiin 27.1.2021, ettei siellä ollut kyseistä asiakirjaa tai sen kopiota. Tämän jälkeen sosiaalijohtaja oli 5.2.2021 käynyt selvityksensä mukaan läpi vs. sosiaalityöntekijän ”valmiiden tehtävien kansion”, jolloin kyseessä oleva isyyden tunnustamisasiakirja oli löytynyt sieltä. Sosiaalijohtaja ei tiennyt, miksi asiakirja oli hänen mukaansa väärässä paikassa. Selvityksensä mukaan sosiaalijohtaja oli lähettänyt tunnustamisasiakirjan vielä samana päivänä Digi- ja väestötietovirastoon ja ilmoittanut asiasta kantelijoille.

Sosiaalijohtajan antaman selvityksen mukaan viipymisen syynä oli inhimillinen virhe, jonka vuoksi asiakirjat olivat väärässä paikassa. Hänen mukaansa sosiaalitoimistossa oli viranhaltijavaihdoksen jälkeen ollut ”osaamisvaje”, joka oli viivästyttänyt lakisääteisten tehtävien hoitamista.

Sosiaalijohtaja pahoitteli osaltaan asian viipymistä.

Kunnanjohtajan esimiehenä asiaan antamassa lausunnossa todetaan, että edeltäneen sosiaalijohtajan virkasuhde kuntaan oli päättynyt 31.8.2020. Vuosiloman sijainen palkattiin 3.8.2020 alkaen, ja hän toimi lausunnon mukaan sosiaalijohtajan viransijaisena 11.10.2020 asti, jonka jälkeen nykyinen sosiaalijohtaja aloitti virassaan. Lausunnon mukaan kunnanjohtaja ei ollut tiennyt, ettei lastenvalvojan sijaisena toiminut sosiaalityöntekijä osannut käyttää näiden asioiden hoidossa tarvittavaa ohjelmistoa.

Lausunnon mukaan kunnassa on tapahtumien jälkeen ryhdytty toimenpiteisiin sekä organisaation että asianhallintajärjestelmän osalta, jotta tapahtuneen kaltaiset tilanteet estettäisiin vastaisuudessa. Kuntaan on lausunnon mukaan hankittu myös ulkopuolista koulutusta.

Myös kunnanjohtaja pahoitteli osaltaan tapahtunutta viipymistä.

### 3.3 Oikeudellinen arviointi

#### 3.3.1 Kysymyksenasettelu

Totean, että kantelijoiden lasta koskeva isyyden vahvistamisasia viipyi A:n kunnassa syksyn 2020 ja seuraavan vuodenvaihteen ajan aina helmikuun alkuun asti. Viipyminen on myönnetty sosiaalijohtajan selvityksessä ja kunnanjohtajan lausunnossa.

Kantelijat kertoivat halunneensa tiedustella asiansa käsittelyn etenemistä sosiaalijohtajalta, mutta kantelun mukaan tämä ei ollut vastannut toistuviin tiedustelupyyntöihin sen jälkeen, kun oli marraskuussa 2020 luvannut palata pikaisesti asiaan.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan hallintoasiat tulee aina käsitellä ilman aiheetonta viivytystä. Isyyslain 58 §:n mukaan isyyden vahvistamista koskevat asiat on käsiteltävä kiireellisinä. Isyyttä koskevat asiat kuuluvat siten niihin, joiden käsittely on ensisijaista muiden asioiden joukossa.

Hallintolain 23 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Asiassa tulee arvioida, onko kantelijoiden lapsen isyyden vahvistamisen viipyminen ollut aiheetonta, vai onko viipymiselle ollut jokin hyväksyttävä syy.

Lisäksi on arvioitava, miksi kantelijoiden asiansa etenemistä koskeviin tiedusteluihin ja soittopyyntöihin ei ollut vastattu.

#### 3.3.2 Vastuu lastenvalvojan palveluiden toteutumisesta

Selvityksen ja lausunnon perusteella näyttää siltä, että isyysasian käsittelyn viipymiseen on vaikuttanut aluksi se, että kunnassa elokuun ja lokakuun 2020 välillä lastenvalvojan tehtäviä hoitanut vs. sosiaalityöntekijä ei kyennyt saattamaan tehtävää asianmukaisesti loppuun ja lähettämään tunnustamisasiakirjoja Digi- ja väestötietovirastoon isyyslain mukaisesti.

Myöhemmin nykyisen sosiaalijohtajan ryhdyttyä hoitamaan virkaansa 12.10.2020 alkaen, tarvittavaa osaamista näihin asioihin oli käytettävissä. Asiaa ei selvityksen mukaan ollut kuitenkaan hoidettu sen vuoksi, että sosiaalijohtajan tehtävät olivat ruuhkautuneet.

Sosiaalihuoltolain (710/1982) 2 luvun 5 §:n mukaan kunnan on pidettävä huolta sosiaalihuollon suunnittelusta ja toteuttamisesta sen mukaan kuin kyseisessä laissa tai muutoin säädetään.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 §:ssä säädetään niistä sosiaalipalveluista, jotka kunnassa tulee järjestää. Pykälän 2 momentissa on mainittu isyyden selvittämiseen ja vahvistamiseen liittyvät tehtävät, joiden osalta on viitattu isyyslakiin (2 momentin 13 kohta).

Sosiaalihuoltolain 33 §:ssä säädetään myös sosiaalipalvelujen saatavuudesta. Sosiaalipalveluiden tulee sen mukaan olla sisällöltään ja laadultaan sellaisia kuin lainsäädäntö edellyttää.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa.

Selvityksen ja lausunnon mukaan siinä vaiheessa, kun isyyden vahvistamisasiakirja olisi tullut lähettää kiireellisesti Digi- ja väestötietovirastoon eli 30 päivän kuluttua lapsen syntymästä, vastuu tehtävä suorittamisesta oli ollut sellaisella työntekijällä, joka ei tosiasiallisesti hallinnut tarvittavan ohjelman käyttöä.

Kunnanjohtajan lausunnon mukaan hänellä ei ollut tuossa vaiheessa tietoa siitä, että työntekijän taidot eivät olleet riittävät tehtävästä suoriutumiseen.

Mielestäni järjestämisvastuu lakisääteisten tehtävien osalta edellyttää, että kunnan sosiaalihuollosta vastaava taho on selvillä siitä, onko kunnan viranhaltijoilla käytössään riittävää osaamista ja tietotaitoa tehtävistä selviytymiseen. Tiedon puute ei oikeuta järjestämisvastuun laiminlyömistä.

Myöhemmin 12.10.2020 – 5.2.2021 välisenä aikana kunnassa oli lastenvalvojan tehtävissä vastuuhenkilönä sosiaalijohtaja, jolla oli lastenvalvojan tehtävän hoitoon tarvittavat asianmukaiset valmiudet. Hänellä oli antamansa selvityksen ja kunnanjohtajan lausunnon mukaan kuitenkin niin paljon muitakin tehtäviä, että tosiasiallisesti hänellä ei nähtävästi ollut mahdollisuutta selviytyä asianmukaisesti kaikista niistä.

Mielestäni järjestämisvastuuseen kuuluu se, että kunnan tehtävistä vastaavilla viranhaltijoilla ja työntekijöillä on myös tosiasialliset mahdollisuudet selviytyä tehtävistään.

Totean, että kunnan mahdollisuuksista järjestää palvelunsa on säädetty sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetun lain 4 §:ssä. Sen mukaan kunta voi järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät muun ohessa hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palvelujen tuottajalta.

Kiinnitän huomiota siihen, että kunnan mahdollisuuksia hankkia ostopalveluna yksityiseltä palveluntuottajalta viranomaiselle kuuluvia julkisia hallintotehtäviä tai julkisen vallan käyttöä edellyttäviä tehtäviä on olennaisella tavalla rajoitettu perustuslain 124 §:ssä. Tässä yhteydessä ei ole kuitenkaan aiheutta arvioida asiaa tarkemmin. Se, millä tavoin kunta hoitaa kunkin yksittäisen lakisääteisen palvelunsa järjestämisen, kuuluu kunnan itsehallintoon.

Katson, ettei isyyden vahvistamista koskevan asian viipymiselle ollut asianmukaista perustetta. Vahvistamisasia oli viipynyt lastenvalvojalla selvityksen valossa yhteensä yli neljä kuukautta, vaikka se olisi isyyslain mukaan tullut käsitellä kiireellisesti.

Käsitykseni mukaan viipyminen aiheutui suurelta osin siitä, ettei A:n kunta ollut järjestänyt kyseisenä aikana lakisääteisiä sosiaalipalvelujaan kaikilta osin sillä tavoin, että ne olisivat olleet laadultaan laissa edellytetyllä tasolla. Tämä johtui aluksi siitä, ettei asianomaisella työntekijällä ollut tarvittavaa tietotaitoa, ja myöhemmin siitä, ettei sosiaalijohtajalla ollut tosiasiallisia mahdollisuuksia selviytyä kaikista hänelle kuuluvista tehtävistä.

Katson, että selvityksen mukaan kunta laiminlöi tältä osin sille laissa kuuluvan velvollisuuden ja että menettely oli lainvastaista. Pidän laiminlyöntiä lapsen perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta vakavana.

### 3.3.3 Sosiaalijohtajan menettely ja hyvän hallinnon toteutuminen

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen neuvontaa sekä vastattavat asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Viittasin jo edellä kohdassa 3.3 hallintolain 23 §:n 1 momenttiin ja isyyslain 58 §:iin ja arvioin, että isyyslain säännöksen mukaisesti isyysasioiden käsittelyä tulee kiirehtiä erityisesti.

Hallintolain 23 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen tulee muun ohessa vastata asiakkaan tiedusteluihin, jotka koskevat asiakkaan asian käsittelyn etenemistä. Säännös turvaa siten oikeuden saada tietoja oman asiansa etenemisestä sellaiselle hallinnon asiakkaalle, jonka hallintoasia on käsiteltävänä.

Totean vielä, että hyvään hallintoon kuuluvat oikeudet on turvattu perustuslain 21 §:ssä.

Kantelijat kertoivat pyytäneensä toistuvasti sosiaalijohtajaa ottamaan heihin yhteyttä asiansa vuoksi. Sosiaalijohtaja ei ole selvityksessään kiistänyt sitä, että hän ei ollut vastannut kantelijoiden pyyntöihin.

Sosiaalijohtajan selvityksen mukaan hänellä oli ollut tieto kantelijoiden lapsen isyyden vahvistamisasian keskeneräisyydestä sekä tehtäviä häntä ennen hoitaneelta vs. sosiaalityöntekijältä että kantelijoilta.

Sosiaalijohtajan mukaan hän otti yhteyttä kantelijoihin tammikuun puolenvälin jälkeen, toisin sanoen noin kolmen kuukauden kuluttua siitä, kun oli ryhtynyt hoitamaan virkaansa ja ilmeisesti noin neljän kuukauden kuluttua siitä, kun asiakirjat olisi voitu lähettää Digi- ja väestötietovirastoon. Kantelijoiden mukaan yhteydenotto tapahtui vasta, kun he olivat itse ottaneet yhteyttä kunnanjohtajaan asiansa vuoksi.

Käsitykseni mukaan kantelijoiden oikeus hyvään hallintoon ja hallintolain mukaiseen tiedonsaantiin oman asiansa etenemisestä ei toteutunut.

Sosiaalijohtaja on omasta puolestaan vedonnut suureen työmääräänsä ja tehtäviensä ruuhkautumisen tuossa vaiheessa.

Totean, että olen edellä katsonut, ettei kunnan järjestämisvastuu ollut toteutunut kaikilta osin lain edellyttämällä tavalla. Sosiaalijohtaja on näin ollen joutunut vaativassa tilanteessaan asettamaan tehtävänsä kiireellisyysjärjestykseen. Tässä kiireellisyysjärjestyksessä kantelijoiden lapsen isyyden vahvistamisasia ja erityisesti siitä koskeviin tiedusteluihin vastaaminen ei kuitenkaan ollut mielestäni siinä asemassa, joka sille olisi isyyslain 58 §:n mukaan kuulunut.

Katsonkin, että sosiaalijohtajan olisi haastavasta työtilanteestaan riippumatta tullut vastata tapahtunutta aiemmin ainakin kantelijoiden yhteydenottopyyntöihin tavalla tai toisella. Hän oli tietoinen vahvistamisasiasta, jollainen on aina tärkeä ja kiireellinen. Kantelijoiden mukaan sosiaalijohtaja oli jo marraskuussa 2020 itsekin luvannut palata pikaisesti asiaan. Yhteydenotto tapahtui selvityksen mukaan kuitenkin vasta tammikuun puolenvälin jälkeen eli vasta noin kahden kuukauden kuluttua. Sosiaalijohtajan menettely oli käsitykseni mukaan tältä osin lain vastaista.

Siihen, että asian hoitaminen viipyi vielä senkin jälkeen, kun sosiaalijohtaja oli tammikuun puolenvälin jälkeen ottanut yhteyttä kantelijoihin, hän ei nähdäkseni voinut kaikilta osin vaikuttaa, koska asiakirjat eivät olleet oletetussa paikassa. Viipyminen kohdistui siten hänen osaltaan ensisijaisesti yhteydenottopyyntöihin vastaamiseen.

Sen jälkeen, kun sosiaalijohtaja oli löytänyt tunnustamisasiakirjat 5.2.2021, hän lähetti ne selvityksensä mukaan samana päivänä eteenpäin.



### 3.4 Johtopäätökset

Totean edellä olevaan viitaten, että käsitykseni mukaan A:n kunta ei ollut järjestänyt kesän ja syksyn 2020 aikana lakisääteisiä sosiaalipalvelujaan kaikilta osin sillä tavoin, että ne olisivat vastanneet laadultaan laissa edellytettyä tasoa. Katson, että kunta laiminlöi tältä osin sille lain mukaan kuuluvan velvollisuuden. Menettely oli lainvastaista.

A:n kunnanjohtajan antaman lausunnon mukaan kunnassa on ryhdytty toimenpiteisiin asian johdosta etenkin ottamalla käyttöön sähköisen asian- ja asiakirjanhallintajärjestelmän ja hankkimalla ulkopuolista koulutusta lastenvalvojan ohjelmien käyttöä varten. Kiinnitän kuitenkin vastaisen varalta kunnan johdon ja sosiaalipalvelujen huomiota asiaan.

Saatan A:n kunnanjohtajan ja sosiaalijohtajan tietoon edellä olevan käsitykseni kunnan menettelyn lainvastaisuudesta ja kiinnitän vastaisen varalta huomiota asiaan.

Katson myös, että sosiaalijohtajan olisi haastavasta työtilanteestaan riippumatta tullut vastata kantelijoiden yhteydenottopyyntöihin tavalla tai toisella tapahtunutta aiemmin. Hänen menettelynsä oli tältä osin lain vastaista.

Saatan käsitykseni sosiaalijohtajan menettelyn lainvastaisuudesta hänen tietoonsa ja kiinnitän vastaisen varalta huomiota asiakkaiden hyvän hallinnon mukaisten oikeuksien toteutumiseen.

### 4 TOIMENPITEET

Saatan edellä esittämäni käsitykset A:n kunnan kunnanjohtajan ja sosiaalijohtajan tietoon. Kiinnitän samalla vastaisen varalle huomiota edellä oleviin näkemyksiini. Päätös lähetetään tässä tarkoituksessa A:n kunnan kunnanjohtajalle ja sosiaalijohtajalle.