

18.5.2006

871/4/04

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Minna Verronen

KIRJEESEEN VASTAAMINEN

1

KANTELU

X Oy arvosteli kirjeessään Nurmijärven kunnan viranhaltijoiden, kunnanhallituksen ja sosiaalilautakunnan menettelyä.

Kantelija ei ollut kertomansa mukaan saanut vastausta tammikuussa 2004 Nurmijärven kunnalle ja kunnanjohtajalle osoittamaansa kirjeeseen. Se ei ollut myöskään saanut vastausta jo aiemmin sosiaalilautakunnalle ja sosiaalipalvelupäällikölle 9.10.2003 lähettämäänsä kirjeeseen. X Oy oli pyytänyt kirjeissään perusteluita sille, miksi Nurmijärven kunta ei ollut osoittanut sille asukkaita ja sille, miksi erään asiakkaan maksusitoumus peruttiin syyskuussa 2003.

Lisäksi kantelija arvosteli sosiaalipalvelupäällikön menettelyä, koska kantelijan asiamiehen kertoman mukaan sosiaalipalvelupäällikkö oli lopettanut puhelinkeskustelun sanottuaan "kyllä" asiamiehen tiedustellessa syytä asiakkaan maksusitoumuksen peruuttamiseen puhelimitse syyskuussa 2003.

Kantelija pyysi, että oikeusasiamies vähintäänkin huomauttaa Nurmijärven kunnan virkamiehiä virkavelvollisuuksiensa laiminlyömisestä ja lainvastaisesta menettelystä, sekä kehottaa virkamiehiä toimimaan laissa säädettyllä tavalla ja antamaan selvityksen siitä, miksi kunnassa on jatkuvista reklamaatioista huolimatta jatkettu lainvastaista toimintaa.

- - -

3

RATKAISU

Katson Nurmijärven kunnanhallituksen ja kunnanjohtajan menetelleen hyvän hallinnon ja hallintolain 7 §:n 1 momentin ja 23 §:n vastaisesti, kun he eivät ole vastanneet kunnalle ja kunnanjohtajalle 8.1.2004 osoitettuun kirjeeseen. Lisäksi katson sosiaalipalvelupäällikön menetelleen hyvän hallinnon vastaisesti, kun hän ei ole vastannut hänelle 9.10.2003 osoitettuun kirjeeseen. Kiinnitän Nurmijärven kunnanhallituksen, kunnanjohtajan ja sosiaalipalvelupäällikön huomiota siihen, että asiakkaan kirjeisiin ja tiedusteluihin on vastattava asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Kantelu ei anna minulle aihetta muihin toimenpiteisiin.

3.1 Nurmijärven kunnanhallituksen ja sosiaalipalvelupäällikön selvitykset

Kunnanhallituksen selvityksen mukaan sosiaalilautakunta käsitteli X Oy:n asiaa kokouksessaan 24.2.2004 § 17. Sosiaalilautakunta toimitti asian edelleen kunnanhallituksen käsiteltäväksi. Selvityksen mukaan asia oli kunnanhallituksen käsittelyssä 5.4.2004, jolloin sosiaalilautakunnan vastaus kirjeeseen merkittiin tiedoksi. Selvityksen mukaan kunnanhallitus oli tulkinnut tiedoksiannon tapahtuvan niin, että sosiaalilautakunta antaa oman vastauksensa suoraan asiamiehelle. Sosiaalilautakunta puolestaan oli tulkinnut asian niin, että asia toimitetaan kunnanhallituksesta eteenpäin. Kunnanhallituksen selvityksen mukaan sosiaalitoimi on ilmoittanut pahoittelunsa tapahtuneen väärinkäsityksen johdosta. Selvitykseen oli lisätty niittaamalla keltainen muistilappu, jossa todettiin kunnanjohtajan selvittäneen asian kunnanhallitukselle 5.4.2004 kokouksessa suullisesti.

Kansliani notaari pyysi vielä kunnanhallituksen antaman selvityksen johdosta Nurmijärven kunnan kunnanjohtajalta lisäselvitystä 15.3.2006 siitä, oliko sosiaalitoimi pahoitellut asian viipymistä kantelijalle ja oliko sosiaalilautakunnan pöytäkirja lähetetty kantelijalle tiedoksi. Sosiaalipalvelualuepäällikön toimeksiannosta 4.4.2006 annetun lisäselvityksen mukaan sosiaalilautakunta ja kunnanhallitus eivät ole antaneet sosiaalilautakunnan selvitystä (pöytäkirjanote 24.2.2004 § 17) tiedoksi kantelijalle. Sosiaalipalvelualuepäällikön selvityksen mukaan lautakunta ei ole voinut antaa otetta tiedoksi kantelijalle keskeneräisestä asiasta, koska sosiaalilautakunnan käsityksen mukaan lopullisen päätöksen asiassa tekisi kunnanhallitus. Sosiaalilautakunnan pahoittelu liittyi tähän väärinkäsitykseen.

Sosiaalipalvelupäällikkö antoi pyynnöstäni selvityksen kanteluun siltä osin kuin kantelijalle ei ollut vastattu kantelijan asiamiehen 9.10.2003 sosiaalipalvelupäällikölle ja sosiaalilautakunnalle osoittamaan kirjeeseen. Sosiaalipalvelupäällikön selvityksen mukaan kunnassa ei ollut tehty erään asukkaan poissijoittamisesta tai maksusitoumuksen peruuttamisesta kirjallista päätöstä X Oy:lle, koska asiasta oli ilmoitettu X Oy:lle puhelimitse.

3.2

Lainsäädäntö

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti toimivaltaisessa viranomaisessa. Pykälän 2 momentin mukaan oikeus saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut hyvän hallinnon takeet turvataan lailla. Hyvään hallintoon ja asianmukaiseen viranomaistoimintaan kuuluu, että kunnan toimitilin vastaa sille esitettyihin kysymyksiin ja tiedusteluihin asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä.

Vuoden 2004 alussa voimaan tulleen hallintolain 7 §:n 1 momentissa on nimenomaisesti säädetty, että asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon

palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Ennen lain voimaantuloa vaatimukset kävivät ilmi perustuslain 21 §:stä.

Kuntalain (365/1995) 23 §:n mukaan kunnanhallitus vastaa mm. kunnan hallinnosta ja valvoo kunnan etua sekä edustaa kuntaa ja käyttää sen puhevaltaa. Hallinto johtaessaan kunnanhallitus valvoo ja sovittaa yhteen kunnan muiden toimielinten ja viranhaltijoiden toimintaa. Kuntalain 24 §:n mukaan kunnanjohtaja johtaa kunnanhallituksen alaisena kunnan hallintoa sekä muuta toimintaa. Kunnanjohtajalla on päävastuu asioiden valmistelusta ja esittelystä kunnanhallituksessa.

3.3

Arviointi

Saadun selvityksen mukaan kukaan Nurmijärven kunnan viranomaisista ei ollut huolehtinut siitä, että kantelijan asiamiehen 8.1.2004 kunnanjohtajalle ja kunnalle osoittamaan kirjeeseen olisi ylipäätään vastattu. Kirje oli sen lopussa mainitun jakelun mukaan lähetetty tiedoksi myös sosiaalipalvelupäällikölle, sosiaalipalvelualueen päällikölle sekä kunnanhallitukselle ja sosiaalilautakunnalle. Asiamies oli tuonut tässä reklamaatioksi nimeämässään kirjeessä esille mm. sen, että hän ei ollut saanut sosiaalilautakunnalta tai sosiaalipalvelupäälliköltä vastausta jo aiemmin 9.10.2003 lähettämäänsä kirjeeseen. Sosiaalipalvelupäällikkö oli ainoastaan 26.9.2003 ilmoittanut telefaxitse X Oy:n asiamiehelle, että Nurmijärven sosiaalipalvelualue ei myönnä maksusitoumusta sille. Lisäksi sosiaalipalvelupäällikön selvityksen mukaan hän oli ilmoittanut asiasta myös puhelimitse X Oy:lle.

Kunnanhallituksen antaman selvityksen mukaan sosiaalilautakunta oli käsitellyt asiamiehen kirjettä 24.2.2004, jolloin se oli päättänyt antaa selvityksensä kunnanhallitukselle. Kunnanhallituksen pöytäkirjanotteesta (5.4.2004 § 117) ilmenee, että kunnanhallitus oli käsitellyt asian ilmoitusasiana ja merkinnyt sosiaalilautakunnan selvityksen tiedoksi siihen tyytyen.

Hyvä hallinto edellyttää, että viranomaiselle osoitettuihin asiallisiin kirjeisiin vastataan asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Käsitykseni mukaan asianmukaista viranomaistoimintaa ja hyvää hallintoa ei ole ollut se, että toisaalta sosiaalipalvelupäällikkö sekä toisaalta kunnanhallitus ja kunnanjohtaja eivät huolehtineet siitä, että X Oy:lle vastataan kirjallisesti sen kirjallisesti esittämiin tiedusteluihin. Korostan, että viranomaisen tulisi erottaa toisistaan vaatimus vastata kirjeeseen siitä, että toimittaisiin kirjeessä esitetyn vaatimuksen mukaisesti. Se, että kirjeessä esitettyyn vaatimukseen ei ole aihetta suostua, ei tarkoita sitä, ettei kirjeeseen tarvitsisi vastata.

Mikäli viranomaiselta pyydetään tarkempia perusteluja kannanotolle tai toimenpiteelle, jota viranomaisen katsoo jo perustelleensa riittävästi, pyyntöön voidaan nähdäkseni vastata myös toteamalla, että viranomaisella ei ole lisättävää asiassa aikaisemmin esittämäänsä.

Käytettävissäni olevien selvitysten valossa katson, että kunnanjohtaja ja kunnanhallitus ovat laiminlyöneet käsitellä asianmukaisesti sosiaalilautakunnan sille antamaa 24.2.2004 päivättyä selvitystä, koska he eivät huolehtineet siitä, että asiamiehen kirjeeseen olisi vastattu viipymättä. Sen sijaan kunnanhallitus tyytyi siihen, että sosiaalilautakunnan selvitys merkittiin ilmoitusasiana tiedoksi. Tapahtuneen johdosta kiinnitän kunnanhallituksen ja kunnanhallituksen esittelijän, kunnanjohtajan huomiota hyvän hallinnon edellyttämään menettelyyn viranomaiselle osoitettuihin kirjeisiin vastaamisessa. Myös sosiaalipalvelupäällikön olisi tullut nähdäkseni vastata hänelle jo aiemmin 9.10.2003 lähetettyyn kirjeeseen. Kiinnitän hänen huomiotaan hyvän hallinnon edellyttämään menettelyyn hänelle osoitettuun kirjeeseen vastaamisessa.

Kunnanhallituksen ja kunnanjohtajan menettelyn moitittavuutta lisäävänä seikkana pidän sitä, ettei kunnanhallitus eikä kunnanjohtaja ole vielä senkään jälkeen antanut kantelijalle vastausta asiassa, kun heidän tietoonsa tuli kyseessä olevan kantelusta pyydetyn selvityspyynnön yhteydessä, että kantelija ei ollut saanut vielä silloinkaan vastausta kirjeisiinsä. Nähdäkseni kunnanhallituksen ja kunnanjohtajan olisi tullut korjata tilanne välittömästi lähettämällä ote sosiaalilautakunnan pöytäkirjasta kantelijalle. Näin menetellen kunnanhallitus ja kunnanjohtaja olisivat voineet turvata kantelijan oikeuden saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti tapahtunutta paremmin.

3.4

Sosiaalipalvelupäällikön menettely puhelinkeskustelussa

Kantelija kertoi soittaneensa sosiaalipalvelupäällikölle syyskuussa 2003. Hän oli kertomansa mukaan esitellyt asiansa sekä pyytänyt kirjallisia perusteita sille, että kunnan antama maksusitoumus eräästä asiakkaasta oli peruutettu. Kantelun mukaan sosiaalipalvelupäällikkö oli vastannut asiaan "kyllä" ja sulkenut puhelimen.

Sosiaalipalvelupäällikkö ilmoitti selvityksessään huomanneensa kantelijan asiamiehen kanssa käymänsä puhelinkeskustelun aikana, että hänellä ei ole mitään uutta sanottavaa asiassa ja että "jauhamme samoja asioita uudelleen ja uudelleen". Sosiaalipalvelupäällikön mukaan hän antoi asiamiehen ymmärtää, että hän tulisi lopettaa keskustelun, minkä hän tekikin.

Sosiaalipalvelupäällikkö on siis kiistänyt sulkeneensa puhelimen ilman, että olisi käynyt keskustelua kantelijan kanssa.

Asiaan ei ole nähdäkseni saatavissa lisäselvitystä. Tältä osin kirjoitus ei anna minulle aihetta enempään.

3.3.

Toimenpiteet

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen Nurmijärven kunnanhallituksen ja kunnanjohtajan sekä sosiaalipalvelupäällikön virheellisestä

menettelystä kunnanhallituksen, kunnanjohtajan ja sosiaalipalvelupäällikön tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni kunnanhallitukselle, kunnanjohtajalle ja sosiaalipalvelupäällikölle.

Kirjeen liitteet palautetaan ohessa.