

26.8.2009

Dnro 884/4/08

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jukka Lindstedt

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Ulla-Maija Lindström

UIMAHALLIPALVELUT JA VIRANOMAISTEN VELVOLLISUUS VASTATA TIEDUSTELUIHIN

1

KANTELU

Kantelija pyysi 1.3.2008 eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kantelukirjoituksessa oikeusasiamiestä tutkimaan - - - kaupungin virkamiesten menettelyn hänen kirjeisiinsä vastaamisessa. Kantelijan mukaan hän lähetti 17.12.2007 - - - kaupungin uimahalleista vastaavalle apulaisliikuntajohtajalle kirjelmän. Tässä kirjelmässä kantelija kertoi, että häneltä oli kielletty pääsy - - - uimahalliin lahkeellisilla uimahousuilla, joiden käyttö kantelijan käsityksen mukaan oli sallittu muissa - - - uimahalleissa eikä niiden käyttöä hänen mielestään ollut kielletty uimahallien yleisissä järjestyssäännöissä. Koska kävelymatkan päässä oleva - - - uimahalli oli kantelijan kuntoutumisen vuoksi erittäin tärkeä, hän oli pyytänyt - - - kaupungin viranomaisilta kannanottoa siihen, voidaanko kaupungin eri uimahalleissa noudattaa uimapukujen hyväksyttävyydessä erilaisia ohjeita ja käytäntöjä. Lisäksi hän pyysi vastausta mieltänsä pahoittaneeseen uimahallin asiakaspalvelussa kokemaansa tyylyyn käytökseen.

Kun kantelija ei saanut vastausta kirjelmänsä, hän kirjoitti 21.1.2008 apulaisliikuntajohtajan esimiehelle ja pyysi tältä vastausta esittämiinsä kysymyksiin. Kun kantelija ei saanut häneltäkään vastausta eikä häntä ohjattu toisen viranomaisen tai virkamiehen puoleen, hän lähetti 18.2.2008 kaupunginjohtajalle sähköpostiviestin. Tässä viestissä kantelija pyysi apua asiallisen vastauksen saamiseksi esittämiinsä kysymyksiin ja siihen, miksei häntä kohdeltu samanarvoisesti muiden - - - uimahallien asiakkaiden kanssa. Tähänkään pyyntöön kantelija ei saanut vastausta.

2

SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin - - - kaupungin sivistystoimen selvitys, johon kantelija antoi vastineen.

3

RATKAISU

3.1

Oikeusohjeet

Hallintolaki

Hallintolain 1 §:n mukaan tämän lain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tulokellisuutta.-

Hallintolain 6 §:ssä säädetään hallinnon oikeusperiaatteista. Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Hallintolain 7 §:ssä säädetään palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:ssä säädetään neuvonnasta. Pykälän 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Pykälän 2 momentin mukaan jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Hallintolain esitöiden (HE 72/2002 vp) mukaan neuvontavelvollisuutta täydennettäisiin viranomaiselle asetetulla yleisellä veloitteella vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Asioinnilla tarkoitettaisiin paitsi hallintoasian hoitamiseksi tarpeellisten toimenpiteiden suorittamista myös tosiasialliseen hallintotoimintaan liittyvää asiointia viranomaisessa.

Esitöissä todetaan, että vastaukselta edellytetään selkeyttä, täsmällisyyttä ja asiallisuutta. Vastauksen tulisi myös olla perusteltu, jos tällaista on pyydetty. Lakiehdotukseen ei ole katsottu tarpeelliseksi ottaa säännöstä siitä, missä ajassa viranomaisen olisi täytettävä vastaamisveloitteensa. Yleisesti voidaan lähteä siitä, ettei hallintoasian hoitamista tai asiointia koskeviin kysymyksiin vastaaminen edellytä viranomaiselta erityisiä toimenpiteitä. Vastaus voidaan useimmissa tapauksissa antaa heti.

Esitöiden mukaan vastaamisen edellyttämään aikaan saattavat tapauskohtaisesti vaikuttaa tiedustelun kohteena olevan asian laatu ja monitahoisuus sekä se, edellyttääkö vastauksen antaminen selvitysten hankkimista tai muita erityisiä toimenpiteitä. Pelkästään viranomaiselle tulevien kysymysten ja tiedustelujen suuri määrä ei sen sijaan olisi hyväksyttävä perustelu sille, että vastaaminen viipyy kohtuuttomasti. Hyvän hallinnon periaatteiden mukaista olisi vastauksen viivästyessä ilmoittaa asiakkaalle viivästymisen syyt ja milloin vastausta voidaan odottaa. Pykälän 2 momentti sisältää säännöksen siitä, että viranomaisen tulee pyrkiä opastamaan asiakas asiassa toimivaltaiseen viranomaiseen, jos esitetty kysymys tai tiedustelu koskisi viranomaisen toimivaltaan kuulumatonta asiaa.

Kuntalaki

Kuntalain 1 §:n 1 momentin mukaan Suomi jakautuu kuntiin, joiden asukkaiden itsehallinto on turvattu perustuslaissa. Pykälän 3 momentin mukaan kunta pyrkii edistämään asukkaidensa hyvinvointia ja kestävästä kehitystä alueellaan.

Kuntalain 2 §:n 1 momentin mukaan kunta hoitaa itsehallinnon nojalla itselleen ottamansa ja sille laissa säädetyt tehtävät.

Liikuntalaki

Liikuntalain 2 §:n 1 momentin mukaan yleisten edellytysten luominen liikunnalle on valtion ja kuntien tehtävä. Liikunnan järjestämisestä vastaavat pääasiassa liikuntajärjestöt. Pykälän 3 momentin mukaan kunnan tulee luoda edellytyksiä kuntalaisten liikunnalle kehittämällä paikallista ja alueellista yhteistyötä sekä terveyttä edistävää liikuntaa, tukemalla kansalaistoimintaa, tarjoamalla liikunta- paikkoja sekä järjestämällä liikuntaa ottaen huomioon myös erityisryhmät.

Terveydensuojelulaki

Terveydensuojelulain 7 luvussa säädetään asunnon ja muun oleskelutilan sekä yleisten alueiden terveydellisistä vaatimuksista.

Lain 28 §:n mukaan leirintäalue ja muu vastaava majoittumiseen varattu alue sekä yleiseen käyttöön tarkoitettu uimala, uimahalli, uimaranta, kylpylä, sauna tai muu vastaava alue tai laitos on suunniteltava, varustettava sekä sitä on kunnossapidettävä ja hoidettava siten, ettei siellä oleskeleville aiheudu terveyshaittaa.

Lain 29 §:n 1 momentin mukaan yleisen uimalan, uimahallin, uimarannan, kylpylän sekä yleisen virkistymis-, kuntoutus- ja hieronta-altaan veden laatua on kunnan terveydensuojeluviranomaisen säännöllisesti valvottava. Pykälän 2 momentin mukaan kunnan terveydensuojeluviranomainen voi kieltää käyttämästä yleistä allasta tai uimarantaa tarkoitukseensa, jos sen vesi ei täytä 32 §:n nojalla annettuja terveydellisiä laatuvaatimuksia.

3.2

Tapaukset

Kantelija lähetti 17.12.2007 apulaisliikuntajohtajalle osoitetun kirjelmän, jossa hän kertoi lahkeellisten uimahousujen käytöstä aiheutuneista tapahtumista - - - uimahallissa. Kantelija totesi, että häneltä oli alkusyksystä rikkoontunut selkä, jonka kuntouttamiseksi hän hoiti itseään kävelemällä ja aktiivisesti uimahalleissa vesijuoksua harrastamalla. - - - uimahalli oli sopivan kävelymatkan päässä ja sopi erinomaisesti hänen kuntoutusohjelmaansa.

Kirjelmän mukaan koska hallivalvoja oli ottanut kantelijan puhutteluun ja ilmoittanut, ettei hänen käyttämillään uimahousuilla ollut asiaa altaaseen ja häntä oli uhattu porttikiellolla, hän oli hankkinut uudet Nanso Groupin valmistamat lahkeelliset uimahousut. Myyjän vakuutuksen mukaan uimahousut hyväksytään - - - uimahalleissa. Kantelijan tarkoituksena oli ollut mennä näillä uimahousuilla uimaan - - - uimahalliin. Hän kuitenkin näytti jo kassalla uusia uimahousujaan varmistaakseen niiden hyväksytävyyden. Hänelle ilmoitettiin, ettei uimashortseilla saa uida.

Kantelija ihmetteli kirjelmässään ehdotonta kieltä ja selvitti uimahousujensa tuotetietoja. Hän kysyi, mihin kieltä perustui. Lisäksi hän pyysi vastausta mielensä pahoittaneeseen uimahallin asiakaspalvelussa kokemaansa epäasialliseen ja tylyyn kohteluun.

Kantelija lähetti 21.1.2008 johtajalle osoitetun kirjoituksen, jossa hän kertoi lähettäneensä yli kuukausi sitten apulaisliikuntajohtajalle kirjeen liitteeksi oheistetun kirjelmän. Hän toivoi johtajalta vastausta esittämiinsä kysymyksiin.

Tämän jälkeen kantelija lähetti 17.2.2008 kaupunginjohtajalle sähköpostin, jossa hän selosti edellä kaupungin virkamiehille lähettämiään tiedusteluja. Kantelija totesi, että kun hän ei kahden kuukauden odottelun jälkeen ole saanut esittämiinsä kysymyksiin vastausta, hän pyysi kaupunginjohtajalta vas-

tausta siihen, miksi häntä ei kohdeltu - - - uimahalleissa samanarvoisesti muiden asiakkaiden kanssa.

Kaupungista lähetettiin 4.3.2008 kantelijalle sähköpostiviesti, jossa todettiin, että - - - kaupungin uimahallien järjestyssääntöjen mukaan uiminen oli sallittu vain varsinaisessa uima-asussa. Valvoja voi kieltää shortseissa uimisen hygieniasyistä. Käytäntö oli pääsääntöisesti samanlainen kuin naapurikaupungeissa. Valvontatehtävissä työskentelee parikymmentä työntekijää. Yksittäisiä tulkintoja valitettavasti esiintyy. Viestin mukaan uimahallien sääntöjä pyritään selkeyttämään sekä painottamaan uimahallien toiminnan ja asiakaspalvelujen sujuvuutta. Viestissä pahoiteltiin tapahtunutta.

Vapaan sivistystyön johtaja lähetti kantelijalle 11.3.2008 sähköpostiviestin, jonka mukaan hän oli postittanut kantelijan kotiosoitteeseen lupalapun - - - uimahalleille. Viestin mukaan johtaja oli keskustellut apulaisliikuntajohtajan kanssa, että ostopalveluna uimaseuralta ostettavan uimahallin lipunmyynnin ja uimavalvonnan henkilökunnan kanssa oli korostettava asiakaspalvelun joustavuutta ja asiakasta kunnioittavaa asennetta. Johtaja pyysi omasta puolestaan anteeksi kantelijan saamaa epäasiallista kohtelua.

Kaupungin selvityksen mukaan kun liikuntatoimelle tulee asiakaspalautetta ja selvityspyyntöjä, ne toimitetaan niiden henkilöiden selvitettäväksi, joiden vastuualueelle asia kuuluu. Näin toimittiin myös kantelijan kohdalla. Asian tultua selvitettyksi vastaus toimitetaan asiakkaalle. Kantelijan kyselyyn vastattiin sähköpostitse 4.3.2008.

Selvityksessä todetaan, että shortsikielto koskee kaikkia - - - uimahalleja. - - - uimahallien järjestyssäännön mukaan uiminen on sallittu vain varsinaisessa uima-asussa. Uiminen muussa kuin varsinaisessa uima-asussa on siten kielletty hygieniasyistä. Uimahallien kassoilla on kuvallinen kieltö shortsien käytöstä. Asiaa tiedusteltiin erikseen neljästä --- uimahallista. Kolme edellä mainituista uimahalleista määritteli uima-asusteen siten, että se on lycra-materiaalista valmistettu ihon myötäinen asuste ja että shortsit ovat kielletty uintiasuste. Vaikka - - - uimahalleissa on shortsien suhteen täyskielto, yhdessä uimahallissa linjausta on lievennetty uimahousujen suhteen. Siellä selkeästi uintitarkoitukseen myytävät shortsit on sallittu.

Shortseja saatetaan käyttää myös muualla kuin uimahalleissa. Esimerkiksi peleissä käytettyjen shortsien on havaittu liuottaneen likaa uima-altaaseen. - - - uimahalleissa on siis edelleen pääsääntö, että shortseja ei uimahalleissa käytetä. Selkeä linjaus uimahousuista takaa sen, etteivät erilaiset shortsivariaatiot yleisty uimahalleissa ja että hygieenisuus taataan uima-altaissa myös jatkossa.

Kantelijan vastineen mukaan hänen saamansa vastauksen tasosta päätellen hänen kirjelmiinsä ei ollut tutustuttu. Kantelijan mukaan hän ei ollut vielä kukaan saanut vastausta esittämiinsä kysymyksiin. Hän totesi, että asiassa ei ollut kysymys urheilushortsien käytöstä, vaan uimakäyttöön tarkoitetuista lahkeellisista uimahousuista. Selvityksen perusteella osassa - - - uimahalleista noudatetaan omape räisiä ja tiukennettuja uimapukujen materiaali- ja mallivaatimuksia. Vain lycran hyväksyminen kuitumateriaalina ja ihonmyötäisyys asumallina ei ottanut lainkaan huomioon lihavuuden aiheuttamaa uimahousujen isojen kokojen huonoa saatavuutta ja asiakkaan ruumiinrakennetta ja sen uima-asuille asettamia esteettisiä vaatimuksia. Tämä aiheuttaa muillekin uimahallien käyttäjille ongelmia ja voi kantelijan mukaan johtaa uimavalvojen mielivaltaiseen uimaan pääsyn epäämiseen. Uimahallien ja -valvojen toisistaan poikkeavat kirjoittamattomat erityisvaatimukset ja käytännöt antavat tehtäviinsä kouluttamattomille valvoille mielivaltaisuuteenkin johtavat valtuudet.

Vastineensa lopuksi kantelija kertoi, että hän meni saamansa lupalapun kanssa - - - uimahalliin. Hä-

nen tarkoituksenaan oli kuntouttaa itseään vesijuoksulla. Hän kysyi varmuuden vuoksi kassahenkilöltä, saisiko hän kyseisillä uimahousuilla käydä uimassa. Saatuaan kieltävän vastauksen hän pyysi uimavalvojan paikalle. Tämä sattui olemaan sama henkilö, joka oli aikanaan kieltänyt kantelijaa menemästä altaalle ja varoittanut porttikiellosta. Valvoja ilmoitti, ettei kantelijan uimahousuilla saanut mennä uimaan. Kun kantelijan näytti lupalappuaan, valvoja kertoi, että lapun allekirjoittaja ei ollut tunnettu eikä lappu sido heitä. Kantelija vaati paikalla uimahallin esimiehen, joka ilmoitti tuntevansa luvan sisällön ja lupasi kantelijalle mahdollisuuden käydä uimassa. Tätä tilaisuutta kantelija ei käyttänyt eikä sen jälkeenkään ole tällä lupakirjeellä yrittänyt - - - uimahalleihin peläten tulevansa jo kassajonossa nolatuksi ja uimavalvojen mielivallan nöyryyttämäksi.

3.3

Arviointi

Viranhaltijoiden menettely tiedusteluihin vastaamisessa

Kantelija lähetti 17.12.2007 - - - kaupungin apulaisliikuntajohtajalle tiedustelun, jossa hän pyysi vastausta siihen, oliko - - - kaupungin uimahalleissa, erityisesti - - - uimahallissa, sallittu käyttää lahkeellisia uimahousuja. Lisäksi hän arvosteli uimavalvojen ja kassahenkilöiden epäystävällistä asiakaspalvelua. Kun kantelija ei saanut tiedusteluunsa vastausta, hän lähetti 21.1.2008 johtajalle kirjeen, jossa hän kertoi, ettei ollut saanut liitteeksi oheistamaansa tiedusteluun vastausta. Kun kantelija ei saanut tähänkään kirjeeseen vastausta, hän lähetti kaupunginjohtajalle 17.2.2008 kirjeen, jossa hän pyysi apua asiallisen vastauksen saamiseksi tiedusteluunsa ja siihen, miksi häntä ei kohdella - - - uimahalleissa samanarvoisesti muiden asiakkaiden kanssa.

Kantelija sai 4.3.2008 sähköpostiviestin - - - kaupungista. Tässä kahden kappaleen viestissä kerrottiin - - - uimahallien järjestyssääntöjen määräyksestä ja todettiin, että pyrkimyksenä oli painottaa uimahallien toiminnan ja asiakaspalvelun sujuvuutta. Viestissä pahoiteltiin tapahtunutta.

Kaupungin selvityksen mukaan liikuntatoimelle tullut asiakaspalaute ja selvityspyynnöt toimitetaan niiden henkilöiden selvitetäväksi, joiden vastuualueelle kysymyksessä oleva asia kuuluu. Asian tultua selvitettyksi toimitetaan vastaus vasta tämän jälkeen. Kantelijan vastineen mukaan hän ei saanut tiedustelussaan esittämiinsä kysymyksiin vastausta. Hän oli muun ohella kysynyt, miksi hänen ostamiaan tuotemerkiltään miesten lahkeellisia uimahousuja ei saanut käyttää - - - uimahallissa.

Edellä selostettujen selvitysten johdosta totean seuraavan.

Hallintolain hyvän hallinnon perusteisiin kuuluu viranomaisen velvollisuus vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Lain esitöiden mukaan asiointia tarkoitetaan paitsi hallintoasian hoitamiseksi tarpeellisten toimenpiteiden suorittamista myös tosiasialliseen hallintotoimintaan liittyvää asiointia viranomaisessa. Yleisesti voidaan lähteä siitä, että kysymiseen vastaaminen ei edellytä viranomaiselta erityisiä toimenpiteitä. Vastaus voidaan useimmissa tapauksissa antaa heti. Tapauskohtaisesti vastaamisen edellyttämään aikaan vaikuttaa tiedustelun kohteena olevan asian laatu ja monitahoisuus sekä se, edellyttääkö vastauksen antaminen selvityksen hankkimista tai muita toimenpiteitä. Pelkästään viranomaiselle tulevien kyselyjen ja tiedustelujen suuri määrä ei ole hyväksyttävä peruste sille, että vastaaminen viipyy kohtuuttomasti. Hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti on vastauksen viivästyessä ilmoittaa asiakkaalle viivästymisen syyt ja milloin vastausta voidaan odottaa.

Kantelija oli lähettänyt - - - kaupungin apulaisliikuntajohtajalle kirjoituksen, jossa hän tiedusteli lah-

keellisten uimahousujen käytön sallimista - - - uimahallissa. Samalla hän kertoi kokemuksiaan uimahallin asiakaspalvelusta. Huolimatta eri virkamiehille tämän jälkeen lähettämistään tiedusteluista vastauksen viipymisestä, hän sai liki kolmen kuukauden kuluttua vastauksena lyhyen sähköpostiviestin, jossa ei ollut perusteltua vastausta muun ohella hänen kysymykseensä, miksi tuotemerkiltään miesten lahkeellisia uimahousuja ei voitu pitää uimahallien yleisissä järjestyssäännöissä tarkoitettuna varsinaisena uima-asuna.

Käsitykseni mukaan asiassa ei ole esitetty hyväksyttävää perustelua sille, miksi tämän lyhyen yleisluonteisen vastauksen antaminen oli kestänyt liki kolme kuukautta. Kantelijan saama sähköpostivastaus ei sisältänyt perusteltua vastausta hänen esittämiinsä kysymyksiin, eikä vastauksen viivästymisen syynä siten voi olla asian selvittäminen. Kaupungin selvityksessä ei esitetty perustelua sille, miksi virkamiehet, joille kantelija oli lähettänyt tiedustelunsa ja vastauksen viivästymistä koskevat kirjelmänsä, eivät vastanneet hänelle ja ilmoittaneet, kenelle viranhaltijalle tiedusteluun vastaaminen kuului.

Edellä todetuilla perusteilla katson, että - - - kaupungin viranhaltijat laiminlöivät hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvan velvollisuutensa vastata asiointia koskevaan tiedusteluun. Kantelijan kaupungilta vastauksena saama sähköpostiviesti ei puolestaan sisältänyt perusteltuja vastauksia hänen esittämiinsä kysymyksiin. Annettu vastaus ei näin ollen täyttänyt hallintolain esitöissä vastaukselta edellytettävää perusteluvelvollisuutta eikä täsmällisyysvaatimusta.

Uimahallipalvelujen järjestäminen

Uimahallipalvelujen tarjoaminen on kunnan vapaaehtoinen tehtävä, jonka se voi itsehallintonsa nojalla ottaa hoidettavakseen. Näin menetellessään kunta pyrkii lähtökohtaisesti kuntalain 1 §:n 3 momentin mukaisesti edistämään omien asukkaidensa hyvinvointia ja liikuntalain 2 §:n 3 momentin mukaisesti luomaan edellytyksiä kuntalaisten liikunnalle.

Julkiseen valtaan kuuluvana tahona kunnan virkamiesten ja toimielinten tulee kohdella kunnan asukkaita yhdenvertaisesti, ketään syrjimättä. Kunnallisen päätöksenteon tulee täyttää perustuslain 21 §:n mukaiset oikeusturvaan kuuluvat viivytyksettömän ja asianmukaisen viranomaistoiminnan sekä hyvän hallinnon vaatimukset. Hallintolain 2 luvussa säädettyihin viranomaistoiminnalle asetettaviin hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvat hallintolain 6 §:n mukaiset hallinnon oikeusperiaatteet. Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Hallinnossa asioiville tulee pyrkiä turvaamaan yhdenvertaiset mahdollisuudet oikeuksiensa toteuttamiseen. Hallinnon palveluperiaatteen mukaisesti julkisia palveluja järjestettäessä tulee kiinnittää huomiota palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivan valinnanvapauteen. Palvelujen saatavuutta ei saa rajoittaa ilman asiallisesti hyväksyttäviä perusteita. Palvelujen tuottamisessa ja toteuttamisessa tulee kuitenkin ottaa huomioon erityislainsäädännön, kuten terveydensuojelulainsäädännön, toiminnalle asettamat rajoitukset ja velvoitteet.

- - - kaupungin uimahallien yleisten järjestyssääntöjen mukaan uiminen on sallittu vain varsinaisessa uima-asussa. Kaupungin selvityksen mukaan uiminen muussa kuin varsinaisessa uima-asussa on kielletty hygieniasyistä. Uimahallien kassoilla on kuvallinen kielto shortsien käytöstä. Eräissä kaupungin uimahalleissa uima-asuste on määritelty lycra-materiaalista olevaksi ihon myötäiseksi asus-

teeksi ja shortsit kielletyksi asusteeksi. Vaikka kaupungin uimahalleissa on shortsien suhteen täyskielto, yhdessä uimahallissa linjausta on lievennetty selkeästi uintitarkoitukseen myytävien shortsien suhteen.

Kantelijan vastineen mukaan hän oli selvittänyt uimahousuissa yleisesti käytettäviä kuituja. Lycra on kauppamerkki, joka oikealta nimeltään on elastaani-niminen kevyt polymeerikuitu, joka kestää hyvin erilaisia kemikaaleja ja hikoilua. Pääsääntöisesti uimahousuissa käytetään polyesteriä tai polyamidia, joihin on sekoitettu joustavuuden saamiseksi elastaania yleisimmin suhteessa 80–20 % kuiduista. Elastaanin määrä vaihtelee 4 %:sta jopa 100 %:iin asti. Kantelijan uimahousut olivat 100 %:sta polyesteriä, joka on nopeasti kuivuvaa ja hygieenistä kuitua ilman elastaanin tuomaa ihon myötäisyttä. Kantelijan vastineen mukaan vain lycran hyväksyminen kuitumateriaalina ja ihon myötäisyys asumallina ei ota lainkaan huomioon uimahousujen isojen kokojen huonoa saatavuutta ja asiakkaan ruumiinrakenteen uima-asulle asettamia vaatimuksia.

- - - kaupungin uimahallien yleisten järjestyssääntöjen mukaan uiminen on sallittu vain varsinaisessa uima-asussa. Vaikka kantelijan shortsit käyttötarkoitukseltaan ja materiaaliltaan täyttivät kaupungin järjestyssäännöissä asetetun vaatimuksen, hänen uimisensa oli pyritty estämään - - - uimahallissa. Myöskään kaupungin selvityksestä ei ilmene, millä perusteella kantelijan uimahousut eivät olisi hyväksyttävä varsinainen uima-asu ja millä perusteella ne materiaalinsa ja käyttötarkoituksensa puolesta eivät täyttäisi säännön perusteena olevaa hygieenisyystvaatimusta.

Hyvän hallinnon perusteisiin kuuluva palveluperiaate edellyttää, että julkisia palveluja järjestettäessä tulee kiinnittää huomiota palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivan valinnanvapauteen. Palvelujen saatavuutta ei saa rajoittaa ilman asiallisesti hyväksyttäviä perusteita. Käsitökseni mukaan - - - kaupungin selvityksestä ei ilmene asiallisesti hyväksyttäviä perusteita, joiden nojalla kantelijan uimahallipalvelujen käyttöä voitaisiin rajoittaa hänen lahkeellisten uimahousujen käyttämisensä vuoksi.

Selvyyden vuoksi totean kuitenkin, että minulla ei käytettävissäni olevien selvitysten ja tietojen valossa ole mahdollisuutta arvioida, olisiko kysymyksessä olevien lahkeellisten uimahousujen käytön kieltämiselle jokin muu terveydensuojelulakiin tai muuhun oikeusohjeeseen nojautuva asiallisesti hyväksyttävä peruste.

Kantelija oli jo kaupungin virkamiehille lähettämässään tiedusteluissa kertonut kokemastaan tyylystä asiakaspalvelusta uimahallissa. Kantelijan kaupungilta saamassa lyhyessä sähköpostiviestissä oli luvattu painottaa asiakaspalvelun sujuvuuden tärkeyttä. Kantelijan kantelukirjelmän johdosta pyytämässäni kaupungin selvityksessä ei asiakaspalvelun asianmukaisuutta ole selvitetty lainkaan. Kantelijan vastineen mukaan hän oli tämän jälkeenkin kokenut asiakaspalvelun - - - uimahallissa tyyliksi ja nöyryyttäväksi.

Kaupungin sivistystoimen velvollisuutena on liikuntapalveluja kuntalaisille järjestäessään valvoa, että palvelujen käyttäjiä palvellaan asianmukaisella tavalla. Sen tehtävänä on varmistaa, että hallinnossa asioivia kohdellaan tasapuolisesti ja että uimahallin valvontatoimet ovat puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Kaupungin selvityksen valossa se näyttää laiminlyöneen tämän valvontavelvollisuutensa.

Saatan edellä kohdassa 3.3. esittämäni käsityksen viranomaisen tiedusteluihin vastaamisvelvollisuudesta - - - sivistystoimen tietoon. Niin ikään saatan sivistystoimen tietoon käsitykseni kuntalaisten tiedusteluihin annettavien vastausten perusteluvelvollisuudesta ja täsmällisyysvaatimuksesta.

Saatan edellä kohdissa 3.3 esittämäni käsitykset sivistystoimen minulle antaman selvityksen puutteellisuudesta sivistystoimen tietoon. Selvityksen valossa asiassa ei ollut esitetty asiallisesti hyväksyttävää perustetta sille, että kantelijan uimahallipalvelujen käyttöä voitaisiin rajoittaa hänen lahkeellisten uimahousujen käyttämisensä vuoksi. Asiassa ei myöskään ollut selvitetty - - - uimahallin asiakaspalvelun asianmukaisuutta. Tämän vuoksi sivistystoimi näyttää laiminlyöneen liikuntapalvelujen järjestämiseen kuuluvan valvontavelvollisuutensa.