

6.4.2017

EOAK/912/2016

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Riitta Länsisyrjä**

## **LASKUTUSOSOITTEEN MUUTTAMINEN**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvostelee Turun kaupungin hyvinvointitoimialan menettelyä hänen vanhempiansa vanhustenhuollon laskujen laskutusosoitetta koskevassa asiassa.

Kantelija kertoo, että hyvinvointitoimialan kirjaamoon oli 8.2.2016 jätetty pyyntö, että ko. laskut lähetettäisiin vanhempien nimellä, mutta c/o - - - ja hänen kotiosoitteellaan. Kuitenkin vielä laskut 23.2.2016 ja 8.3.2016 oli lähetetty vanhempien Väestötietojärjestelmän mukaiseen vakinaiseen osoitteeseen.

Kantelija kertoi, että osoite ei ollut asianmukainen vielä 9.3.2016 tai 22.3.2016 huolimatta asiakkaiden yhteydenotoista laskutusta ostopalveluna hoitavaan Kunnan Taitoa Oy:öön.

### **2 SELVITYS**

Turun kaupungin hyvinvointitoimiala antoi asiassa selvityksen, johon oli liitetty Kunnan Taitoa Oy:n selvitys. Selvitykset toimitetaan kantelijalle tiedoksi päätöksen liitteinä.

### **3 RATKAISU**

Selvityksen mukaan kaksi laskua helmikuussa 2016 oli lähetetty asiakkaiden väestötietojärjestelmän mukaiseen kotiosoitteeseen.

Väestötietojärjestelmässä osoitteet oli muutettu siten, että kantelijan isän A:n postiosoite oli muutettu 11.4.2016 kantelijan osoitteeseen - - - ja 26.5.2016 B:n postiosoite c/o - - -, - - -.

Selvityksen mukaan koska hyvinvointipalveluiden asiakastietojärjestelmä Pegasoksessa ei pystytty muuttamaan pyydettyjä laskutusosoitetietoja, Kunnan Taitoa Oy:ssa oli tehty manuaalisia korjauksia laskujen vastaanottokenttään 23.6.2016 alkaen. Koska manuaalinen korjaus laskuihin Kunnan Taitoa Oy:ssa ei ollut laskutusprosessin mukainen toimintatapa, Turun kaupungin hyvinvointitoimiala oli 24.8.2016 manuaalisesti muuttanut Pegasos-asiakastietojärjestelmään asiakasnäytölle A:n ja B:n väliaikaiset osoitteet kantelijan toivomaan muotoon.

Kunnan Taitoa Oy:n selvityksen mukaan käytössä olevalla tietojärjestelmätekniikalla ei tällä hetkellä ollut mahdollista toteuttaa asiakkaan pyyntöä vaaditussa muodossa. Selvitys on annettu 25.7.2016.

Arvioin menettelyä seuraavasti.

Oikeusturvan takeista säädetään perustuslain 21 §:ssä. Jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada

perusteltu päätös ja hakea muutosta, samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla. Hallintomenettelystä säädetään hallintolaissa, jota sen 3 §:n mukaan sovelletaan myös julkisen hallintotehtävän hoitoon.

Kunnan Taitoa Oy hoitaa laskutusasioissa, kun kysymys on julkisoikeudellisista maksuista, julkista hallintotehtävää. Hallintolain 7 §:ssä säädetään hallinnon palveluperiaatteesta. Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Asiassa saadun selvityksen mukaan kaksi vanhustenhuollon kotipalvelun laskua oli toimitettu kantelijan vanhempien Väestötietojärjestelmän mukaiseen kotiosoitteeseen vastoin heidän laskutusosoitetta koskevaa pyyntöään. Kantelijan yhteydenottojen perusteella asiassa oli kuitenkin välittömästi ryhdytty toimenpiteisiin ja hyvinvointitoimialan pyynnöstä Kunnan Taitoa Oy oli lähettänyt laskukopiot kantelijan osoitteeseen ja siirtänyt eräpäivää. Selvityksestä ilmenee tarkemmin, mihin toimenpiteisiin hyvinvointitoimiala ja Kunnan Taitoa Oy on asiassa ryhtynyt. Ottaen huomioon, että näihin toimenpiteisiin on ilman viivytystä ryhdytty, katson, ettei minulla ole aihetta epäillä viranomaisen tai julkista tehtävää hoitavan Kunnan Taitoa Oy:n menetelleen asiassa siten lainvastaisesti, että minulla olisi aihetta puuttua asiaan.

Totean kuitenkin yleisellä tasolla, että laskutusta ja laskutusosoitetta koskeva kysymys on tärkeä, koska käytännössä on ilmennyt, että kaavamainen laskujen lähettäminen Väestötietojärjestelmän mukaiseen osoitteeseen voi vaarantaa niiden laskujen oikea-aikaisen maksamisen. Kun kysymys on haavoittuvassa asemassa olevista henkilöistä, on syytä kiinnittää erityistä huomiota siihen, ettei julkisoikeudellisten maksujen laskutusprosessista aiheudu aiheutonta velkaantumista.

Näin ollen järjestelmien tulisi olla sellaisia, että ne tukevat ratkaisuja, joissa joustavasti otetaan huomioon asiakkaiden tarpeet. Tässä tapauksessa tietojärjestelmät eivät esimerkiksi mahdollistaneet Väestötietojärjestelmään merkityn postiosoitteen ensisijaista käyttöä laskutusosoitteena tai osoitteen muuttamista asiakkaan ilmoittamaksi laskutusosoitteeksi.

Julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien toteutuminen. Mielestäni asianomaisten toimijoiden tulee pohtia järjestelmien kehittämistä siten, että ne entistä joustavammin mahdollistavat laskutusosoitteen käytön.

Saatan nämä käsitykseni laskutusjärjestelmän kehittämistarpeesta Turun kaupungin hyvinvointipalveluiden ja Kunnan Taitoa Oy:n tietoon ja huomioon otettavaksi.