



ASIA Asian käsittelyn asianmukaisuus ja viipyminen

KANTELU

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 14.10.2017 osoittamassaan kantelussa Porin kaupungin perusturvatoimen menettelyä. Kantelija on hakenut maksuvapautusta lääkärintodistusta koskevaan maksuun, mutta käsittelyssä olevasta maksuvapautusasiasta huolimatta hänelle on lähetetty kyseistä maksua koskeva maksukehotus.

Kantelija arvostelee myös sitä, että Porin perusturvatoimi on vastannut hänen lähettämäänsä sähköpostikirjoitukseen siten, että hänen vastaanottamastaan viestistä on ilmennyt hänen terveydenhuollon asiakkuutensa sekä toimeentulotukiasiakkuutensa, jotka molemmat ovat salassa pidettäviä tietoja.

Kantelija on täydentänyt kanteluaan 27.11.2017 saapuneella kirjoituksella, missä hän kertoo saaneensa Intrum Justitia Oy:ltä perintäkirjeen, jolla edellä mainittua maksua peritään perintäkuluilla lisättynä. Hän tiedustelee, onko asiassa toimittu oikein, kun maksu on mennyt perintään ennen kuin maksuvapautusta koskeva hakemus on ratkaistu.

Kantelija on täydentänyt kanteluaan myös 23.2.2018 päivätyllä kirjoituksella, jonka mukaan Porin kaupunki on 12.2.2018 tehnyt päätöksen maksun perimättä jättämisestä ja kantelija on saanut asiassa hyvityslaskun. Kantelija pyytää tutkimaan, onko hänen asiansa käsittely viivästynyt.

SELVITYS

Porin perusturvakeskus on antanut 5.12.2017 päivätyn selvityksen ja 12.2.2018 päivätyn lisäselvityksen, jotka toimitetaan kantelijalle tiedoksi vastauksen mukana.

RATKAISU

Oikeuskanslerin tehtävänä on muun muassa valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tätä tehtävää hoitaessaan oikeuskansleri muun muassa tutkii hänelle osoitettuja kanteluita.

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan oikeuskansleri tutkii kantelun, jos on aihetta epäillä oikeuskanslerin valvontavaltaan kuuluvan henkilön, viranomaisen tai muun yhteisön menettelleen lainvastaisesti tai jättäneen velvollisuutensa täyttämättä taikka jos oikeuskansleri muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta. Pykälän 2 momentin mukaan oikeuskansleri ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta. Asiassa hankitaan oikeuskanslerin tarpeelliseksi katsoma selvitys.

Arviointi

Porin perusturvakeskuksen selvityksessä on todettu, että kaupunki ostaa taloushallinnon palveluja KuntaPro Oy:ltä ja reskontra sekä maksujen seuranta hoidetaan kyseisessä yhtiössä. Asiakkaan maksuissa, maksuajoissa ja -ehdoissa tapahtuvat muutokset ilmoitetaan KuntaPro Oy:öön sähköpostilla. Selvityksen mukaan kantelijan laskun osalta näin ei jostain syystä tapahtunut, vaan tiedon kulku on pettänyt ja tieto asian keskeneräisyydestä ei ole mennyt reskontraan asti, minkä vuoksi reskontrasta on automaattisesti laskun eräpäivän jälkeen lähtenyt huomautus maksamattomasta laskusta. Selvityksen mukaan perusturvakeskuksessa on asiaan kiinnitetty huomiota ja kehoitettu henkilökuntaa erityiseen huolellisuuteen asiakkaiden maksuasioiden hoitamisessa turhien maksukehotusten välttämiseksi.

Perusturvakeskus on todennut lisäselvityksessään, että kantelijalle on myönnetty maksuvapaus lääkärinlausuntomaksusta ja hänelle palautetaan hänen 21.12.2017 maksamansa osuus laskusta. Selvityksen mukaan perintätoimistoon on ilmoitettu, että perinnästä luovutaan.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Kunnallisesta viranhaltijasta annetun lain 17 §:n 1 momentin mukaan viranhaltijan on suoritettava virkasuhteeseen kuuluvat tehtävät asianmukaisesti ja viivytyksettä noudattaen asianomaisia säännöksiä ja määräyksiä sekä työnantajan työnjohto- ja valvontamääräyksiä.

Asioiden asianmukainen käsittely tarkoittaa muun muassa huolellisuutta niiden käsittelyssä.

Katson, että Porin perusturvakeskuksen menettely ei ole ollut huolellista ja asianmukaista siltä osin, kun kantelijan lääkärintodistusmaksua koskevat tiedot eivät ole siirtyneet taloushallinnon palveluja hoitavalle KuntaPro Oy:lle ja kantelijalle on lähetetty maksua koskeva huomautus. Perusturvakeskus on selvityksensä mukaan kiinnittänyt huomiota asiaan ja kehottanut henkilökuntaa erityiseen huolellisuuteen asiakkaiden maksuasioiden hoitamisessa turhien maksukehotusten välttämiseksi.

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

Kantelijalle määrätyn maksun perimistä koskeva asia on edellä mainitusta huolimatta siirtynyt perintätoimiston käsiteltäväksi ja perintätoimisto on lähettänyt kantelijalle 21.11.2017 päivätyn maksuvaatimuksen. Perusturvakeskus on sittemmin myöntänyt kantelijalle maksuvapautuksen laskusta ja palauttanut hänelle hänen maksamansa osuuden maksusta. Katson, että perusturvakeskuksen olisi hallintolain 7 §:ssä säädetyn palveluperiaatteen mukaisesti tullut viimeistään siinä vaiheessa, kun asia tuli oikeuskanslerinvirastosta keskukselle lähetetyn 20.10.2017 päivätyn selvityspyynnön kautta keskuksen tietoon, ryhtyä toimiin asian selvittämiseksi ja turhien perintätoimien välttämiseksi. Menettely ei ole ollut huolellista eikä siten myöskään asianmukaista.

Kantelun mukaan kantelija on tehnyt maksuvapautusta koskevan hakemuksen 21.9.2017 ja päätös asiassa on tehty 12.2.2018.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Kantelijan maksuvapautusta koskevan hakemuksen käsittely on kestänyt lähes viisi kuukautta. Perusturvakeskus ei ole selvityksessään ottanut kantaa asian käsittelyaikaan. Kun otetaan huomioon asian laatu, on asian käsittely näkemykseni mukaan viivästynyt aiheettomasti.

Perusturvakeskuksen selvityksen mukaan keskuksen kantelijalle sähköpostitse lähettämän viestin vastaanottoa koskevassa kuittausviestissä on näkynyt kantelijan alkuperäinen perusturvalle tarkoitettu viesti. Viestistä on kantelun mukaan ilmennyt kantelijan sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakkuus sekä se, että hän on hakenut toimeentulotukea.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (julkisuuslaki) 2 §:n 1 momentin 25 kohdan mukaan salassa pidettäviä viranomaisen asiakirjoja ovat, jollei erikseen toisin säädetä asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta sekä tämän saamasta etuudesta tai tukitoimesta taikka sosiaalihuollon palvelusta taikka tietoja henkilön terveydentilasta tai vammaisuudesta taikka hänen saamastaan terveydenhuollon ja kuntoutuksen.

Julkisuuslain 22 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen asiakirja on pidettävä salassa, jos se tässä tai muussa laissa on säädetty salassa pidettäväksi tai jos viranomainen lain nojalla on määrännyt sen salassa pidettäväksi taikka jos se sisältää tietoja, joista on lailla säädetty vaitiolovelvollisuus. Pykälän 2 momentin mukaan salassa pidettävää viranomaisen asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta siitä ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 14 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä. Pykälän 2 momentin mukaan salassa pidettävää asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta siitä ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi.

Edellä mainitut perusturvakeskuksen kuittausviestistä ilmenneet tiedot ovat ehdottomasti salassa pidettäviä tietoja.

Oikeuskansleri on useissa ratkaisuisaan katsonut, että salassa pidettäviä tietoja ei tule lähettää suojaamattomassa internetsähköpostissa, koska niitä ei silloin voida suojata joutumasta sivullisille. Viranomainen ei siinäkään tilanteessa, kun asiakas itse lähettää salassa pidettäviä tietoja suojaamattomassa sähköpostissa, voi käyttää suojaamatonta sähköpostia, mikäli viesti sisältää

salassa pidettäviä tietoja. Perusturvakeskuksen menettely ei ole kantelijan yksityisyyden suojan kannalta ollut asianmukaista, kun se on lähettänyt edellä mainitut tiedot suojaamattoman sähköpostiyhteyden kautta.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Porin kaupungin perusturvakeskuksen huomiota hallintoasioiden käsittelyn asianmukaisuuteen ja viivytyksettömyyteen. Edelleen kiinnitän perusturvakeskuksen huomiota siihen, että salassa pidettäviä tietoja ei tule lähettää suojaamattomassa sähköpostissa.

Kantelu ei ole antanut aihetta muihin toimenpiteisiin.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen