

**ASIA****Vammaispalvelua koskevat asiat käsiteltävä viivytyksettä****KANTELU**

Kantelija on oikeuskanslerille 31.3.2017 osoittamassaan kantelussa arvostellut Tampereen kaupungin hyvinvoinnin palvelualueen avo- ja asumispalvelujen toimintaa vammaispalvelussa. Kantelija arvostelee sosiaalityöntekijän päätöksen viipymistä vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avustajan palkkausta koskevassa asiassa, viranhaltijan toiminnasta tekemänsä muistutuksen käsittelyä ja vastauksen viipymistä sekä palvelusuunnitelman laatimiseen liittyneitä puutteita ja epäkohtia.

Kantelija arvostelee valituksensa pitkää käsittelyaikaa Hämeenlinnan hallinto-oikeudessa ja kertoo saaneensa hallinto-oikeuden päätöksen tammikuussa 2017 puolentoista vuoden käsittelyajan jälkeen.

Kantelija katsoo, että hänen sairastamaansa harvinaista sairautta ei ole riittävästi otettu huomioon päätöksenteossa. Muutoksenhaun eri asteissa ei ole perehdytty riittävästi hänen sairautsiinsa, vammoihinsa ja niiden vaikutuksiin jokapäiväisissä toiminnoissa. Kantelija katsoo, että päätökset ovat sen vuoksi lainvastaisia.

Kantelun liitteenä on henkilökohtaisen avustajan palkkauksen korottamista koskeva hakemus, viranhaltijan, lautakunnan jaoston ja hallinto-oikeuden päätökset, kantelijan tekemä muistutus sekä kantelijalle annettu vastaus muistutukseen.

SELVITYS**Tampereen kaupungin selvitys**

Tampereen kaupungin psykososiaalisen tuen palvelulinjan päällikön 1. varahenkilö on antanut 28.6.2017 allekirjoitetun selvityksen, johon sisältyvät avo- ja asumispalvelujen asiakasohjausyksikön vastaavan sosiaalityöntekijän 27.6.2017 päivätty selvitys ja lausunto, avo- ja asumispalvelujen asiakasohjausyksikön vammaispalvelun kahden sosiaalityöntekijän allekirjoittamat, 9.6.2017 päivättyt selvitykset sekä Tampereen kaupungin konsernihallinnon hallintoyli-lääkärin 9.6.2017 päivätty selvitys. Jäljennökset selvityksistä lähetetään kantelijalle tämän päätöksen mukana.

Tampereen kaupungin selvityksen mukaan vammaispalveluissa on tietoa kantelijan harvinaisesta sairaudesta ja hänen terveydentilastaan. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijät ovat saaneet konsultointiapua kantelijan avustamisen järjestämisessä hallintoylilääkäreiltä. Vammaispalvelun sosiaalityöhön kuuluvana perustavanlaatuisena velvollisuutena on asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioon ottaminen ja niihin vastaaminen. Kaupunki myöntää, että kantelijan henkilökohtaisen avustajan palkkausta koskevassa asiassa päätöksenteolle asetettu määräaika on ylittynyt. Hakemus on kirjattu saapuneeksi 6.10.2014 ja kirjallinen päätös on tehty 26.1.2015. Kantelijalle on ilmoitettu päätöksen kielteisyydestä 28.10.2014. Päätöksenteon viivästyminen on johtunut vammaispalvelutoimiston töiden ruuhkautumisen ohella vuodenvaihteen juhlapyhistä ja lomista.

Kantelijan palvelusuunnitelma on allekirjoitettu 6.3.2013. Kantelija on pyytänyt palvelusuunnitelman päivittämistä marraskuussa 2014. Palvelusuunnitelmasta on neuvoteltu kotikäynnillä 18.11.2014, jolloin on käsitelty kantelijan yksilöllistä avuntarvetta ja palvelujen järjestämistä avustajapalvelujen palveluntuottajan vaihtuessa. Toimintatapana on lähettää asiakkaalle palvelusuunnitelma hyväksyttäväksi ja allekirjoitettavaksi neuvottelun jälkeen. Palvelusuunnitelman lähettämisestä kantelijalle ei vammaispalveluista löydy varmaa tietoa ja on mahdollista, että palvelusuunnitelma on jäänyt lähettämättä. Kantelija on liittänyt palvelusuunnitelman kanteiluunsa, joten näin ollen se on ollut hänen tiedossaan. Tampereen kaupunki pahoittelee sitä, ettei kantelijan saama palvelu ole kaikilta osin toteutunut asianmukaisesti.

Kantelijan 7.2.2015 tekemään muistutukseen, joka on koskenut edellä mainitun viranhaltijapäätöksen viipymistä, on vs. asiakasohjauspäällikkö antanut vastauksen 18.2.2015. Kantelija on ollut tyytymätön saamaansa vastaukseen. Muistutukseen annettuihin vastauksiin liitetään nykyään ohje sen varalta, että asiakas on tyytymätön vastaukseen ja haluaa tehdä kantelun valvontaviranomaiselle.

Hämeenlinnan hallinto-oikeuden selvitys

Hämeenlinnan hallinto-oikeus on antanut 7.9.2017 päivätyn ylituomarin allekirjoittaman selvityksen. Hallinto-oikeuden sosiaalasioita käsittelevällä 4. osastolla valtaosa käsiteltävistä asioista on säädetty kiireellisinä käsiteltäviksi. Vuoden 2016 lopussa osastolla vireillä olleista 499 asiasta kiireellisenä käsiteltäviä oli 377 eli 75 prosenttia asioista. Vammaispalveluiden asiar ryhmään kuuluvia asioita ratkaistiin 136 asiaa vuonna 2015 ja 84 asiaa vuonna 2016. Vammaispalveluasioden keskimääräinen käsittelyaika vuonna 2015 oli 7,9 kuukautta ja vuonna 2016 8,8 kuukautta. Yli vuoden pituinen käsittelyaika oli kuudessa asiassa vuonna 2015. Vuonna 2016 käsittelyaika venyi yli vuoden pituiseksi 22 asiassa.

Kantelijan valitus on tullut vireille 9.7.2015. Tarkastavana jäsenenä toimineiden tuomareiden töiden ruuhkautumisesta johtuen asia on saatu ratkaistua vasta 26.1.2017 annetulla päätöksellä, joten asian käsittelyaika on ollut hieman yli 17 kuukautta. Vaikka asian oikeudenkäyntiaineisto ei ole ollut laaja, on asian oikeudellisista ongelmista keskusteltu useaan otteeseen esittelijäjäs enen ja tarkastavan jäsenen kesken. Asiassa on esitetty useita väitteitä ja vaatimuksia, joihin hallinto-oikeuden päätöksessä on otettu kantaa. Myös tutkimatta jääneiden väitteiden ja vaatimusten arvioiminen on vaatinut työtä, jonka vaiheet ja määrä eivät näy hallinto-oikeuden päätöksessä. Siltä osin, kun on kysymys hallinto-oikeuden päätöksen sisällöllisestä lainmukaisuudesta, kantelijalla olisi ollut mahdollisuus päätökseen liitetyn muutoksenhakuohjeen mukaisesti hakea muutosta valittamalla korkeimpaan hallinto-oikeuteen.

Hämeenlinnan hallinto-oikeus toteaa selvityksessään, että se tiedostaa täysin asioiden viivytyksettömälle käsittelylle asetetut oikeusturvavaatimukset ja pahoittelee kantelijan päätöksen viivymistä.

RATKAISU

Sovellettavat säännökset

Perustuslain 108 §:n 1 momentin mukaan oikeuskanslerin tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtäväänsä hoitaessaan oikeuskansleri valvoo myös perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista. Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n mukaan oikeuskanslerin on tutkittava asia, jos on aihetta epäillä oikeuskanslerin valvontavaltaan kuuluvan henkilön, viranomaisen tai muun yhteisön menetelleen lainvastaisesti tai jättäneen velvollisuutensa täyttämättä taikka jos oikeuskansleri muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

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

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, sosiaalihuollon asiakaslaki) 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 45 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä.

Hallintolain 23 §:n mukaan hallintoasia on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä. Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987, jäljempänä vammaispalvelulaki) 3 a §:n 3 momentin mukaan vammaispalvelulain mukaisia palveluita ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitointa koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa.

Vammaispalvelulain 3 a §:ssä (981/2008) on säädetty palvelutarpeen selvittämisestä ja palvelusuunnitelmasta. Vammaispalvelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun vammaisen henkilö tai hänen laillinen edustajansa tai omaisensa, muu henkilö tai viranomainen on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on ilman aiheutonta viivytystä laadittava palvelusuunnitelma siten kuin sosiaalihuollon asiakslain 7 §:ssä säädetään. Palvelusuunnitelma on tarkistettava, jos vammaisen henkilön palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan.

Vammaispalvelulain 8 d §:n (981/2008) mukaan henkilökohtaisen avun järjestämistavoista päätettäessä ja henkilökohtaista apua järjestettäessä kunnan on otettava huomioon vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöllinen avun tarve ja elämäntilanne kokonaisuudessaan.

Sosiaalihuollon asiakaslain 7 §:n 2 momentin mukaan suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa tai asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa.

Sosiaalihuollon asiakaslain 8 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja niiden toteuttamiseen. Asiakasta koskeva asia on säännöksen mukaan käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n (1100/2014) mukaan sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Kaupungin menettelyn arviointia

Asiakirjoista saadun selvityksen mukaan kantelija on selkäydinvamman ja hemofilia A:n vuoksi vaikeavammaisen henkilö, jolle on myönnetty vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen kotiin. Palveluasumiseen on aikaisemmin liittynyt henkilökohtainen avustajatoiminta kantelijan itsensä toimiessa työnantajana, mutta 14.5.2014 lukien avustajapalvelut on tuottanut yksityinen palveluntuottaja.

Kantelija on 6.10.2014 vireille tulleella hakemuksellaan pyytänyt palaamaan avustajatoiminnassa työnantajamalliin ja esittänyt henkilökohtaisen avustajan tuntipalkan korottamista. Lautakunnan alainen viranhaltija on 26.1.2015 tehnyt päätöksen, jolla kantelijan hakemus on hylätty. Hakemuksen käsittelyaika on ollut 3 kuukautta ja 20 päivää.

Tampereen kaupungin selvityksen mukaan viranhaltijan päätöksen viivästymisen syynä on ollut vammaispalvelutoimiston työntekijäresurssien vähyyys sekä suuri työmäärä. Selvityksen mukaan vammaispalvelutoimistossa työskenneltiin vuonna 2014 ja 2015 tilanteessa, jossa päätöksiä ei aina saatu tehtyä lain sallimassa määräajassa. Tältä osin totean, että vammaispalvelulain 3 a §:n 3 momentissa säädetty kolmen kuukauden määräaika on käsittelyn enimmäisaikaa koskeva. Näin ollen päätös on tehtävä tätä aikaisemminkin heti, kun asia on valmis ratkaistavaksi. Saadun selvityksen mukaan asia olisi ollut valmis ratkaistavaksi 28.10.2014, ottaen huomioon, että kantelijalle on tuolloin ilmoitettu sähköpostilla päätöksen kielteisyydestä, mutta muutoksenhakukelpoinen päätös on tehty vasta 26.1.2015. Totean, että viranhaltijapäätöstä ei ole tehty vammaispalvelulain 3 a §:n 3 momentissa säädettyssä määräajassa.

Kantelija on pyytänyt marraskuun 2014 alussa palvelusuunnitelmansa päivittämistä, koska avustajapalvelujen tuottajan vaihtuminen on ollut näköpiirissä vuodenvaihteessa. Saadun selvityksen mukaan kantelijaa on tavattu kotikäynnillä 18.11.2014, jolloin avustajapalvelut on päätetty siirtää toisen palveluntuottajan hoidettavaksi vuoden 2015 alusta lukien. Tampereen kaupunki on selvityksessään todennut, että kantelijan palvelusuunnitelmaa on palvelusuunnitelma-neuvottelun jälkeen päivitetty, mutta tarkistetun palvelusuunnitelman lähettämisestä kantelijalle ei löydy merkintää. Kantelija mainitsee kantelussaan, ettei hän kanteluntekohetkelläkään tiedä, mitä palvelusuunnitelmaan on kirjattu.

Vammaispalvelulain 8 d §:ssä on korostettu palvelusuunnitelman merkitystä henkilökohtaisen avun järjestämistavoista päätettäessä. Eduskunnan sosiaali- ja terveystieteiden valiokunta totesi mietinnössään vammaispalvelulain uudistamiseksi (StVM 32/2008 vp), että vammaispalvelulain 3 a §:n mukainen palvelusuunnitelma on keskeisen tärkeä asiakirja henkilökohtaisen avun järjestämistä valittaessa, koska suunnitelmaan kirjataan yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa mahdollisimman kattavasti hänen yksilölliset tarpeensa ja elämäntilanteensa. Palvelusuunnitelman merkitys korostuu yksilöä koskevassa päätöksenteossa erityisesti silloin, kun kyse on palveluista, joilla on merkitystä vammaisen henkilön henkilökohtaisen vapauden, yksityisyyden suojan tai itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta.

Totean, että vammaispalvelulain mukaisen palveluasumisen piiriin kuuluvan vaikeavammaisen henkilön oikeusturvan toteutumisen kannalta on erityisen tärkeää, että hänen palvelusuunnitelmansa on vammaispalvelulain ja sosiaalihuollon asiakaslain säännösten edellyttämällä tavalla asianmukaisesti laadittu ja ajantasainen.

Tampereen kaupungin selvityksen mukaan käytäntönä vammaispalveluissa on, että palvelusuunnitelma lähetetään asiakkaalle hyväksyttäväksi ja allekirjoitettavaksi, mutta on mahdollista, että kantelijan palvelusuunnitelma on jäänyt lähettämättä kantelijalle. Kantelun liitteenä on 27.5.2015 päivätty, marraskuussa 2014 pidetyn neuvottelun tuloksena laadittu allekirjoittamaton palvelusuunnitelma. Vammaispalvelulain 3 a §:n 2 momentin mukainen viivytyksetön käsittely koskee myös palvelusuunnitelman tarkistamista. Kanteluun liitetyn allekirjoittamattoman palvelusuunnitelman päiväyksestä päätellen viivytyksettömän käsittelyn vaatimus ei ole toteutunut, eikä asiassa ole saatu selvitystä siitä, onko palvelusuunnitelma lähetetty kantelijalle allekirjoitettavaksi ja jos on, missä vaiheessa tämä on tapahtunut. Totean, että asiassa saadun selvityksen perusteella Tampereen kaupungin vammaispalvelujen menettely ei ole kaikilta osin täyttänyt niitä vaatimuksia, joita palvelusuunnitelman laatimiselle ja tarkistamiselle on vammaispalvelulaissa ja sosiaalihuollon asiakaslaissa asetettu.

Kantelija on arvostellut kantelussaan muistutuksen käsittelyä Tampereen kaupungin vammaispalveluissa ja kertonut, että muistutusprosessi tyrehtyi vastaamattomuuteen. Saadun selvityksen mukaan kantelija on 18.2.2015 saanut vs. asiakasohjauspäällikön antaman vastauksen 7.1.2015 tekemänsä sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n mukaiseen muistutukseen. Kantelija on ollut tyytymätön saamaansa vastaukseen. Tampereen kaupunki on selvityksessään todennut, että muistutuksiin annettuihin vastauksiin lisätään nykyään menettelyohje sen varalta, että asiakas haluaa tehdä kantelun valvontaviranomaisille.

Muistutuksen käsittelyaika on ollut noin kuusi viikkoa. Sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n mukaan muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Lainsäädännössä ei ole täsmällisesti määritelty edellä mainittua kohtuullista aikaa. Ylimpien laillisuusvalvojen ratkaisukäytännössä kohtuullisena aikana on vakiintuneesti pidetty noin yhtä kuukautta tai 1-2 kuukautta asian ollessa erittäin ongelmallinen. Sosiaali- ja terveystieteiden valiokunta on antanut muistutusmenettelyyn liittyen ohjeistusta, jonka mukaan kohtuullisena aikana pide-

tään 1-4 viikkoa. Nämä arviot muistutuksen käsittelyajan kohtuullisuudesta on esitetty myös lain 1101/2014 perusteluissa (HE 185/2014 vp.)

Muistutus on kohdistunut pääasiassa henkilökohtaisen avustajan palkkauksen korottamista koskevaan viranhaltijan päätöksen viipymiseen, joskin muistutuksessa on käsitelty myös palveluntuottajan vaihtumiseen liittyviä tekijöitä. Tampereen kaupungin selvityksestä ei ilmene, että vastauksen antaminen olisi ollut erityisen ongelmallista tai vaatinut selvitystyötä. Totean, että edellä esitetyn ohjeistuksen ja laillisuusvalvontakäytännön valossa Tampereen kaupunki ei ole käsitellyt kantelijan muistutusta kohtuullisena pidettävässä ajassa

Hallinto-oikeuden menettelyn arviointia

Asiassa saadun selvityksen mukaan kantelijan valituksen käsittely Hämeenlinnan hallinto-oikeudessa on kestänyt hieman yli 17 kuukautta, kun vammaispalveluasioiden keskimääräinen käsittelyaika vuonna 2016 on ollut 8,8 kuukautta.

Vammaispalvelulain mukaiset asiat, kuten tässä henkilökohtaista apua koskevat asiat, ovat luonteensa vuoksi kiireellisinä käsiteltäviä. Saadun selvityksen mukaan käsittelyajan venyminen on johtunut paitsi hallinto-oikeuden sosiaaliasioiden käsittelevä jaoston yleisestä työtilanteesta, myös kantelijan valitusasiaan liittyneistä erityispiirteistä. Asiassa on esitetty useita väitteitä ja vaatimuksia, joihin hallinto-oikeuden päätöksessä on tullut ottaa kantaa.

Perustuslain 3 §:n mukaan tuomiovaltaa käyttävät riippumattomat tuomioistuimet. Siltä osin, kun kantelija on arvostellut hallinto-oikeuden päätöksen sisältöä ja lopputulosta, totean, että hallinto-oikeus on tehnyt päätöksensä sille kuuluvan toimi- ja harkintavallan rajoissa, eikä asiassa ole ilmennyt syytä epäillä, että hallinto-oikeus olisi ylittänyt harkintavaltansa tai käyttänyt sitä väärin. Kantelijalla on ollut halutessaan mahdollisuus valittaa hallinto-oikeuden päätöksestä päätökseen liitetyn valitusosoituksen mukaisesti korkeimpaan hallinto-oikeuteen. Saadun selvityksen mukaan valitusta ei ole tehty.

Perustuslain takaama oikeus asioiden asianmukaiseen ja viivytyksettömään käsittelyyn on oikeuskirjallisuudessa esitetyn (Olli Mäenpää: Hallintoprosessioikeus, Helsinki, 2007 s. 71) mukaan perusteltua ymmärtää hallintolainkäytössä kirjaimellisesti: se edellyttää kunkin asian käsittelyä sen sisällöllisten ja menettelyllisten erityispiirteiden mukaisesti. Aiheettoman viivytyksen välttäminen edellyttää, että asian käsittelyaikaa voidaan pitää kohtuullisena asian erityispiirteet ja prosessin luonne huomioon ottaen.

Katson, että kantelijan valitusasian käsittelyaika Hämeenlinnan hallinto-oikeudessa on ollut asian kiireellisyys huomioon ottaen kohtuuttoman pitkä ja asian käsittely on viivästynyt aiheettomasti.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Tampereen kaupungin hyvinvoinnin palvelualueen avo- ja asumispalvelujen huomiota vammaispalveluun liittyvien asioiden viivytyksettömään käsittelyyn vammaispalvelulain ja sosiaalihuollon asiakaslain säännösten edellyttämällä tavalla.

Kiinnitän Tampereen kaupungin hyvinvoinnin palvelualueen avo- ja asumispalvelujen huomiota palvelusuunnitelmien laatimiseen ja tarkistamiseen vammaispalvelulain ja sosiaalihuollon asiakaslain säännösten edellyttämällä tavalla sekä huolellisuuteen palvelusuunnitelmien lähettämässä asiakkaiden hyväksyttäväksi ja allekirjoitettavaksi.

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

Kiinnitän Tampereen kaupungin hyvinvoinnin palvelualueen avo- ja asumispalvelujen huomiota velvollisuuteen käsitellä sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:ssä tarkoitettua muistutukset kohtuullisessa ajassa.

Kiinnitän Hämeenlinnan hallinto-oikeuden huomiota velvollisuuteen käsitellä hallinto-oikeudelle kuuluvat valitusasiat ilman aiheetonta viivytystä.

Kantelun ja käytettävissä olevan asiakirja-aineiston perusteella minulla ei ole aihetta enempiin toimenpiteisiin asiassa.

Apulaisoikeuskansleri

Kimmo Hakonen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Eila Mustonen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO
