

Hallintopalvelut vastuualue

Hämeenlinnan hallinto-oikeus
Raatihuoneenkatu 1
13100 Hämeenlinna

Lausuntopyyntöönne

**Lausunto Hämeenlinnan hallinto-oikeudelle valitukseen
kaupunginhallituksen päätöksestä 12.1.2026 § 6 Asiakaspalvelupisteen
toimintojen keskittäminen yhteen palvelupisteeseen****Lausunnon antaja**

Heinolan kaupunginhallitus

ProsessiosoiteHeinolan kaupunginhallitus
PL 1001
18101 Heinola
kirjaamo(a)heinola.fi**Valittaja** Ritva-Maija Kuuskoski**Heinolan kaupunki**PL 1001, 18101 Heinola, asiakaspalvelu: Kauppakatu 4, Heinola
Puh. 03 849 30 (vaihde), kirjaamo@heinola.fi
Y-tunnus 1068892-9
www.heinola.fi

Hallintopalvelut vastuualue

Selostus asiasta

Hallinto- ja kehitysjohtaja teki 27.11.2025 viranhaltijapäätöksen asiakaspalvelupisteen toimintojen keskittämisestä yhteen palvelupisteeseen eli asiakaspalvelutoiminnot siirrettiin tapahtumayksikön/kulttuuritoimiston asiakaspalvelupisteeseen 7.1.2026 alkaen. Aiemmin kulttuuritoimiston asiakaspalvelupisteessä on kesäaikaisin tarvittaessa myös hoidettu heinäkuun aikana kiinni olleen asiakaspalvelun asioita.

Kyseisestä hallinto- ja kehitysjohtajan päätöksestä tehtiin oikaisuvaatimus, jossa vaadittiin, että päätöksen tueksi haetaan rakennusvalvonnasta lupaa ja asian valmistelu tulisi olla avoimempaa. Kaupunginhallitus hylkäsi viranhaltijapäätöksestä tehdyn oikaisuvaatimuksen ja ko. päätöksestä valittiin Hämeenlinnan hallinto-oikeuteen. Valittajan vaatimusten mukaan viranhaltijapäätös tulisi kumota, koska yhdenvertaisuusperiaatetta ei ole huomioitu sekä asiassa on käytetty harkintavaltaa väärin. Valittajan näkemyksen mukaan asia tulisi palauttaa uudelleen käsiteltäväksi.

Lausunto

Heinolan kaupunki katsoo, ettei hallinto- ja kehitysjohtajan viranhaltijapäätöstä ole kumottava. Heinolan kaupungin näkemyksen mukaan viranhaltijapäätös on tehty noudattaen hallintolain ja muun lainsäädännön vaatimuksia ja kunnallisen itsehallinnon puitteissa. Heinolan kaupunki katsoo myös, että valittajan väitteet päätöksen muista virheistä, kuten virheellisestä otsikoinnista, päätöksen perustelujen tai asiasta tiedottamisen suhteen ovat paikkansa pitämättömiä. Heinolan kaupunki kiistää valittajan väitteet kunnallisvalitusasiassa.

Viranhaltijapäätöksen osalta ennen päätöksentekoa on huolehdittu asiakaspalvelupisteen toimintojen siirtämisen osalta riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset.

Perusteet valituksen hylkäämiselle

Päätös on Heinolan kaupungin strategian ja muutosohjelman mukainen ja kahden asiakaspalvelupisteen yhdistäminen

Heinolan kaupunki

PL 1001, 18101 Heinola, asiakaspalvelu: Kauppakatu 4, Heinola
Puh. 03 849 30 (vaihe), kirjaamo@heinola.fi
Y-tunnus 1068892-9
www.heinola.fi



Hallintopalvelut vastuualue

noudattaa tätä linjaa. Päätöksestä on myös tiedotettu verkkosivuilla ja muilla tavoin.

Viranhaltijapäätös noudattaa Heinolan kaupungin strategiaa ja siihen kytköksissä olevaa muutosohjelmaa. Asiakaspalvelupisteen osalta on linjattu siirtyminen yhden toimipisteen malliin vuoden 2026 alusta. Muutosohjelman periaatteiden mukaisesti on päädytty uudelleenjärjestelemään eläköitymisestä syntyvä korvausrekrytoinnin tarve yhdistämällä asiakaspalvelupisteet, jotka ovat toimineet kahdessa pisteessä. Heinolan kaupungilla on siis aiemmin asioitu kahdessa asiakaspalvelupisteessä, joista toisessa on pääsääntöisesti asioitu Kulttuuritoimiston asioissa ja kesäaikana myös kiinni olleen asiakaspalvelupisteen asioissa (esim. kalastusluvut). Päätöksellä Torikatu 8:n asiakaspalvelupiste on suljettu ja koko kaupungin asiakaspalvelu on siirretty Kulttuuritoimistolle. Päätös noudattaa tässä kaupungin strategiaa ja muutosohjelman linjauksia.

Kunnallisvalituksessa valittaja tuo esille, että asiakkaiden ohjeistamiseen viitataan, eikä mitään ole tehty. Kuitenkin tosiasiallisesti kaupungin asiakaspalvelupisteen siirtämisestä on tiedotettu kaupungin verkkosivuilla sekä muuten riittävästi. mm. <https://www.heinola.fi/ajankohtaista/heinolan-kaupungin-asiakaspalvelu-siirtyy-yhden-toimipisteen-malliin-vuoden-2026-alusta/>

Valittu tila on toimiva, toiminut aiemmin asiakkaiden palveluun ja esteetön sekä rakentamislain 42 §:n mukaista lupaa ei päätöksentueksi tarvita, sekä muut kunnallisvalituksessa esille nostetut seikat

Rakentamislain 42 §:n mukaan rakentamislupa tarvitaan, mikäli muutetaan rakennuksen tai sen osan käyttötarkoitusta olennaisesti. Rakennuksen osan käyttötarkoitusta ei ole ollut tarpeen muuttaa lainkaan asiointipisteen muutoksen vuoksi, koska ko. tilojen käyttötarkoitus on jo muutettu toimenpideluvalla 111-2016-49. Siten lupakynnys ei ole muutoksen vuoksi ylittynyt. Tiloja on käytetty vastaavassa tarkoituksessa jo aiemmin.

Heinolan kaupunki

PL 1001, 18101 Heinola, asiakaspalvelu: Kauppakatu 4, Heinola
Puh. 03 849 30 (vaihe), kirjaamo@heinola.fi
Y-tunnus 1068892-9

www.heinola.fi



Hallintopalvelut vastuualue

Rakennus palvelee Heinolan kaupungin ja matkailijoita yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti. Rakennukseen on rakennettu jo aikaisemmin ns. invaluiska, jolla on mahdollistettu esteetön pääsy rakennukseen. Liitepiirustuksen mukaan asiointi ko. tiloihin on siten mahdollistettu, vaikkakin joutuu hieman kiertämään toisten tilojen kautta. Siten voidaan katsoa esteettömyysmääräyksen täyttyvän.

Heinolan kulttuuritoimisto on palvellut WPK-talolla (Kauppakatu 4) jo vuosien ajan. Vuonna 1891 valmistunut talo täyttää esteettömän kulun vaatimukset, vaikkakin esteetön kulku ramppia pitkin toimiston tiloihin vaatii kulkua rakennuksen lasikuistin kautta. Rakennuksessa ei ole pyörätuolihissiä tai -nostinta. Rakennuksessa on esteetön wc käytettävissä. Asiakaspaikoitusta ei ole, vaan pysäköinti tapahtuu Kauppakadulla kadunvarsipysäköintinä. Kauppakatu 4:n kohdalla on yksi invapysäköintipaikka. Autolla liikkuva liikkumisesteinen asiakas voi myös ajaa WPK-talon sisäpihalle asiointinsa ajaksi.

Heinolan kaupungin asiakaspalvelun siirtyminen kulttuuritoimiston (Heinolan kaupungin tapahtumayksikkö) yhteyteen ei tuo mukanaan muutoksia asiakkaan kannalta. Toimistolla asioivalla on mahdollista istua toimistolla sekä saada tarvitsemansa palvelut esteettömästi. Toimiston asiakaspalvelijoilla on näkyvyys sisäpihalle ja kulkurampille, jolloin asiakaspalvelijoilla on mahdollisuus tulla asiakasta vastaan ja kartoittamaan palvelutarpeita sekä auttamaan tarvittaessa.

Kulttuuritoimisto (tapahtumayksikkö) ja sitä kautta asiakaspalvelu palvelevat jatkossa kulttuuritoimiston vakiintuneiden aukioloaikojen mukaisesti maanantaista perjantaihin kello 8.30-15.30.

Heinolan kaupunki on voinut päättää mitä ja missä asiakaspalvelupistettä pitää, sekä mitä varsinaisia palveluita asiakaspalvelupisteessä jatkossa on ja millä tavalla kaupungin asiakaspalvelupiste toimii. Kunnalla ei ole edes suoraa yksiselitteistä lailla säädettyä velvollisuutta ylläpitää fyysistä asiakaspalvelupistettä, vaan Heinolan kaupunki on voinut järjestää esteettömän, kuten yllä esitetty, asiakaspalvelupisteensä haluamallaan tavalla. Heinolan kaupunki on kuitenkin huolehtinut

Heinolan kaupunki

PL 1001, 18101 Heinola, asiakaspalvelu: Kauppakatu 4, Heinola
Puh. 03 849 30 (vaihe), kirjaamo@heinola.fi
Y-tunnus 1068892-9

www.heinola.fi



Hallintopalvelut vastuualue

tasapuolisesti kuntalaistensa mahdollisuuksista käyttää fyysistä asiakaspalvelupistettä.

Heinolan kaupunginhallitus

Heinolan kaupunki

PL 1001, 18101 Heinola

etunimi.sukunimi@heinola.fi, kirjaamo@heinola.fi

Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu.

Jakelu Hämeenlinnan hallinto-oikeus

Heinolan kaupunki

PL 1001, 18101 Heinola, asiakaspalvelu: Kauppakatu 4, Heinola
Puh. 03 849 30 (vaihde), kirjaamo@heinola.fi
Y-tunnus 1068892-9
www.heinola.fi

