

Hämeenlinnan hallinto-oikeus

Raatihuoneenkatu 1
13100 Hämeenlinna

hameenlinna.hao@oikeus.fi, fax: 029 564 2269

Asia
Valitus Heinolan kaupunginhallituksen päätös 12.1.2026 § 6 Asiakaspalvelupisteen toimintojen keskittäminen yhteen palvelupisteeseen

Valituksen alainen päätös

1. Päätöksen otsikointi antaa väärän kuvan päätöksen sisällöstä, jossa on kyse kaupungin ainoan esteettömän asiakaspalvelupisteen siirtäminen kulttuuritoimiston tiloihin.
2. Päätöksen perusteluita ei ole esitetty muilta osin kuin henkilöstön käytön osalta.
3. Päätös on toteutettu jo ennen muutoksenhakuajan päättymistä.
4. Rakentamislain 42 §:n mukaan lupa on haettava, jos rakennuksen tai sen osan käyttötarkoitusta olennaisesti muutetaan. Luvassa 111-2026-49 on näyttelytila muutettu toimistotilaksi. Kaupungin ainoan esteettömän asiakaspalvelupisteen siirto toimistoon edellyttää kaikille turvallisten kulkuyhteyksien varmistamista.
5. Päätöksestä ilmenee, että toimiston henkilökunnalla on mahdollisuus ikkunasta tarkkailla ja tulla mahdollisesti asiakasta vastaan ja auttamaan tarvittaessa. Päätöksen liite ei osoita kulkuyhteyden tosiasiallista esteettömyyttä.
6. Asiakkaiden ohjeistamiseen viitataan, mutta mitään ei ole vielä tehty.

Vaatimus

1. Päätös kumotaan, koska yhdenvertaisuusperiaatetta ei ole huomioitu. Harkintavaltaa on käytetty väärin.
2. Asia palautetaan uudelleen käsiteltäväksi.

Vaatimuksen perustelut

1. Päätöksen perusteluissa viitataan tarkoituksenmukaisuuteen, mutta siitä huolimatta on huomioitava myös oikeudelliset näkökulmat, jotka rajaavat tarkoituksenmukaisuuden harkintaa. Julkisia palveluita järjestettäessä tulee huomioida yhdenvertaisuuden periaate. Kaupungin tulee selvittää millä keinoin esim. esteetön kulku olisi järjestettävissä tai osoitettava tila, jonne kulku on esteetön. Kaupunki on päätöksenteossaan ylittänyt hyvän hallinnon rajat.
2. Heinolan kaupungissa on Vammais- ja Vanhusneuvosto. Onko näitä asiantuntijoita kuultu?
3. Asiakaspalvelupisteessä on tähän asti ollut nähtävillä olevat kaava-asiakirjat paperisena versiona. Kaava-asiakirjoihin tutustuminen netissä on hankalaa, koska kaavakartan kopioiminen sieltä ei onnistu. Asiakaspalvelupisteessä on ollut myös runsaasti jaossa kaupungin ja soten informaatiota ja mm. joukkoliikenteen aikataulut. Siellä on ollut myös mahdollisuus tietokoneen käyttöön ja kopiointiin. Nyt näitä palveluita ei siellä näy eikä kopioita saa.
4. Selventävää informaatiota asiakaspalvelupisteen käyttämisestä ei ole.
5. Asiakaspalvelupiste sijaitsi aiemmin torin laidalla kaupungin tiloissa, se on ollut käyttämättömänä muuton jälkeen. Kukaan ei tunnu tietävän, mitä tiloihin on tulossa ja milloin.

Pyydän mahdollisuutta antaa kaupunginhallituksen lausunnosta vastineen.


Heinolassa 16.2.2026

[Redacted signature]

[Redacted text]

Liitteet

1. Kaupunginhallituksen päätös 12.1.2026 § 6 liitteineen
2. Hallinto- ja kehitysjohtajan viranhaltijapäätös 27.11.2025
3. Oikaisuvaatimus
4. Kulku WPK-talon sisällä
5. Toimenpidelupa 111-2016-49
6. Kuva informaatiosta 15.1.2026

Lähettäjä: 
Lähetetty: maanantai 16. helmikuuta 2026 16.38
Vastaanottaja: HAO Hämeenlinna
Aihe: Valitus Heinola kaupunginhallituksen päätös 12.1.2026 § 6
Liitteet: Valitus HO 2026 02 26 asiakaspalvelupiste.pdf; KH 12.1.2026 Pöytäkirjanote_ §6 (5).pdf; Asiakaspalvelupisteen toimintojen keskittäminen yhteen palvelupisteeseen.pdf; Oikaisuvaatimus 14.12.2025 - hallinto- ja kehitysjohtajan viranhaltijapäätös 27.11.2025.pdf; WPK esteetön kulku liite.pdf; 2016-49 Heinolan kaupunki toimenpidelupa.pdf; Asiakaspalvelupisteen info kuva.pdf

Asiakirjat liitteenä

Asiakirjan ovat allekirjoittaneet

Nimi	Tunnistautuminen	Aika
Eija Launia	Suomi.fi	14.01.2026 13:23:36 UTC+02:00



Tämä dokumentti on sähköisesti allekirjoitettu

Sisällys: - Kansilehti (1 sivu)
- Alkuperäinen dokumentti (6 sivua)

Kansilehden sivu 1/1

kaupunginhallitus

§ 6

12.01.2026

kaupunginhallitus

Aika 12.01.2026 klo 15:00 - 18:44**Paikka** kaupunginhallituksen huone tai Teams**Osallistujat**

	Nimi	Tehtävä	
Läsnä	Lehtimäki Kirsi Kalmi Venla Ruuth Jarmo Erkkilä Timo Huvinen Kimmo Järvinen Kaija Rajajärvi Jouko Saari Henri	puheenjohtaja 1. varapuheenjohtaja 2. varapuheenjohtaja jäsen jäsen jäsen jäsen jäsen	Poistui klo 17.59, 15 § aikana
	Tiainen Erika	jäsen	
Muu	Varjo Niina Salminen Sami Mäentalo Mika Parkkonen Jari Hurmola-Remmi Hanna Blom Annika Kuivalainen Harri Laitinen Tarja Ruutu Mirja	valtuuston puheenjohtaja valtuuston 1. varapuheenjohtaja valtuuston 2. varapuheenjohtaja esittelijä pöytäkirjanpitäjä henkilöstöpäällikkö, asiantuntija 5 § kaupunginarkkitehti, asiantuntija 1-2§ ympäristöpäällikkö, asiantuntija 4 § maankäyttöinsinööri, asiantuntija 3 §	Poistui klo 18.10, 15 § aikana

Laillisuus ja päätösvaltaisuus**Päätös:** Kokous todettiin laillisesti koolle kutsutuksi ja päätösvaltaiseksi.

Käsitellyt asiat

6 - 6

Pöytäkirjan tarkastus**Päätös:** Pöytäkirjantarkastajiksi valittiin Kaija Järvinen ja Erika Tiainen.

Pöytäkirja yleisesti nähtävillä

Pöytäkirja on julkaistu Heinolan kaupungin verkkosivuilla www.heinola.fi viimeistä allekirjoitusta seuraavana päivänä. (kts. allekirjoitusten yhteenvetosivu > <https://www.heinola.fi/heinola-ja-hallinto/paatokseteko-ja-paattajat/esityslistat-ja-poytakirjat/muutoksenhakuajan-nahtavana-olevat-sahkoisesti-allekirjoitetut-poytakirjat/>)

§ 6 Vastaus oikaisuvaatimukseen hallinto- ja kehitysjohtajan viranhaltijapäätöksestä 27.11.2025 § 3 Asiakaspalvelupisteen toimintojen keskittäminen yhteen palvelupisteeseen

khal 12.01.2026 § 6

1241/00.01.01.02/2025

Päätös	Kaupunginhallitus päätti hylätä hallinto- ja kehitysjohtajan viranhaltijapäätöksestä tehdyn oikaisuvaatimuksen alla olevan vastauksen perusteella.
Esittelijä	kaupunginjohtaja Parkkonen, Jari
Päätösehdotus	Kaupunginhallitus päättää hylätä hallinto- ja kehitysjohtajan viranhaltijapäätöksestä tehdyn oikaisuvaatimuksen alla olevan vastauksen perusteella.
Toimivalta	Heinolan kaupungin hallintosääntö 5 luku 22 §
Valmistelija	hallinto- ja kehitysjohtaja Hanna Hurmola-Remmi p. 044 780 1420, etunimi.sukunimi@heinola.fi
Valmistelu	Hallinto- ja kehitysjohtajan 27.11.2025 tekemästä päätöksestä asiakaspalvelupistettä koskien on tehty oikaisuvaatimus. Sen mukaan muutokselle olisi tullut hakea rakennusvalvonnan lupa, jotta olisi arvioitu täyttääkö päätös Suomen rakentamismääräyskokoelman F1 määräykset ja ohjeet tilojen esteettömyydestä. Lisäksi oikaisuvaatimuksessa on kommentoitu mm. ilmoitustaulun poistamista.
	Vastaus oikaisuvaatimukseen
	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.

Rakennukseen on rakennettu jo aikaisemmin 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.

Kaupungin virallinen ilmoitustaulu löytyy verkkosivuilta ja mikäli vanhoja kuulutuksia rakennusvalvonnasta tulee, ne laitetaan WPK-talon valotauluun Kauppakadun varteen. Kuulutuksia ei pitäisi vanhojen jälkeen enää jatkossa tulla yhtään, eikä näin ollen ole tarkoituksenmukaista laittaa ilmoitustaululle mitään.

On varmasti vielä hyvä ohjeistaa asiakkaita siitä, miten tulee toimia, jos on tarpeellista päästä tiloihin esteettömästi esim. ohjeistus ulkorakennuksen seinään ja käyntioven kohdalla. Tulemme kiinnittämään tähän huomiota.

Tiedoksianto

virallinen ote
sähköposti

oikaisuvaatimuksen tekijä
kirjaamo@heinola.fi

kaupunginhallitus

§ 6

12.01.2026

Liitteet

- 1 WPK esteetön kulku liite
- 2 Oikaisuvaatimus 14.12.2025 - hallinto- ja kehitysjohtajan viranhaltijapäätös 27.11.2025
- 3 Asiakaspalvelupisteen toimintojen keskittäminen yhteen palvelupisteeseen

Sähköisesti allekirjoitetusta ja tarkastetusta pöytäkirjasta otteen oikeaksi todistaa allekirjoittaja

Eija Launia
toimialasihteeri

Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu.

Tiedoksianto asianosaiselle

14.1.2026

sähköpostitse

Muutoksenhakuohje koskee pykälää: § 6**Heinolan kaupunki****Valitusosoitus, kunnallisvalitus****Valitusoikeus ja valitusperusteet**

Kunnallisvalituksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen. Oikaisuvaatimuksen johdosta annettuun päätökseen saa hakea muutosta kunnallisvalituksin vain se, joka on tehnyt oikaisuvaatimuksen. Mikäli päätös on oikaisuvaatimuksen johdosta muuttunut, saa päätökseen hakea muutosta kunnallisvalituksin myös asianosainen sekä kunnan jäsen.

Valituksen saa tehdä sillä perusteella, että päätös on syntynyt virheellisessä järjestyksessä, päätöksen tehnyt viranomainen on ylittänyt toimivaltansa tai päätös on muuten lainvastainen.

Valitusviranomainen ja valitusaika

Hämeenlinnan hallinto-oikeus
Raatihuoneenkatu 1, 13100 Hämeenlinna
sähköposti: hameenlinna.hao@oikeus.fi
fax: 029 56 42269
puh. (vaihde): 029 56 42210

Valitus tehdään ensisijaisesti hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelussa osoitteessa <https://asiointi.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet> tai käyttämällä oheista QR-koodia:



Kunnallisvalitus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän (7) päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, kolmen (3) päivän kuluttua sähköpostin lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Maankäyttö- ja rakennuslain mukaan kaavan tai rakennusjärjestyksen hyväksymistä koskevan päätöksen katsotaan tulleen asianosaisten tietoon silloin, kun päätös on kuntalain 140 §:n mukaisesti julkaistu yleisessä tietoverkossa.

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon 7 päivän kuluttua siitä, kun päätös on julkaistu yleisessä tietoverkossa.

Valituskirjelmä

Valitus tehdään kirjallisesti. Valituskirjelmässä, joka on osoitettava valitusviranomaiselle, on ilmoitettava

- päätös, johon haetaan muutosta
- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi sekä
- perusteet, joilla muutosta vaaditaan.

Valituskirjelmässä on ilmoitettava valittajan tai kirjelmän muun laatijan nimi ja kotikunta sekä postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa.

Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valituskirjelämä.

Valituskirjelmään on liitettävä

- päätös, johon haetaan muutosta, alkuperäisenä tai jäljennöksenä
- todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta
- asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle.

Asiamiehen on tarvittaessa liitettävä valtakirja (HLL 21 §).

Valitusasiakirjojen toimittaminen

Valitusasiakirjat on toimitettava valitusviranomaiselle valitusajan kuluessa ennen sen viimeisen päivän virka-ajan päättymistä. Jos valitusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa valitusasiakirjat toimittaa ensimmäisenä sen jälkeisenä arkipäivänä.

Omalla vastuulla valitusasiakirjat voi lähettää postitse tai lähetin välityksellä. Postiin valitusasiakirjat on jätettävä niin ajoissa, että ne ehtivät perille valitusajan kuluessa.

Lisätietoja

Muutoksenhakuasian vireille panijalta peritään oikeudenkäyntimaksu sen mukaan kuin tuomioistuimmaksulaissa (1455/2015) säädetään. Oikeudenkäyntimaksua ei peritä, jos hallinto-oikeus muuttaa valituksenalaista päätöstä muutoksenhakijan eduksi, eli hyväksyy valittajan vaatimukset.

Lisätietoa oikeudenkäyntimaksuista hallinto-oikeudessa:

<https://oikeus.fi/tuomioistuimet/fi/index/asiointijulkisuus/maksut/oikeudenkayntimaksuthallinto-oikeudessa.html>

Asiakaspalvelupisteen toimintojen keskittäminen yhteen palvelupisteeseen

Päätös

Päätän, että tehtyjen selvitysten ja valmistelun pohjalta kaupungin Torikatu 8 asiakaspalvelutoiminnot siirretään tapahtumayksikön asiakaspalvelupisteeseen 7.1.2026 alkaen.

Perustelu

Yhteisten palveluiden tavoitteeksi on asetettu asiakaspalvelukonseptin kehittäminen v. 2025. Tähän liittyen asiakaspalvelupisteen toimintoja on tarkasteltu keväällä 2025. Johtoryhmässä on linjattu asiakaspalveluissa siirtyminen yhden toimipisteen malliin. Tavoitteena on paitsi kehittää asiakaspalvelupisteen kokonaisuutta asiakaslähtoisemmäksi niin myös yhdistää kahden toimipisteen resurssit. Siirtymiseen liittyen on tarkasteltu yhdessä tapahtumayksikön toimipistettä sekä asiakaspalvelupisteen (Torikatu) toimintaa, tiloja ja resursseja, henkilöstömuutokset huomioiden.

Selvityksen ja tarkastelun pohjalta on yhdessä päädytty siihen, että Torikadun asiakaspalvelupiste siirretään tapahtumayksikköön, jonne myös henkilöstö tulee siirtymään. Tapahtumayksikön toimipiste tarjoaa jatkossa kaupungin asiakaspalvelun lisäksi myös kaupungin turisti-infopalvelut, kesäteatterin lipunmyynnin ja WPK-talon tilavuokraukset

Muutoksella ennakoidaan mm. mahdollisia tulevia koko kaupungin tilaratveratkaisuja ja tehostetaan resurssien käyttöä. Muutoksella tavoitellaan myös asiakaspalvelujen asiakaslähtöistä kehittämistä. Kaupungin tulevien toimitilaratkaisujen johdosta muutos on tässä vaiheessa määräaikainen, kunnes kaupungin muut tilaratkaisumuutokset etenevät.

Muutos toteutetaan kehittämispalveluiden vastuualueen sisäisenä muutoksena.

Uusi asiakaspalvelupiste avautuu 7.1.2026. Siirtymäaikana fyysinen asiakaspalvelupiste on suljettuna 22.12.2025-6.1.2026 välisen ajan.

Henkilöstöä on kuultu siirtymiseen liittyen.



hallinto- ja kehitysjohtaja,
3/2025 §
Kehittämispalvelut vastuualue

Toimivalta

Hallintosääntö liitetaulukko kohta 1.7

Hurmola-Remmi, Hanna
hallinto- ja kehitysjohtaja

Heinolan kaupunki
PL 1001, 18101 Heinola

p. +358 3 849 30 (vaihde)
etunimi.sukunimi@heinola.fi, kirjaamo@heinola.fi

Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu.

Jakelu

kirjaamo (kirjaamo@heinola.fi)
talouspalvelut (taloustuki@heinola.fi)
asiakaspalvelu asiakaspalvelu@heinola.fi
elinkeinopäällikkö Netta Malin
vastaava tapahtumatuottaja Saija Jäppinen

Tiedoksi asianosaiselle

- Annettu postin kuljetettavaksi
 Lähetetty sähköpostilla
27.11.2025

Päätöksen nähtäväksi asettaminen

Tämä päätös on julkaistu tietoverkossa 27.11.2025
<https://www.heinola.fi/heinola-ja-hallinto/paatoksenteko-ja-paattajat/viranhaltijapaatokset/>

Oikaisuvaatimusohjeet

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.
Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.



hallinto- ja kehitysjohtaja,
3/2025 §
Kehittämispalvelut vastuualue

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Heinolan kaupunki
kaupunginhallitus
PL 1001
18101 Heinola
kirjaamo@heinola.fi
www.suomi.fi/viestit

Oikaisuvaatimusaika ja sen alkaminen

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän (7) päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Jos asianosainen on antanut luvan tiedoksiannon toimittamiseen sähköisesti, katsotaan asianosaisen saaneen päätöksestä tiedon kolmen (3) päivän kuluessa lähettämisestä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän (7) päivän kuluttua siitä, kun päätös on julkaistu yleisessä tietoverkossa.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan ja jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimuksen muoto, sisältö ja toimittaminen

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava päätös, johon haetaan oikaisua, miten päätöstä halutaan oikaistavaksi ja millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero.



hallinto- ja kehitysjohtaja,
3/2025 §
Kehittämispalvelut vastuualue

Jos oikaisuvaatimus päätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä klo 15 mennessä.

Oikaisuvaatimus toimitetaan sähköisesti osoitteeseen kirjaamo@heinola.fi tai www.suomi.fi/viestit

Oikaisuvaatimuksen voi toimittaa postin kautta osoitteeseen:

Heinolan kaupunki
kaupunginhallitus
PL 1001
18101 Heinola

Postin kautta lähetettäessä pitää huomioida postin kulkuun menevä aika ja varmistettava, että oikaisuvaatimus on perillä ennen muutoksenhakuajan päättymistä.

Oikaisuvaatimuksen voi toimittaa henkilökohtaisesti osoitteeseen:

Heinolan kaupungin asiakaspalvelu
Torikatu 8
18100 Heinola



Oikaisuvaatimus / Hallinto- ja kehitysjohtajan päätös 3/2025 / 27.11.2025 / Asiakaspalvelutoiminnot siirretään tapahtumayksikköön WPK-talolle

Vaatimus

Kaupungin ainoan varsinaisen asiakaspalvelupisteen siirrolle tulee hakea rakennusvalvonnan lupa, koska silloin tulee arvioitua täyttääkö päätös Suomen Rakentamismääräyskokoelman osan F1 määräykset ja ohjeet tilojen esteettömyydestä. Kyse on kaikkia kaupunkilaisia koskevasta muutoksesta, asiointitarve ei aina ole halusta kiinni kuten kesäteatterilippujen ostossa, vaan voi olla ihan oikea tiedon saamisen tarve. Kaikilla ei ole tietokonetta, nyt se mahdollisuus on ollut Spostissa käytössä ja neuvontaa on saanut asiakaspalvelupalvelupisteestä.

Päätöksen mukaan asiasta on tehty selvityksiä ja valmisteluja, ne pitää tuoda julkisuuteen päätöksen tueksi. Päätöksen perusteluissa todetaan, että tämä on kehittämispalveluiden vastuualueen sisäinen muutos. Hallinnollisesti se voi olla näin, mutta vaikutukseltaan päätös on kuntalaisia syrjivä.

Perustelut

Kaupungin asiointipiste oli aiemmin kaupungintalon ala-aulassa. Kaupungintalo laitettiin syystä tai toisesta lukkoon ja asiointipalvelupiste siirrettiin Spottiin torin laidalle. Se oli hyvä päätös. Jopa kaupungin "virallinen ilmoitustaulu" oli Spotin ikkunassa, josta voitiin lukea kuulutukset yms., se on nyt poistettu. Pitäisikö kuulutukset lukea netissä? Onko laillista pimittää kuntalaisilta tietoa? Ehkä viranhaltijat ovat vieraantuneita tavallisen kuntalaisen arjesta.

Päätöksessä viitataan asiakaspalvelukonseptiin ja sen kehittämiseen vuoden 2025 aikana. Kehittämistyön lopputulema tulee julkistaa. Jos aidosti halutaan kehittää asiakaspalvelua asiakaslähtöisemmäksi, tulisi ent. kulttuuritoimisto, nyk. tapahtumayksikkö siirtää Spotin esteettömiin tiloihin. Tällöin turisti-infopalvelutkin olisivat esteettömät ja oikealla paikalla torin laidalla.

Esteetön kulku taidemuseoon on toteutettu hienosti, kiitos siitä.

Heinolassa 14.12.2025



Rakennusvalvontatoimisto
Rakennustarkastaja

Toimenpidelupa 2016-49
Päätöspäivämäärä 24.02.2016

Juha Mara

Rakennuspaikka

111-1-2-8
Pinta-ala 6793.0

Kauppakatu 4
18100 HEINOLA

Kaava Asemakaava

Hakija

Heinolan kaupunki
PL 61
18101 HEINOLA

Toimenpide

Muutostyö
Näyttelytilojen muuttaminen toimistokäyttöön.

Vaativuusluokka

Vähäinen - C

Hakemuksen liitteet

Pohjapiirros, 3 kpl

Lisäselvitykset ja poikkeukset

Näyttelytilojen muuttaminen toimistotiloiksi.

Hanke sijoittuu asemakaavan mukaiselle yleisten rakennusten korttelialueelle (Y-15d). Tonteille rakennettaviin rakennuksiin saa sijoittaa julkisia ja yleishyödyllisiä tarkoituksia palvelevia huoneistoja. Kerrosalasta saa käyttää enintään 40 % ravitsemukseen, kulttuuriin ja matkailuun liittyvinä liiketiloina.

Hanke on kaavan mukainen.

Naapureita ei ole kuultu hankkeen vähäisyyden takia (MRL 133 §).

Pääsuunnittelija on suunnitteluavustaja Esa Reittu (MRL 120 a §).

Päätös

Hyväksytty

Rakennustarkastaja päättää maankäyttö- ja rakennuslain ja sen nojalla annettujen säännösten ja määräysten perusteella myöntää haetun luvan sekä vahvistaa esitetyt suunnitelmat noudatettaviksi seuraavin ehdoin:

Rakennustyötä ei saa aloittaa ennen kuin on hyväksytty:

Ilmanvaihtotöiden työnjohtaja

Ennen kunkin työvaiheen aloittamista on rakennusvalvontaviranomaiselle esitettävä:
IV-suunnitelmat RakMk D2:n mukaan / selvitys ilmamääristä

Rakennustyön edistymisen mukaan pyydettyä seuraavat katselmukset:
Loppukatselmus Lupa

Muut ehdot:

Rakentamisen aloituksesta tulee tehdä ilmoitus rakennusvalvontaan.

IV-työnjohtaja suorittaa ja dokumentoi IV-tarkastuksen/ilmamäärien mittauksen.

Mikäli rakennuksen julkisivuun asennetaan mainoksia tms. niin tulee niille hakea erikseen lupaa rakennusvalvonnasta.

RAKENNUSTA TAI SEN OSAA EI SAA OTTAA KÄYTTÖÖN ILMAN LOPPUKATSELMUSTA TAI OSITTAISTA LOPPUKATSELMUSTA (=KÄYTTÖNÖTTOKATSELMUSTA)

Rakennustoimenpide on yksityiskohdissaan tehtävä voimassa olevien säännösten ja määräysten mukaisesti.

Tällä päätöksellä ei vahvisteta suunnitelmissa esitettyjä kantavien rakenteiden mitoitusta eikä huone- ja huoneistoaloja.

Sovelletut oikeusohjeet

MRL 125, 130, 131, 133-134 a, 136, 141-143 ja 145 §:t.

Heinolassa 24.02.2016

Juha Mara
vastaava rakennustarkastaja

Rakennustyöt on tämän toimenpideluvan perusteella aloitettava ja suoritettava loppuun kolmen vuoden kuluessa luvan lainvoimaiseksi tulemisesta. Työn loppuunsaattamista varten voidaan sen voimassaoloaikaa pidentää. Pidennystä tulee hakea sen voimassaollessa.

Oikaisuvaatimusohje

Päätöksen antopäivä
26.02.2016

Tämä lupapäätös on annettu julkisanon jälkeen yllä mainittuna antopäivänä. Päätöksen katsotaan tulleen asianomaisten tietoon antopäivänä.

Mikäli olette tyytymätön päätökseen, Teillä on oikeus tehdä asiasta kirjallinen oikaisuvaatimus ja saada lupa-asianne näin Heinolan kaupungin ympäristö- ja rakennuslautakunnan käsiteltäväksi.

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa yllä mainitusta antopäivästä, sitä päivää kuitenkin mukaan lukematta. Mikäli oikaisuvaatimuksen viimeinen päivä on arklauantai, pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun juhannusaatto, saa oikaisuvaatimuksen toimittaa perille ensimmäisenä sen jälkeisenä arkipäivänä.

Oikaisuvaatimus on osoitettava ympäristö- ja rakennuslautakunnalle ja toimitettava Heinolan kaupungin asianhallintakeskukseen. Oikaisuvaatimuksen tekijän tai hänen asiamiehensä tulee allekirjoittaa oikaisuvaatimuskirjelmä. Kirjelmästä tulee käydä ilmi mihin päätökseen haetaan muutosta ja millä perusteella.

Heinolan kaupunki
Ympäristö- ja rakennuslautakunta

Rauhankatu 3
18100 HEINOLA tai kirjaamo@heinola.fi

Asiakaspalvelupisteen info

