

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

khall 16.03.2026 § 59

1241/00.01.01.02/2025

Päätös	Kaupunginhallitus päätti antaa liitteenä olevan lausunnon Hämeenlinnan hallinto-oikeudelle valitukseen kaupunginhallituksen päätöksestä oikaisuvaatimukseen 12.1.2026 § 6 Asiakaspalvelupisteen toimintojen keskittäminen yhteen palvelupisteeseen.
Esittelijä	kaupunginjohtaja Parkkonen, Jari
Päätösehdotus	Kaupunginhallitus päättää antaa liitteenä olevan lausunnon Hämeenlinnan hallinto-oikeudelle valitukseen kaupunginhallituksen päätöksestä oikaisuvaatimukseen 12.1.2026 § 6 Asiakaspalvelupisteen toimintojen keskittäminen yhteen palvelupisteeseen.
Toimivalta	Heinolan kaupungin hallintosääntö 5 luku 22 §
Valmistelija	kaupunginlakimies Teppo Joentausta puh. 044 469 4361 ja hallinto- ja kehitysjohtaja Hanna Hurmola-Remmi, p. 044 780 1420, etunimi.sukunimi@heinola.fi
Valmistelu	<p>Hallinto- ja kehitysjohtaja teki 27.11.2025 viranhaltijapäätöksen asiakaspalvelupisteen toimintojen keskittämisestä yhteen palvelupisteeseen eli asiakaspalvelutoiminnot siirrettiin tapahtumayksikön asiakaspalvelupisteeseen 7.1.2026 alkaen.</p> <p>Kyseisestä päätöksestä tehtiin oikaisuvaatimus, jossa vaadittiin, että päätöksen tueksi haetaan rakennusvalvonnasta lupaa ja että asian valmistelun tulisi olla avoimempaa. Kaupunginhallitus hylkäsi viranhaltijapäätöksestä tehdyn oikaisuvaatimuksen ja ko. päätöksestä valitettiin 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.</p> <p>Heinolan kaupunki katsoo, ettei viranhaltijapäätöstä ole syytä kumota. Päätös on tehty hallintolain ja muun sovellettavan lainsäädännön mukaisesti sekä kunnallisen itsehallinnon puitteissa. Valittajan esittämät väitteet menettelyvirheistä, puutteellisista perusteluista tai tiedottamisesta ovat kaupungin näkemyksen mukaan perusteettomia.</p>

Päätös perustuu Heinolan kaupungin strategiaan ja siihen liittyvään muutosohjelmaan, jossa asiakaspalvelun siirtyminen yhden toimipisteen malliin vuoden 2026 alusta on linjattu. Asiakaspalvelupisteiden yhdistäminen liittyy myös henkilöstöjärjestelyihin ja toiminnan tehostamiseen. Päätöksestä on tiedotettu kaupungin verkkosivuilla ja muilla tavanomaisilla tavoilla. Rakentamislain mukaista lupaa ei ole ollut tarpeen hakea, koska tilojen käyttötarkoitusta ei ole olennaisesti muutettu. Tilat ovat olleet aiemminkin asiakaspalvelukäytössä ja niille on myönnetty toimenpidelupa jo aiemmin. Esteettömyysvaatimukset täyttyvät, ja asiakaspalvelu on järjestetty siten, että palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien saavutettavissa.

Kaupungilla on toimivalta päättää asiakaspalvelupisteiden sijainnista ja toimintatavasta, eikä kunnalla ole lakisääteistä velvollisuutta ylläpitää useampaa fyysistä asiakaspalvelupistettä. Heinolan kaupunki on kuitenkin huolehtinut siitä, että kuntalaisten mahdollisuudet käyttää fyysistä asiakaspalvelua toteutuvat tasapuolisesti.

Pöytäkirjan liitteenä alkuperäinen päätös, siihen tehty oikaisuvaatimus, kaupunginhallituksen vastaus, valitus ja valituksen täydennys sekä lausunto Hämeenlinnan hallinto-oikeudelle.

Tiedoksianto

virallinen ote

hameenlinna.hao@oikeus.fi