

Muistutusmenettely sosiaalipalveluissa

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa.

Lain 23 § mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta sosiaalihuoltoon koskeviin päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoon valvovalle viranomaiselle.

Asiakkaan tulisi ensisijaisesti selvittää tilannetta hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai tarvittaessa esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Jos ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, asianomaisen toimintayksikön henkilökunta ja sosiaaliasiamies auttavat asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Ylöjärven kaupungin sosiaalipalveluista tehtyyn kirjalliseen muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus, josta käy ilmi mahdolliset muistutuksen johdosta tehdyt toimenpiteet.

Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotain uutta.

Muistutuksen tekemiselle ei ole säädetty määrämuotoa, mutta sen tekeminen kirjallisesti on suositeltavaa. Muistutuksen tekemistä varten on olemassa lomake, jonka voi tulostaa kaupungin nettisivuilta tai lomakkeen voi pyytää sosiaalihuollon henkilöstöltä.

Muistutus lähetetään osoitteeseen:

Ylöjärven kaupunki
Perusturvakeskus
PL 22
33471 Ylöjärvi