

22.6.2006

3155/4/04

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Petri Jääskeläinen**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Ulla-Maija Lindström**

## **TYÖHALLINNON PUHELINNEUVONTA**

1

### **KANTELU**

Kantelija arvosteli 19.11.2004 eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kantelukirjoituksessa työhallinnon 010 60 - alkuisiin numeroihin soittamisesta aiheutuvia kustannuksia. Kantelijan mukaan soittaminen näihin numeroihin maksaa kiinteän verkon liittymästä 8,21 senttiä puhelu + 1,47 senttiä minuutti. Matkapuhelimesta hinta on 29,12 senttiä minuutti. Kantelija toteaa, että julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain (1295/2002) 2 luvun 5 §:n mukaan työvoimatoimiston tarjoamat palvelut ovat henkilöasiakkaalle maksuttomia. Nyt kuitenkin työvoimatoimistot laskuttavat palveluosuutta.

Kantelijan kantelun lisäksi oikeusasiamiehen kansliaan on saapunut useita muita kanteluita, joissa niin ikään on arvosteltu työhallinnon puhelinpalvelun korkeita kustannuksia erityisesti matkapuhelinverkosta soitettaessa.

2

### **SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin työministeriöltä selvitys- ja lausunto. Lisäksi työministeriöltä pyydettiin lisälausunto, jossa varattiin mahdollisuus lausua asiasta ottaen huomioon verohallinnon puhelinpalvelujen maksullisuutta koskessa päätöksessäni 23.6.2005 dnro 2069/4/04 ja Ajoneuvohallintokeskuksen puhelinpalvelun maksullisuutta koskevassa päätöksessäni 3.11.2005 dnro 2069/4/054 esittämäni kannanotot sekä sen, että molempien viranomaiset olivat näiden kannanottojen johdosta ilmoittaneet, että niiden palvelunumeroiden uusi hinta soittajalle oli vain pakallisverkkomaksu tai matkapuhelinmaksu.

Työministeriön lausunnot

*Lausunnossa 24.2.2005* todetaan, että sen puhelinjärjestelmä uudistus toteutettiin tarjouskilpailun kautta ja tarkoituksena oli yhtenäistää ja systematisoida työhallinnon puhelinpalvelukäytäntöjä, parantaa virkailijoiden tavoitettavuutta ja samalla saada aikaan valtiolle kustannussäästöjä. Soittaminen 010 60 –alkuisiin työhallinnon numeroihin maksaa asiakkaalle kotimaan kiinteän verkon liittymästä 8,21 senttiä puhelulta + 1,47 senttiä minuutilta. Matkapuhelimesta hinta on 29,13 senttiä minuutilta. Puhelimitse hoidetusta

neuvonnasta asiakkaalle aiheutuu väistämättä kustannuksia. Työministeriö korostaa, että puhelumaksut perii puhelinoperaattori. Jonotus Kemijärvellä sijaitsevaan työhallinnon valtakunnalliseen puhelinvälityskeskukseen (soitettaessa vaihdenumeroihin) on maksuton.

Avoimista työpakoista, työvoimakoulutuksesta, työn hakemisesta ja työvoimatoimiston palveluista saa tietoa myös Työlinja-palvelusta. Työlinjalle voi ilmoittaa myös yhteystietojen muutokset ja avoimet työpaikat. Työlinjan puhelujen hinnat ovat lankaliittymästä 8,21 senttiä puhelulta + 2 senttiä minuutilta ja matkapuhelinliittymästä 22,9 senttiä minuutilta. Maksut perii puhelinoperaattori. Mikäli asiakas haluaa välttää puhelinmaksut, hän voi asioida sähköpostitse tai käydä työvoimatoimistossa asiakaskäynnillä. Asiakkaiden käyttöön on myös tarjolla erilaisia verkkopalveluja.

*Lausunnossa 30.5.2006* todetaan, että 010 60 –alkuisten puhelinnumeroiden lisäksi työvoimatoimistoissa on myös käytössä matkapuhelinnumerot, joihin soitettaessa hinta määräytyy matkapuhelinliittymän puheluhintojen mukaisesti. Työhallinnossa on parhaillaan käynnissä kokeilu, jossa selvitetään automaattisen soitonsiirron toimivuutta puhelun siirtyessä matkapuhelimesta toiseen matkapuhelimeen tai lankaliittymään, jolloin puheluhinta määräytyisi matkapuhelinliittymän puheluhinnan mukaisesti. Valitettavasti työministeriö ei vielä tässä vaiheessa pysty varmistamaan, toimiiko automaattinen soitonsiirto moitteettomasti silloin, kun palvelusarjaan tulee paljon puheluita. Ratkaisun toimivuudesta saadaan riittävät tiedot syyskuun alkuun mennessä.

Vaihtoehtoisena ratkaisuna ministeriö on neuvotellut operaattorin kanssa vastavasta ratkaisusta, jonka Ajoneuvohallintokeskus ja Verohallitus ovat ottaneet käyttöön. Jos edellä selostettu kokeilu osoittautuu toimimattomaksi, ministeriöllä on valmius pian ottaa käyttöön tämä vaihtoehtoinen ratkaisu.

Lopuksi ministeriö toteaa, että työvoimatoimistoissa asiointi on maksutonta asiakkaalle. Puhelimitse hoidetusta neuvonnasta asiakkaalle aiheutuu väistämättä kustannuksia, joita voidaan pitää tavanomaisina neuvontapalveluiden hankkimisesta aiheutuvina kustannuksina. Jonotus työhallinnon valtakunnalliseen puhelinvälityskeskukseen (soitettaessa vaihdenumeroihin) on maksuton. Mikäli asiakas haluaa välttää puhelinmaksut täysin, hän voi asioida sähköpostitse tai käydä työvoimatoimistossa asiakaskäynnillä. Asiakkaiden käyttöön on myös tarjolla erilaisia sähköisiä verkkopalveluja.

3

## RATKAISU

3.1

Oikeusohjeet

*Suomen perustuslaki (731/1999)*

Perustuslain 2 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa. Hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Perustuslain 81 §:n 2 momentin mukaan valtion viranomaisten virkatoimien, palvelujen ja muun toiminnan maksullisuuden sekä maksujen suuruuden yleisistä perusteista säädetään lailla.

### *Hallintolaki (434/2003)*

Hallintolain 1 §:n mukaan tämän lain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta.

Hallintolain 2 §:n 1 momentin mukaan tässä laissa säädetään hyvän hallinnon perusteista sekä hallintoasiassa noudatettavasta menettelystä. Pykälän 2 momentin mukaan lakia sovelletaan valtion viranomaisissa, kunnallisissa viranomaisissa ja itsenäisissä julkisoikeudellisissa laitoksissa sekä eduskunnan virastoissa ja tasavallan presidentin kansliassa. Lakia sovelletaan myös valtion liikelaitoksissa, julkisoikeudellisissa yhdistyksissä sekä yksityisissä niiden hoitaessa julkisia hallintotehtäviä.

Hallintolain 5 §:n 1 momentin mukaan, jos muussa laissa on tästä laista poikkeavia säännöksiä, niitä sovelletaan tämän lain asemasta.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista.

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

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

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

### *Valtion maksuperustelaki (150/1999)*

Valtion maksuperustelulain 1 §:n 1 momentin mukaan valtion viranomaisten suoritteiden maksullisuuden ja suoritteista perittävien maksujen suuruuden yleisistä perusteista sekä maksujen muista perusteista säädetään tässä laissa.

Lain 2 §:n 1 momentin mukaan, jos muualla lailla tai laissa olevan valtuutuksen nojalla annetaan tästä laista poikkeavia säännöksiä, noudatetaan niitä tämän lain sijasta.

Lain 5 §:ssä säädetään maksuttomista suoritteista. Pykälän 3 kohdan mukaan, jollei suoritteen maksullisuudelle ole erityistä syytä, maksuttomia ovat myös viranomaisen neuvot, ohjeet, opastus ja tiedottaminen, jos näistä aiheutuu vain vähäisiä kustannuksia.

### *Julkisesta työvoimapalvelusta annettu laki (1295/2002)*

Lain 1 luvussa ovat yleiset säännökset. Luvun 1 §:n mukaan julkisella työvoimapalvelulla edistetään työmarkkinoiden toimivuutta tämän lain mukaisesti.

Luvun 2 §:n 1 momentin mukaan työvoimaviranomainen järjestää tai hankkii julkisena työvoimapalveluna työnvälityspalveluita, työvoimapoliittista aikuiskoulutusta ja muita ammatillisen kehittymisen palveluita sekä edistää työttömien työllistymistä työllistämistuen avulla. Julkiseen työvoimapalveluun kuuluvat myös muut tämän lain mukaiset tuet, avustukset ja etuudet.

Luvun 3 §:n 1 momentin mukaan julkisella työvoimapalvelulla pidetään yllä ja edistetään työvoiman kysynnän ja tarjonnan tasapainoa työmarkkinoilla, turvataan työvoiman saatavuutta, torjutaan työttömyyttä sekä järjestetään työtä hakeville mahdollisuuksia tehdä työtä. Pykälän 2 momentin mukana julkisen työvoimapalvelun tarkoituksena on auttaa työnhakijaa saamaan haluamaansa, hänelle soveltuvaa työtä ja koulutusta sekä työnantajaa hankkimaan tarvitsemaansa työvoimaa. Työnhakija-asiakkaalle tarjottavien työvoimapalvelujen tulee perustua asiakkaan tarpeisiin ja vapaaseen valintaan sekä tukea hänen työllistymistään ja pysymistään vapailla työmarkkinoilla.

Luvun 6 §:n 1 momentin mukaan tämän lain toimeenpanoa johtaa, ohjaa ja kehittää ylimpänä viranomaisena työministeriö. Työministeriö antaa vuosittain julkisen työvoimapalvelun tavoitteiden toteutumista sekä työvoimapalvelun tilaa ja kehitystä koskevan työllisyyskertomuksen käytettäväksi hallituksen toimenpidekertomuksen oheisaineistona. Pykälän 2 momentin mukaan työvoimatoimisto sekä työvoima- ja elinkeinokeskus hoitavat julkisen työvoimapalvelun toimeenpanotehtävät, jollei lailla toisin säädetä.

Lain 2 luvussa säädetään julkisessa työvoimapalvelussa noudatettavista periaatteista.

Luvun 1 §:n 1 momentin mukaan julkista työvoimapalvelua tarjotaan ja kehitetään

asiakkaiden palvelutarpeen ja tilanteen mukaisesti.

Luvun 5 §:n 1 momentin mukaan julkinen työvoimapalvelu on maksutonta, ellei jäljempänä tai muussa laissa taikka valtion maksuperustelain (150/1992) nojalla annetussa työministeriön asetuksessa toisin säädetä. Työvoimatoimiston tarjoamat palvelut ovat henkilöasiakkaalle maksuttomia. Työnantajalle maksuttomia ovat työnvälityspalvelut.

## 3.2

### Arviointi

#### *Neuvonnan maksuttomuus*

Perustuslain 81 §:n 2 momentin mukaan valtion viranomaisten virkatoimien, palvelujen ja muun toiminnan maksullisuuden sekä maksujen suuruuden yleisistä perusteista säädetään lailla.

Valtion maksuperustelain 5 §:n 3 kohdan mukaan, jollei suoritteen maksullisuudelle ole erityistä syytä, maksuttomia ovat myös viranomaisen neuvot, ohjeet, opastus ja tiedottaminen, jos näistä aiheutuu vain vähäisiä kustannuksia. Hallintolain 8 §:n 1 momentissa puolestaan on säädetty yksiselitteisesti, että viranomaisen hallintoasian hoitamiseen liittyvä neuvonta on maksutonta. Maksuttomuuden piiriin kuuluu myös samassa lainkohdassa viranomaiselle säädetty velvollisuus vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Hallintolaki on lain 5 §:n 1 momentin mukaan siten toissijainen, että jos muussa laissa on hallintolaista poikkeavia säännöksiä, niitä sovelletaan hallintolain asemasta. Toisaalta myös valtion maksuperustelaki on sen 2 §:n 1 momentin mukaan toissijainen muualla laissa oleviin maksuperustelaista poikkeaviin säännöksiin nähden.

Olen jo aiemmissa Verohallituksen (23.6.2005 dnro 2069/4/04) ja Ajoneuvohallintokeskuksen (3.11.2005 dnro 382/4/04) puhelinpalvelun maksullisuutta koskevissa päätöksissäni todennut, että neuvonnan maksuttomuuden osalta hallintolain säännöksen etusija valtion maksuperustelain vastaavaan säännökseen on selvä.

Hallintolain valmisteluasiakirjoista nimittäin ilmenee, että neuvonnan säätäminen yksiselitteisesti maksuttomaksi oli eduskunnan nimenomainen tarkoitus. Eduskunnan hallintovaliokunta totesi mietinnössään (HaVM 29/2002 vp) hallituksen esityksestä hallintolaiksi (HE 72/2002 vp), että "hyvään hallintoon kuuluu erottamattomasti oikeus saada neuvontaa ilman erityisiä kustannuksia". Tämän vuoksi hallintolain 8 §:n 1 momentin loppuun lisättiin valiokunnan ehdotuksesta uusi virke, jonka mukaan "Neuvonta on maksutonta".

Valtion maksuperustelaki ja sen säännös vain vähäisiä kustannuksia aiheuttavan neuvonnan pääsääntöisestä maksuttomuudesta on hallintolakia olennaisesti vanhempi normi. Jos sitä pidettäisiin hallintolain neuvonnan maksuttomuutta

koskevaan säännökseen nähden ensisijaisena, eduskunnan hallintolakiin nimenomaisesti lisäämä säännös jäisi valtion viranomaisten osalta merkityksettömäksi, mikä olisi selvästi lainsäätäjän tarkoituksen vastaista.

Koska eduskunnan hallintovaliokunta on kytkenyt neuvonnan maksuttomuuden "erottamattomasti" perusoikeutena olevaan hyvään hallintoon, myös perusoikeusuudistuksessa edellytetty perusoikeusmyönteinen laintulkinta puoltaa hallintolain säännöksen ensisijaisuutta.

Näillä perusteilla neuvonnan maksuttomuus määräytyy hallintolain 8 §:n perusteella.

### *Puhelinneuvonnan maksuttomuus*

Puhelinneuvonta on tyypillisesti sellaista neuvontaa, jonka on edellä lausutun mukaisesti oltava hallintolain nojalla maksutonta. Yhteydenotto viranomaiseen puhelimitse on tällä hetkellä merkittävin ja laajimmin käytetty kanava, jolla hallinnossa asioiva hakee neuvoja ja ohjausta hallintoasiensa hoitamisessa. Tämän vuoksi puhelinneuvonnan maksuttomuudella on tärkeä merkitys hyvään hallintoon kuuluvan neuvonnan tosiasialliselle toteutumiselle.

Erityisesti matkapuhelinviestinnän merkitys on jatkuvasti kasvanut. Tilastokeskuksesta puhelimitse saadun tiedon mukaan helmikuun 2006 kuluttajabarometrin mukaan kotitalouksista matkapuhelinliittymä on 96,7 prosentilla ja lankapuhelinliittymä 49,9 prosentilla. Kuitenkin matkapuhelimesta valtakunnallisiin yritysnumeroihin soittaessa perittävä hinta, vajaat 30 senttiä minuutilta, on edelleen huomattavasti kalliimpi kuin lankapuhelimesta perittävä hinta, joka vastaa likimain paikallispuhelumaksua.

Puhelinneuvonnan maksuttomuuden merkityssisältö ei ole ollut täysin yksiselitteinen. Olen verohallinnon puhelinneuvonnan maksullisuutta koskevassa päätöksessäni (23.6.2005 dnro 2069/4/04) arvioinut asiaa seuraavasti:

Selvästi poissuljettua olisi se, että viranomainen perisi puhelinneuvonnasta sen tuottamisesta aiheutuvia kustannuksia eli ns. omakustannushintaa suuremman maksun. Erittelen muita ajateltavissa olevia vaihtoehtoja seuraavasti.

(a) Viranomainen vastaa kokonaan neuvontapuhelun kustannuksista eli se on asiakkaalle (soittajalle) ilmainen.

(b) Viranomainen ei peri neuvontapuhelusta palvelumaksua, mutta asiakas maksaa puhelusta normaalin hinnan. Normaalilla puheluhinnalla tarkoitetaan hintaa, jonka soittaja maksaa puhelusta oman liittymäsopimuksensa hinnaston mukaan. Tämä hinta riippuu siitä, soittaako asiakas matkaviestinverkon liittymästä vai kiinteän puhelinverkon liittymästä ja minkälainen liittymäsopimus asiakkaalla on oman teleyrityksensä kanssa. Normaali puheluhinta peritään esimerkiksi soittaessa kiinteän puhelinverkon tavalliseen tilaajanumeroon eli viranomaisen tavalliseen lankapuhelinnumeroon.

(c) Viranomaisen ei peri neuvontapuhelusta palvelumaksua, mutta asiakas maksaa puhelusta edellä mainitun normaalin hinnan lisäksi maksua tai muutoin normaalia hintaa korkeampaa hintaa, joka johtuu esimerkiksi viranomaisen teleyrityksen kanssa tekemästä viestintäpalvelua koskevasta sopimuksesta kuten yritys- tai erityispalvelunumerosta.

(d) Viranomaisen perii neuvontapuhelusta sen tuottamisesta aiheutuvan omakustannushinnan suuruisen maksun.

Arvioin näitä vaihtoehtoja seuraavasti.

Hallintolaki velvoittaa viranomaisen huolehtimaan siitä, että hallinnossa asioivat saavat maksutta neuvontapalveluja. Eduskunnan hallintovaliokunta on hallintolakiesityksestä antamassaan mietinnössä todennut, että hyvään hallintoon kuuluu erottamattomasti oikeus saada neuvontaa ilman erityisiä kustannuksia.

Laki ei kuitenkaan edellytä sellaista neuvontaa, josta viranomaisessa asioivalle ei aiheutuisi lainkaan kustannuksia. Hallinnon asiakas vastaa siten niistä kustannuksista, jotka hänelle tavanomaisesti aiheutuvat neuvontapalvelujen hankkimisesta.

Henkilökohtaisen tapaamisen yhteydessä neuvontaa hakeva maksaa itse matkakustannukset valitsemallaan kulkuvälineellä ja postitse asiaansa tiedusteleva maksaa omat postimaksunsa. Samalla tavoin puhelimitse neuvoja viranomaiselta tiedustelevan voidaan edellyttää vastaavan normaaleista puhelinkustannuksista. Lankapuhelimesta soittava maksaa siten oman liittämäsopimuksensa mukaisen hinnan ja vastaavasti matkapuhelimesta soittava oman liittämäsopimuksensa mukaisen hinnan puhelustaan viranomaiselle. Päinvastoin kuin eräissä saamissani kanteluissa on katsottu, yhtäältä matkapuhelimesta ja toisaalta lankapuhelimesta soitettavien puheluiden hintojen ei käsitykseni mukaan tarvitse olla yhtä suuria, mutta kummankaan hinnassa ei saa olla edellä tarkoitettua normaalia puheluhintaa ylittäviä kustannuksia.

Edellä olevista vaihtoehdoista kohdat (a) ja (b) siis täyttävät neuvonnan maksuttomuuden vaatimuksen.

Käsitykseni mukaan puhelinneuvonnan maksuttomuus edellyttää paitsi sitä, että viranomaisen ei itse peri neuvonnasta palvelumaksua, myös sitä, että neuvonnasta ei viranomaisesta johtuvasta syystä seuraa asiakkaan maksettavaksi normaalin puheluhinnan ylittäviä kustannuksia. Hallinnossa asioivan kannalta ei ole merkitystä sillä, menevätkö nämä ylimääräiset kustannukset viranomaiselle vai jollekin muulle taholle, kuten teleyritykselle.

Kun neuvonta on säädetty maksuttomaksi, sen tuottamisesta aiheutuvat kustannukset kuuluvat viranomaisen kannettavaksi. Viranomaisen kannalta omakustannushintainen palvelu ei ole asiakkaan kannalta maksuton. Neuvonnan maksuttomuutta on arvioitava asiakkaan näkökulmasta.

Käsitykseni mukaan vaihtoehdot (c) ja (d) eivät täytä neuvonnan maksuttomuuden vaatimusta.

### *Työhallinnon puhelinneuvonnan maksullisuus*

Työministeriö on tehnyt erään teleyrityksen kanssa sopimuksen palvelunumeroista. Sopimuksen mukaiset 010 60 - alkuiset numerot ovat yritysnumeroita, joihin soittaminen työministeriön kotisivuilla julkaistujen tietojen mukaan maksaa asiakkaalle matkapuhelimesta 29,13 senttiä/ minuutti ja lankapuhelimesta 8,21 senttiä/puhelu + 1,47 senttiä/minuutti.

Olen verohallinnon ja Ajoneuvohallintokeskuksen puhelinpalvelujen maksullisuutta koskevissa päätöksissäni 23.6. ja 3.11.2005 todennut, että hyvään hallintoon kuuluva ja hallintolain 8 §:ssä nimenomaisesti säädetty neuvonnan maksuttomuuden vaatimus ei edellytä, että neuvontapuhelu olisi soittajalle ilmainen. Hallinnon asiakkaan voidaan edellyttää maksavan itse normaalin puheluhinnan eli asiakkaan oman liittymäsopimuksen mukaisen hinnan soitettaessa tavalliseen puhelinnumeroon. Sen sijaan neuvontapuhelusta ei saa periä asiakkaalta normaalin puheluhinnan ylittävää maksua. Verohallitus ja Ajoneuvohallintokeskus ovat päätösteni jälkeen muuttaneet palvelunumeroidensa hintaa siten, että puhelusta peritään ainoastaan paikallisverkkomaksu tai matkapuhelinmaksu. Näiden palvelunumeroiden uudet hinnat täyttävät maksuttomuuden vaatimuksen.

Matkapuhelimella soitettaessa normaali puheluhinta on siis asiakkaan oman liittymäsopimuksen mukainen matkapuhelinmaksu. Lankapuhelimella soitettaessa normaalina puheluhintana on työhallinnon alueorganisaatio huomioon ottaen pidettävä telealueen sisäisen puhelun eli paikallispuhelun hintaa.

Kuten edellä on todettu työhallinnon 10 60 –alkuisiin palvelunumeroihin (yritysnumeroihin) soittaminen maksaa tällä hetkellä lankaliittymästä 8,21 senttiä/puhelu + 1,47 senttiä/minuutti ja matkapuhelinliittymästä 29,13 senttiä minuutilta. Lankapuhelun hinta on siten lähellä normaalin paikallispuhelun hintaa, kun taas matkapuhelun hinta on jopa moninkertainen normaaliin matkapuhelinmaksuun verrattuna.

Työhallinnon puhelinneuvonta on siten järjestetty edellä vaihtoehdon (c) mukaisesti. Siinä tavalliseen puhelinnumeroon soittamista korkeampi maksu matkapuhelimesta soitettaessa johtuu työministeriön teleyrityksen kanssa tekemästä palvelunumeroita koskevasta sopimuksesta. Normaalialia kalliimpi puheluhinta johtuu siis viranomaisen toimenpiteistä. Asiakkaan kannalta ei ole merkitystä sillä, että viranomainen ei itse saa osakaansa puheluhinnasta, vaan se menee sen sopimuskumppanina olevalle teleyritykselle. Kun kysymys on lakisääteisesti maksuttomasta palvelusta, arviointiin ei vaikuta sekään, että viranomainen on asiakkaalle kustannuksia aiheuttavalla puhelinpalvelusopimuksellaan ehkä parantanut palveluitaan jossakin muussa suhteessa.



Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien toteutuminen. Maksuton puhelinneuvonta kuuluu perusoikeutena olevan hyvän hallinnon piiriin.

Edellä esitetyn perusteella en pidä voimassa olevaa työhallinnon puhelinpalvelun hinnoittelua hyvän hallinnon ja neuvonnan maksuttomuuden vaatimusten mukaisena siltä osin kuin asiakkaalta peritään puhelusta korkeampi hinta kuin hänen oman matkapuhelinliittymäsopimuksensa mukainen normaali hinta olisi soitettaessa tavalliseen puhelinnumeroon.

Katson, että työministeriön tulee saattaa työhallinnon puhelinneuvontapalvelu hyvän hallinnon vaatimusten mukaiseksi. Käytännössä tämä voi tarkoittaa sitä, että puhelinneuvonnasta nyt asiakkaille aiheutuvat ylimääräiset kustannukset tulisivat ensin työhallinnon maksettavaksi ja siten katettavaksi sen muista tuloista. Käsitykseni mukaan tämä ei olisi epäoikeutettua kustannusten jakautumista, vaan normaali seuraus viranomaisen jonkin palvelun säätämisestä maksuttomaksi. Kun palvelu säädetään maksuttomaksi, sen kustannuksia ei ole tarkoitettukaan kohdentaa yksittäin palvelun käyttäjille.

4

#### TOIMENPITEET

Työministeriö on täydennyslausunnossaan todennut, että sillä on käynnissä kokeilu, jossa selvitetään automaattisen soitonsiirron toimivuutta puhelun siirtyessä matkapuhelimesta toiseen matkapuhelimeen tai lankaliittymään, jolloin puheluhinta määräytyisi matkapuhelinliittymän puheluhinnan mukaisesti. Vaihtoehtoisesti ministeriöllä on valmius varsin pian ottaa käyttöön ratkaisu, jossa asiakas maksaa puhelustaan vain liittymäsopimuksensa mukaisen hinnan.

Näistä syistä asia ei ainakaan tässä vaiheessa edellytä puoleltani muita toimenpiteitä kuin että kiinnitän työministeriön huomiota siihen, että työhallinnon voimassa oleva puhelinpalvelu ei vastaa perusoikeutena olevaan hyvään hallintoon kuuluvaa ja hallintolaissa nimenomaisesti säädettyä neuvonnan maksuttomuuden vaatimusta siltä osin kuin asiakkaalta peritään puhelusta normaalia puheluhintaa korkeampaa maksua.

Pyydän työministeriötä ilmoittamaan minulle 1.10.2006 mennessä, onko se täydennysilmoituksensa mukaisesti saattanut työhallinnon puhelinpalvelun vastaamaan neuvonnan maksuttomuuden vaatimusta.