

16.1.2004

185/4/03

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

HYVÄN HALLINNON MUKAINEN ASIALLINEN KIELENKÄYTTÖ

1

KANTELU

A arvosteli 27.1.2003 eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kirjeessä Kansaneläkelaitoksen Porin toimiston menettelyä työttömyyskorvaushakemuksensa käsittelyssä. A:n mielestä toimiston työskentely oli ammattitaidotonta ja hidasta sekä asiakaspalvelu huonoa. A kertoi joutuneensa toimittamaan lisäselvitystä hakemukseensa useita kertoja. A:n mukaan yksi toimiston virkailijoista oli lisäksi suhtautunut ivallisesti hänen asiansa käsittelyn keston ja ollut iloinen löytäessään puutteita hänen hakemuksestaan.

A on kirjoituksessaan esittänyt myös laskelman Porin toimiston menettelyn hänelle aiheuttamista kuluista ja tiedustellut mahdollisuutta saada niistä korvausta.

3

RATKAISU

Käsitykseni mukaan Kansaneläkelaitoksen Porin toimisto on käsitellyt A:n työttömyyskorvaushakemuksen ilman aiheetonta viivytystä. Asiassa ei ole myöskään näyttöä siitä, että toimisto olisi aiheettomasti pyytänyt A:lta lisäselvitystä.

Mitä tulee A:n esittämään laskelmaan kuluistaan, totean, että oikeusasiamiehen toimivaltaan ei kuulu määrätä vahingonkorvauksia maksettavaksi.

Käsitykseni mukaan toimisto on kuitenkin osittain laiminlyönyt hyvään hallintoon kuuluvan asiallisen kielenkäytön vaatimusta A:n asian käsittelyssä.

Perustelen ratkaisuani seuraavasti.

Korvaushakemuksen käsittely ja sen kesto

Saamani selvityksen perusteella katson, että asiassa ei ole ilmennyt aihetta epäillä Porin toimiston kuitenkaan viivytelleen aiheettomasti taikka muutoinkaan laiminlyöneen velvollisuuksiaan A:n hakemuksen käsittelyssä.

Asiakaspalvelussa käytettävä kieli

Hyvään hallintoon kuuluu hyvän kielenkäytön vaatimus. Perustuslain 21 §:n 2 momentin mukaan hyvän hallinnon takeet turvataan lailla. Uudessa 1.1.2004 voimaan tulleessa hallintolaissa on nimenomainen säännös (9 §) hyvän kielenkäytön vaatimuksesta. Sitä edeltäneessä hallintomenettelylaissa ei vastaavaa säännöstä ollut, mutta hallinnossa noudatettuna periaatteena hyvän kielenkäytön vaatimus on ollut jo aiemminkin. Kansaneläkelaitoskin on toimistoille 20.11.2001 antamassaan hallintomenettelylain soveltamista koskevassa osasto-ohjeessa P 9/2001 todennut, että toimihenkilön on käytettävä asiallista kieltä.

Uutta hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) mukaan asialliseen kielenkäyttöön kuuluu, ettei hallinnon asiakkaaseen kohdisteta loukkaavia tai väheksyviä sanontoja. Suullisessa keskustelussa tulisi lisäksi kiinnittää erityistä huomiota asiakkaan kohteluun ja siihen, ettei keskustelussa käytetä asiakkaaseen kohdistuvia epäasiallisia ilmaisuja.

Nyt puheena olevassa tapauksessa Kansaneläkelaitoksen hallinto-osasto toteaa, ettei selvityksestä ilmene, missä sävyssä A ja Porin toimiston henkilökunta ovat A:n asiasta keskustelleet. Aluekeskus toteaa sen sijaan, että joku toimiston toimihenkilöistä olisi yrittänyt keventää keskustelun tunnelmaa. A:n kirjoituksen perusteella tämä keskustelu on nähdäkseni käyty 24.1.2003.

Oma näkemykseni on, että asiakaspalvelussa työskentelevien tulisi asiakaspalvelutilanteissa pääsääntöisesti pitäytyä neutraalissa asiakielessä. Yritykset keventää keskustelun tunnelmaa esimerkiksi huumorin keinoin voivat olla joskus paikallaan, mutta niitä tulisi nähdäkseni käyttää ainoastaan silloin, kun virkamies tms. on täysin varma siitä, että asiakas ymmärtää ne virkamiehen tarkoittamalla tavalla. Myös keskusteltavan asian laadulla on asiassa merkitystä: jos asialla on esimerkiksi merkittävä taloudellinen merkitys asiakkaalle, sitä varovaisempi tulisi neutraali sta kielenkäytöstä poikkeamisessa nähdäkseni olla.

Saamastani selvityksestä on pääteltävissä, että yhdessä asiakaspalvelutilanteessa Porin toimiston toimihenkilö on yrittänyt keventää A:n kanssa käymänsä keskustelun tunnelmaa huumorin keinoin. Keskustelu käytiin siinä vaiheessa, kun Porin toimisto oli käsitellyt A:n työttömyysturvahakemusta kolme viikkoa ja A oli kertomuksensa mukaan joutunut jo tekemään maksujärjestelyjä laskujensa maksamiseksi.

Sanotun puhelinkeskustelun sävy ei ilmene tarkkaan käytettävissäni olevasta selvityksestä. Siitä ei ilmene myöskään asianomaisen toimihenkilön nimi. En katso kuitenkaan tarpeelliseksi selvittää asiaa enempää, koska käsitykseni mukaan toimihenkilön tarkoituksena ei ole kuitenkaan ollut loukata A:ta, vaan

kyse on nähdäkseni lähinnä epäonnistuneesta, tilanteeseen huonosti sopivan, huumorin käytöstä. Käsitkseni mukaan asianomaisen toimihenkilön ei olisi tullut kyseisessä asiakaspalvelutilanteessa poiketa normaalista kielenkäytöstä.

4

TOIMENPITEET

Saatan näkemykseni asiakaspalvelutilanteissa käytettävästä kielestä Porin toimiston tietoon ja kehotan sitä vastaisen varalle kiinnittämään henkilökuntansa huomiota hallintolain mukaisiin hyvän kielenkäytön vaatimuksiin. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen päätöksestäni tiedoksi Kansaneläkelaitokselle ja sen Porin toimistolle.