

26.5.2009

Dnro 231/4/08

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jukka Lindstedt

Esittelijä: Tarkastaja Kari Huttunen

SÄHKÖPOSTIVIEСТИIN ON VASTATTAVA JA LIIKENTEENVALVONNASSA ON KÄYTTÄYDYTTÄVÄ ASIALLISESTI

1 KANTELU

A arvosteli kirjeessään poliisin menettelyä sähköpostitiedusteluun vastaamisessa. A kertoi, että hänet pysäytettiin liikenteenvalvonnassa ja poliisi kysyi korttia, lompakkoa ja rahaa. A:n mielestä kysymys oli aiheeton. A lähetti sähköpostiviestin B:n kihlakunnan poliisilaitokselle. Kun asiasta eikuulunut mitään, A soitti poliisilaitokselle, mutta siellä ei tunnettu asiaa. A:n mielestä sähköposti ei voinut kadota ja hänestä tuntui, että asia yritettiin saada unohtumaan.

3 ARVIOINTI

3.1 Sähköpostiin vastaaminen

Perusoikeutena turvattuun hyvään hallintoon kuuluu oikeus saada ilman aiheetonta viivytystä vastaus viranomaisille lähetettyihin asiallisiin kirjeisiin, tiedusteluihin ja pyyntöihin, joihin kirjoittaja selvästi odottaa vastausta.

A:n sähköpostiviesti sisälsi arvostelua poliisimiehen käyttäytymisestä. Sen johdosta komisario C teki B:n poliisilaitoksella sisäisen selvityksen kuulemalla vanhempi konstaapeli D:tä. C päätyi siihen, ettei viesti antanut aihetta toimenpiteisiin. D ei ollut A:lta ajokorttia tiedustellut poliisimies.

C ei lähettänyt vastausta A:n sähköpostiviestiin.

Totean, että C:n menettely asian selvittämisessä ei anna puoleltani aihetta arvosteluun. Käsitakseni mukaan hänen kuitenkin olisi tullut lähettää vastaus A:n viestiin, kuten hyvä hallinto edellytti. Perustelen tätä sillä, että kantelukirjoituksen mukaan A esitti sähköpostiviestissään arvostelua poliisimiehen käyttäytymisestä ja viittasi samalla käsittelyssä olleeseen liikenne rikosasiaansa. Vastaus olisi siten ollut ilmeisen tarpeen selvittämään A:lle poliisimiehen menettelyn arvioinnin ohella sen vaikutusta A:n liikenne rikosasian käsittelyyn. A:n poliisilaitokselle tekemä puhelintiedustelu myös viittasi odotukseen saada viestiin vastaus. Totean vielä, että vastaamatta jättämisestä tässä asiassa ei mielestäni voida pätevästi perustella C:n mainitsemalla resurssipuutteella.

Poliisilaitoksille tuleviin sähköposteihin vastaamisessa on ollut yleisemminkin epäselvyyttä. Menette-

lyn selkeyttämiseksi sisäasiainministeriön poliisiosasto on sittemmin ohjeistanut poliisilaitostensähköposti- ja palautepostilaatikkomenettelyä 12.3.2008 antamallaan kirjeellä (SM-2008-1145/Vi-1) Palautte@poliisi.fi sähköpostiosoite.

3.2

Poliisimiehen menettely liikenteenvalvonnassa

Poliisilain (525/2005) 9c §:n mukaan poliisimiehen on virassa ja yksityiselämässä käyttäytyttävä siten, ettei hänen käyttäytymisensä ole omiaan vaarantamaan luottamusta poliisille kuuluvien tehtävien asianmukaiseen hoitoon.

Poliisimiehen käyttäytymiselle on lainsäädännössämme asetettu erityisen korkeat vaatimukset. Yksittäisen poliisimiehen kannalta tämä merkitsee sitä, että hänen on muistettava käyttäytyä asiallisella, luottamusta herättävällä tavalla, sillä poliisimiehen itsestään antama kuva välittyy yleensä kansalaisen silmissä koko poliisikuntaa koskevaksi.

Liikenteenvalvontaa suorittaessaan poliisi joutuu puuttumaan tavanomaisesti autoilijoiden liikennekäyttäytymiseen, mutta autoilijalle poliisin kohtaaminen voi olla ainutkertainen kokemus. Poliisimiehen asiallinen käyttäytyminen asiakasta kohtaan korostuu tällaisessa tilanteessa ja etenkin kielenkäytön tulee olla ymmärrettävää ja tarkoitukseltaan yksiselitteistä. Värikkäitä tai humoristisia ilmaisuja on käytettävä harkiten ja pidättyvästi, jotta aiheettomilta väärinkäsityksiltä vältyttäisiin.

Selvityksen mukaan ylikonstaapeli E selvitti ajokorttitietoja ja henkilöllisyyttä kysymällä A:lta ensin ajokorttia, sitten lompakkoa ja mahdollisesti vielä rahaa. E:n mukaan tarkoituksena oli kysymysten avulla selvittää, oliko A:lla ajokorttia tai muuta henkilöllisyyttä osoittavaa korttia hallussaan. Pidän E:n ilmoittamaa syytä kysymystensä tarkoituksesta uskottavana. Asiaa käsiteltäessä ei myöskään tätä vastaan puhuvia syitä ole ilmennyt.

Totean, että objektiivisesti tarkasteltuna E:n esittämiä kysymyksiä ei voi pitää tahdikkaina eikä asianmukaisina eikä niiden tarkoitusta täysin yksiselitteisenä. Tähän viittaisi A:nkin reaktio kysymysten teon yhteydessä. Siten E:n kysymyksiä on pidettävä huonosti harkittuina ja tilanteeseen soveltumattomina. Katson, että E:n menettely A:n ajo-oikeuden selvittämisessä ei ollut poliisimieheltä edellytettävän käyttäytymisvaatimuksen mukaista. Tehtävien asianmukainen hoitaminen edellyttää, ettei poliisimiehen käyttäytyminen ole omiaan vaarantamaan luottamusta poliisille kuuluvien tehtävien asianmukaiseen hoitoon.

Totean vielä seuraavan. E kertoi selvittäneensä A:lle useaan kertaan kysymystensä tarkoituksen, raportoineensa tapahtumasta esimiehelleen ja tapahtuman seurauksena tarkentaneensa kielenkäyttöään. Siten E on omilla toimenpiteillään pyrkinyt selvittämään menettelyään ja ottamaan tapahtuneen huomioon vastaisessa toiminnassaan.

4

TOIMENPITEET

Kiinnitän komisario C:n huomiota hyvän hallinnon edellyttämään menettelyyn sähköpostiviestiin vastaamisessa. Tässä tarkoituksessa lähetän hänelle päätökseni tiedoksi ja huomioitavaksi vastaisessa toiminnassa.

Kiinnitän ylikonstaapeli E:n huomiota poliisimiehen velvollisuuteen käyttäytyä asianmukaisesti ja käyttää asiallista virkakieltä. Tässä tarkoituksessa lähetän hänelle päätökseni tiedoksi ja otettavaksi

huomioon vastaisessa toiminnassa.