

24.2.2012

Dnro 3560/4/11

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja**

## **HÄTÄKESKUKSEN SÄHKÖPOSTIOSOITTEEN MUODOSTAMINEN**

1

### **KANTELU**

Kantelija arvosteli oikeusasiamiehelle 3.10.2011 osoittamassaan kirjeessä tapaa, jolla hätäkeskusten sähköpostiosoite on ilmoitettu internet-sivuilla. Kantelija oli kertomansa mukaan etsinyt hätäkeskuslaitoksen sivuilta Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun hätäkeskusten yhteystietoja. Verkkosivuilla oli ilmoitettu, että sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@112.fi ja että virkasähköpostit ovat muotoa hatakeskuspaikkakunta.virka@112.fi. Lisäksi oli ilmoitettu, että Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun hätäkeskuspaikkakunta on Oulu. Kantelijan mukaan sivulla ilmoitettu sähköpostiosoite ei ole selvä, ja hänen yrityksensä lähettää sähköpostia olikin epäonnistunut.

- - -

3

### **RATKAISU**

Hätäkeskuslaitoksen selvityksen mukaan hätäkeskuslaitoksen 112.fi-sivustolla Yhteystiedot-linkin alta löytyvät koko viraston yhteystiedot. Tätä kautta kansalaiset voivat ottaa yhteyttä tai antaa palautetta kaikesta Hätäkeskuslaitoksen toiminnasta, olipa sitten kyse minkä tahansa toimipisteen (hätäkeskusten) toiminnasta. Paikallisten hätäkeskusten yhteystietoihin ei ole tietoturvasyistä haluttu laittaa suoraa virkasähköpostiosoitetta. Tällä toimenpiteellä on haluttu välttää paikallisten hätäkeskusten virkapostien kuormittumista ylimääräisellä roskapostilla. Virkapostin esittämismuoto hätäkeskusten yhteystiedoissa vastaa yleistä käytäntöä, malliin etunimi.sukunimi@xxx.fi. Hätäkeskuslaitos on maininnut paikallisten hätäkeskusten yhteystietosivustolla kaikkien hätäkeskusten sijaintipaikkakunnan, jonka virkasähköpostiosoitteen käyttäminen edellyttää.

Hätäkeskuslaitos pahoittelee kantelijalle aiheutunutta vaivaa ja mielipahaa virkapostien esittämisestä. Hätäkeskuslaitoksella ei ole ollut tarkoitus hankaloittaa kansalaisten yhteydenottoa Hätäkeskuslaitokseen.

Vielä selvityksestä ilmenee, että Hätäkeskuslaitos on uudistamassa sisäasiainhallinnossa käynnissä olevan uuden julkaisujärjestelmähankkeen myötä 112.fi-sivustoa. Tässä yhteydessä sivustolla havaittuja huonoja käytäntöjä voidaan korjata. Hätäkeskusuudistuksen myötä myös kaikkien hätäkeskusten nimet muuttuvat, jolloin yhteystietoihin tulee tätä kautta myös muutoksia. Kansalaisille tullaan tiedottamaan yhä enenevässä määrin yhdestä virastosta nimeltä Hätäkeskuslaitos, johon voi ottaa yhteyttä kaikissa hätäkeskustoimintaan liittyvissä asioissa. Hätäkeskuslaitos itse jakaa kansalaisten palaut-

teen, aloitteet tai muut vastaavat asiat viraston sisällä oikeille toimintayksiköille tai toimipisteille. Näin kansalaisilla on käytössä selkeästi yhdet yhteystiedot, joiden kautta on helppo olla yhteydessä Häätäkeskuslaitokseen.

Totean ensinnäkin, että siinä, miten viranomaiset verkkosivuillaan ilmoittavat sähköpostiosoitteensa muodostamistavan ihmisten yhteydenottoja varten, on kyse perustuslain 21 §:ssä perusoikeutena turvattuun hyvään hallintoon kuuluvasta palveluperiaatteesta ja neuvonnasta. Näiden tarkempi sisältö ilmenee hallintolain 7 ja 8 §:stä. Neuvonnan ja opastuksen tulee olla palveluperiaatteen sisältyvän asiakaslähtöisyyden näkökulmasta sillä tavoin yksiselitteistä ja täsmällistä, että henkilö kykenee asianmukaisesti pääsemään tarjolla oleviin palveluihin.

Virkasähköpostiosoitteen muodostamistavasta ohjeistamisessa on nyt nähdäkseni pyritty samankalaiseen ytimekkyyteen ja yksinkertaisuuteen kuin yksittäisten henkilöiden sähköpostin muodostamisessa on omaksuttu, mitä sitäkin voidaan sinänsä pitää hyvän hallinnon mukaisena. Tämänkaltaisessa neuvonnassa ja opastuksessa joudutaan väistämättä hakemaan tasapainoa yhtäältä ilmaisutavan ytimekkyyden ja ymmärrettävyyden ja toisaalta asiasisällöllisen täsmällisyyden välillä. Kantelijan kokemuksen perusteella kaikki ei nyt ollut onnistunut parhaalla mahdollisella tavalla, joskaan tiedossani ei toisaalta ole, onko sähköpostiosoitteen muodostamistapa laajemmin aiheuttanut asiakkaille hankaluuksia.

Johtopäätökseni on, että asiassa ei ole ilmennyt perusteita moittia Häätäkeskuslaitoksen tai yksittäisen hätäkeskuksen menettelyä ottaen huomioon myös selvityksessä esiin tuotu uudistamishanke. Saatan kuitenkin edellä hyvästä hallinnosta esittämäni näkökohdat Häätäkeskuslaitoksen tietoon lähettämällä sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.