

24.3.2010

Dnro 415/4/09

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Ulla-Maija Lindström

## **VIRANOMAISEN TULISI TIEDOTTAA SELKEÄSTI PUHELUHINNOISTA / MYNDIGHETERNA SKA GE TYDLIG INFORMATION OM SAMTALSPRISER**

### 1 KANTELU

Kantelija arvosteli kantelukirjoituksessaan työ- ja elinkeinotoimistojen puhelinneuvontaa. Hänen käsityksensä mukaan hallinnonalan puheluhinnat olivat lainvastaiset. Viranomaisten neuvontapalvelujen tulisi olla maksuttomat. Työ- ja elinkeinotoimistoihin soittavat joutuvat maksamaan ylimääräisiä puhelukustannuksia. Soitto työ- ja elinkeinohallinnon 010- alkuisiin numeroihin maksaa matkapuhelimesta 8,21 senttiä puhelu lisättynä 16,90 senttiä minuutilta. Lankapuhelimesta soitto maksaa 8,21 senttiä puhelu lisättynä 5,9 senttiä minuutilta.

[...]

### 3 RATKAISU

#### *Kannanottojani viranomaisten puhelinpalvelun maksuttomuudesta*

Toimiessani apulaisoikeusasiamiehenä arvioin eri viranomaisia koskevissa päätöksissäni näiden puhelinpalvelun lainmukaisuutta. Verohallinnon ja Ajoneuvohallintokeskuksen puhelinneuvonnan maksullisuutta koskevat päätökseni 23.6.2005 (dnro 2069/4/04) ja 3.11.2005 (dnro 382/4/04) olivat ensimmäiset laillisuusvalvojan kannanotot asiaan. Tämän jälkeen olen antanut lukuisia muita viranomaisten puhelinpalveluja koskevia ratkaisuja.

Ratkaisin 22.6.2006 muun ohella kantelun työhallinnon (dro 3155/4/04) puhelinneuvonnan maksullisuudesta. En pitänyt tuolloin voimassa ollutta työhallinnon puhelinpalvelun hinnoittelua hyvän hallinnon ja neuvonnan maksuttomuuden vaatimusten mukaisena siltä osin kuin asiakkaalta perittiin puhelusta korkeampi hinta kuin hänen oman matkapuhelinliittymäsopimuksensa mukainen normaali hinta olisi soitettaessa tavalliseen puhelinnumeroon.

Katsoin, että työministeriön tuli saattaa työhallinnon puhelinneuvontapalvelu hyvän hallinnon vaatimusten mukaiseksi. Käytännössä tämä voi tarkoittaa sitä, että puhelinneuvonnasta 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.

Tein 28.5.2008 esityksen (dnro 1311/2/08) kaikille ministeriöille. Eri viranomaisten puhelunpalveluja koskevista ratkaisuistani huolimatta joillakin viranomaisilla näytti edelleen olevan puutteellinen tai virheellinen käsitys hyvään hallintoon kuuluvan ja hallintolaissa nimenomaisesti säädetyn neuvonnan maksuttomuuden vaatimuksesta ja sisällöstä viranomaisten puhelinpalvelussa. Uutena piirteenä oli ilmennyt, että viranomaiset olivat ehkä järjestäneet jonkun maksuttoman neuvontanumeron, mutta toisaalta jättäneet varsinaiset asiakaspalvelunumerot ja jopa viranomaisen puhelinvaihteen numerot maksullisiksi.

Korostin esityksessäni, että viranomaisen maksuton neuvontavelvollisuus on kokonaisuus, joka velvoittaa viranomaista antamaan niin menettelyllistä, tosiasiallista ja oikeudellista neuvontaa kuin vastaamaan asiointia koskeviin kysymyksiin. Neuvontaa ja asiointia viranomaisessa ei voida erotella, koska normaali asiointi sisältää usein myös neuvontapalvelua. Vaikka jonkun viranomaisen jostakin puhelinnumerosta voitaisiin antaa mahdollisesti hallintolain 8 §:n ulkopuolellekin jäävää palvelua, samasta puhelinnumerosta annetaan kuitenkin myös hallintolain soveltamisalaan kuuluvaa neuvontaa. Lisäksi on otettava huomioon, että neuvonnan maksuttomuuden vaatimus nojautuu viime kädessä kaikkia viranomaisia velvoittavaan perustuslain 21 §:ssä turvattuun hyvään hallintoon. Näistä syistä neuvonnan maksuttomuuden vaatimuksen ulkopuolelle ei voida jättää viranomaisten yhteysnumeroita, asiakaspalvelunumeroita eikä sellaisten virkamiesten puhelinnumeroita, joihin hallinnon asiakkaat saattavat asiassaan ottaa puhelimitse yhteyttä.

Saatoin tämän esitykseni kaikkien ministeriöiden tietoon. Pyysin ministeriöitä saattamaan kannanottoni edelleen hallinnonalojensa kaikkien niiden valtion viranomaisten tietoon, jotka tekevät itse puhelinpalvelua koskevat sopimuksensa.

#### *Työ- ja elinkeinoministeriön selvitys ja lausunto 29.4.2009*

Työ- ja elinkeinoministeriön selvityksen mukaan sen puhelinpalvelut perustuvat 31.12.2011 saakka voimassa olevaan hallinnonalan puitesopimukseen. Apulaisoikeusasiamiehen kannanottoihin liittyen työ- ja elinkeinohallinnossa on otettu käyttöön 010 19- numeroita. Tällä toimenpiteellä on etsitty ratkaisua puhelinpalvelun maksullisuusasiassa työ- ja elinkeinohallinnon voimassaolevan hankintasopimustilanteen ja toimintamenojen puitteissa. Tietoisuus 010 019 -numeroista vie hieman aikaa. Painettuihin puhelinluetteloihin ja muihin vastaaviin materiaaleihin liittyvät yhteystiedot päivittyvät sitä mukaa kuin uudet versiot ilmestyvät.

Puheluiden hinnoista on informoitava kansalaisia. Työ- ja elinkeinoministeriö selvitti ilmoittamistilannetta hallinnonalansa osalta. Osa virastoista ilmoitti palveluiden hintatiedot www-sivuillaan, osa ei vielä. Puhelujen hintatiedot tulee nykyistä paremmin saattaa kansalaisten tietoon. Ministeriö tulee välittömästi kiinnittämään virastojen huomioita asiantilan korjaamiseksi.

Lausunnon mukaan työ- ja elinkeinoministeriö on pyrkinyt hyvän hallinnon vaatimuksen mukaisesti ottamaan huomioon laillisuusvalvojen kannanotot puhelinpalvelujen maksuttomuusasiassa. Siltä osin kuin asiantila ei ole mahdollisesti tällä hetkellä toivotulla tasolla, ministeriö tulee kiinnittämään huomiota asiantilan korjaamiseen tulevien kilpailutusten ym. yhteydessä.

#### *Työ- ja elinkeinohallinnon nykyinen puhelinpalvelu*

Työ- ja elinkeinohallinnon kotisivuilla ([www.mol.fi](http://www.mol.fi)) tiedotetaan työlinjan puhelinpalveluista. Työlinjan henkilöasiakkaille annetaan puhelinnumerosta 010 19 4904 neuvontaa työllistymiseen, koulutukseen

ja yritystoiminnan käynnistämiseen liittyvissä asioissa sekä tietoa työttömyysturvasta ja koulutuksen aikaisista taloudellisista etuuksista sekä työ- ja elinkeinotoimiston palveluista. Sivujen mukaan syvennettyjä palveluja, koulutusneuvontaa, muutosturvaneuvontaa ja työttömyysturvaneuvontaa annetaan omista 010 19 -alkuisista puhelinnumeroista.

Näillä työlinjan puhelinpalvelusivuilla ei kerrota suoraan puhelujen hinnoista. Tämä tieto tulee hakea erillisestä kohdasta puheluhinnat. Siellä ilmoitetaan, että puheluhinnat työ- ja elinkeinohallinnon 010 19 -alkuisiin numeroihin ovat kotimaan kiinteän verkon liittymistä paikallisverkkomaksun (pvm) ja matkapuhelimesta matkapuhelinmaksun (mpm) verran. Hinnat riippuvat operaattoreiden hinnoittelusta. Soitto työ- ja elinkeinohallinnon 010 60 -alkuisiin puhelinnumeroihin maksaa matkapuhelimesta 8,21 senttiä/puhelu + 16,90 senttiä/ minuutti. Lankapuhelimesta soiton hinta on 8,21 senttiä/puhelu + 5,9 senttiä/ minuutti. Hinta on kaikkialta Suomesta sama.

Työ- ja elinkeinotoimistojen yhteistiedoissa, esimerkiksi Helsingin työ- ja elinkeinotoimisto, Kamppi 11.3.2010 päivitettyt yhteystiedot, ilmoitetaan ensisijaisena puhelinvaihteen numerona 010 19-alkuinen numero. Myös suorissa palvelunumeroissa ilmoitetaan ensin 010 19 -alkuiset numerot ja vasta sen jälkeen niin ikään käytössä olevat 010 60 -numerot. Työlinjojen numeroina ilmoitetaan 010 19 -numerot, koulutusneuvonnassa ja muutosturvaneuvonnassa ilmoitetaan ensin 010 19-numerot ja myös 010 60 -numerot. Sivulla ei ilmoiteta suoraan puheluhintoja näihin toimiston käytössä oleviin eri numeroihin. Näilläkin sivustoilla tieto puheluhinnasta täytyy hakea erikseen kohdasta puheluhinnat.

Käytettävissä olevan selvityksen perusteella työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalalla on laajasti käytettävänä normaalihintaiset 010 19 -numerot. Näihin numeroihin soittamisesta ei aiheudu hallinnon asiakkaalle ylimääräisiä kustannuksia ja ne täyttävät siten neuvonnan maksuttomuuden vaatimuksen. Näistä numeroista on myös pyritty tiedottamaan ensisijaisena yhteystietona. Työ- ja elinkeinoministeriö on siten pyrkinyt ohjaamaan ja neuvomaan hallinnon asiakkaita käyttämään tätä hallintolain mukaista puhelinneuvontaa. Ministeriö on myös ilmoittanut, että se tulee kiinnittämään huomiota puhelinpalvelun maksuttomuuteen ja asiantilan korjaamiseen tulevien kilpailutusten yhteydessä.

Käsitykseni mukaan sivustoilla tulisi suoraan kertoa eri numerojen puhelujen hinnat, jotta asiakkailla olisi heti selkeä käsitys siitä, mitä soittaminen näihin eri numeroihin tulee hänelle maksamaan. Hallintolain palveluperiaatteen mukaan viranomaisen on pyrittävä järjestämään asiointi ja asian käsittely viranomaisessa siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluja ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Kiinnitän työ- ja elinkeinoministeriön huomiota puheluhinnoista tiedottamisen asianmukaisuuteen erityisesti työ- ja elinkeinohallinnon kotisivuilla.

4

#### TOIMENPITET

Saatan edellä esittämäni käsityksen puhelujen hintojen asianmukaisesta tiedottamisesta työ- ja elinkeinoministeriön tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän ministeriölle jäljennöksen tästä päätöksestäni. Pyydän ministeriötä ilmoittamaan 15.6.2010 mennessä, mihin toimenpiteisiin ratkaisuni on antanut aihetta.

Muilta osin kantelukirjoitus ei ole johtanut enempiin toimenpiteisiin.