

12.3.2015

Dnrot 4265, 4308, 4335, 4338,4365, 4380, 5258 ja 5489/4/14 sekä 155, 236 ja 1103/4/15

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty

VIRANOMAISELLE OSOITETUN TIEDUSTELUN EPÄASIALLISET ILMAUKSET SAATTAVAT VAARANTAA TIEDUSTELUN TOSIASIALLISEN MERKITYSSISÄLLÖN

1 KANTELUT

Kantelija arvosteli 9.10.2014 lähettämässään kirjoituksessa ja tämän jälkeen lähettämässään lukuisissa kirjoituksissa kaupungin - - - hyvinvointipalvelujen järjestämiä kuljetuspalveluja. - - -

- - -

3 RATKAISU

- - -

3.4 Tiedusteluihin vastaaminen

Kantelija kertoi, että hänen tiedusteluihinsa ei ole aina vastattu. Kantelija kertoi myös, että hän on joissakin asioissa lähettänyt toistuvia vaatimuksia ja yhteydenottoja - - - hyvinvointipalveluiden eri viranhaltijoille saamatta kysymyksiinsä tai vaatimuksiinsa vastausta.

Totean tältä osin, että hyvään hallintoon kuuluu se, että viranomainen vastaa sille esitettyihin asiallisiin kysymyksiin ja yhteydenottoihin ilman aiheetonta viivästystä. Korostan tässä yhteydessä, että myös sosiaalihuollon asiakkaalta voidaan edellyttää asiallista myötävaikutusta palveluja hänelle järjestettäessä. Mikäli sosiaalihuollon asiakkaan viranomaiselle lähettämät viestit sisältävät epäasiallista ja viranhaltijoita loukkaavaa kieltä, voi se merkitä, että sosiaalihuollon asiakkaan yhteydenottopyynnöissä tai viesteissä esiintuomaa ongelmaa tai epäkohtaa ei havaita. Sosiaalihuollon asiakkaan käyttämät alatyyliset ja epäasiallisena pidettävät ilmaukset saattavat toisin sanoen hämärryttää asiakkaan viranomaiselle lähettämän yhteydenotto- tai selvityspyynnön tai muun viestin sisältämän tarkoituksen, jolloin viranomainen ei osaa tai pysty erottelemaan viranomaiselle toimitetun asiakirjan tai muun viestin tosiasiallista merkityssisältöä.

Kantelukirjoituksissa käytetyt ilmaisut ovat eräiltä osiltaan vahvasti alatyylisiä ja vastaanottajalleen erittäin loukkaavia. Virkamiehen on kestettävä viranhoidossaan ankaraakin arvostelua. Kuitenkin viranhoidossaan virkamiesten on oltava suojattuja loukkaavilta hyökkäyksiltä. Kantelijan kirjoituksissa esiintyy toistuvasti viimeksi tarkoitettun kaltaisia ilmaisuja. Totean, että viranomainen ei välttämättä menettele hyvän hallinnon vastaisesti, jos tämän tyyppisiin täysin epäasiallisiin ja loukkaavaksi tarkoitettuihin viesteihin ei vastata. Korostan, että viranomaisen on huolehdyttävä tasapuolisesti kaikkien toimivaltaansa kuuluvien hallinnon asiakkaiden asioiden hoitamisesta. Epäasiallinen ja alatyylinen kielenkäyttö voi joka tapauksessa vaikuttaa asiakkaan lähettämän viestin ymmärrettävyyteen ja siten sen merkityksen arviointiin viestin lähettäjän kannalta epäedullisella tavalla.