

8.10.2008

Dnro 786/4/07

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja

MAISTRAATIN ASIAKASPALVELU

1 KANTELU

Kantelijat arvostelivat oikeusasiamiehen kansliaan 2.3.2007 saapuneessa kirjeessään maistraatin menettelyä asunnon myyntilupaa koskevassa asiassa. He olivat tyytymättömiä saamaansa neuvontaan ja muuhun asiakaspalveluun.

3 RATKAISU

3.1 Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

Perustuslain 21 §:ssä perusoikeutena turvattuun hyvään hallintoon kuuluu ensinnäkin neuvonta, josta säädetään tarkemmin hallintolain 8 §:ssä. Säännöksen 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Hallintolain 6 §:ssä säädetystä luottamuksensuojaperiaatteesta puolestaan seuraa, että hallinnossa asioivan tulee voida luottaa saamiensa neuvojen oikeellisuuteen ja virheettömyyteen.

Hyvään hallintoon kuuluu myös asianmukainen asiakaspalvelu. Tämä tarkoittaa muun muassa asiallista ja neutraalia kielenkäyttöä, josta säädetään erikseen hallintolain 9 §:ssä. Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen perustelujen 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 (HE 72/2002 vp, s. 59).

3.2 Asiakaspalvelu maistraatissa

Kantelijat olivat kertomansa mukaan asioineet maistraatissa henkilökohtaisesti 26.5.2006 ja 19.6.2006, minkä lisäksi toinen heistä oli ollut maistraattiin yhteydessä puhelimitse 21.6. ja 29.6.2006. Kantelu saapui oikeusasiamiehen kansliaan 2.3.2007 eli noin kahdeksan kuukauden kulluttua kantelijoiden viimeisimmästä yhteydenotosta maistraattiin. Ajan kulumisella on asiassa merkitystä sikäli, että täydellistä varmuutta tapahtumien sisällöstä ei sen johdosta välttämättä ole saatavissa.

Totean myös, että maistraatin edustajien kanssa käytyjen keskustelujen sisältöä jälkikäteen arvioitaessa ei ole mahdollista saada autenttista kuvaa siitä konkreettisesta tilanteesta, jossa näkemyksiä oli puolin ja toisin esitetty, eikä myöskään siitä sävystä, jolla keskusteluja oli käyty. Viimeksi mainittu on myös hyvin pitkälti sellainen subjektiivinen kysymys, joka saatetaan henkilöstä riippuen kokea eri tavoin mutta johon keskustelukumppaneihin nähden ulkopuolinen keskustelua kuulematon arvioija ei voi ottaa kantaa.

Käytettävissäni olleen aineiston perusteella en kuitenkaan pidä poissuljettuna sitä mahdollisuutta, että asiakaspalvelussa oli ollut sisällöllistä epätarkkuutta ainakin alkuvaiheessaan. Asiaan ei kuitenkaan ole tässä suhteessa saatavissa sellaista selvitystä, jonka perusteella minulla olisi edellytyksiä ratkaista asiaa riittävällä varmuudella suuntaan tai toiseen.

3.3

Maistraatin selvityksen asianmukaisuus

Mitä tulee henkikirjoittajan selvityksen viimeiseen kappaleeseen, jota kantelijat vastineessaan pitivät asenteellisena ja hyvän hallintotavan vastaisena, totean seuraavan. Kyseinen kappale kuuluu seuraavasti: "Virkamiehistähän voi kuitenkin kannella, jos kaikki ei mene oman mielen mukaan. Siksihän me taidetaan täällä nykyään olla."

Totean ensinnäkin hallintolain 9 §:ssä tarkoitetusta hyvän kielenkäytön vaatimuksesta seuraavan, että virkamiesten tulee myös toisille viranomaisille kirjallisia selvityksiä antaessaan pitäytyä neutraalissa asiatekstiläisessä siinäkin huolimatta, että kyse olisi virkamiehen vastauksesta häneen kohdistuneeseen arvosteluun. Vaikka virkamies virkansa perusteella saattaa joutua myös arvostelun kohteeksi, hänen ei kuitenkaan tule tästä provosoitua vaan hänen tulee säilyttää ilmaisuissaan maltillisuus ja välttää nimenomaan kantelijan henkilöön kohdistuva kärjekkyyttä.

On siis tärkeää, ettei viranomaistoiminnassa käytetä sellaisia ilmaisuja, jotka voivat loukata niiden kohteeksi joutuvia ihmisiä. Esimerkiksi 17.6.2004 antamassani päätöksessä dnro 2253/4/02 saatoin yleisen edunvalvojan tietoon käsitykseni hänen menettelynsä hyvän hallinnon vastaisuudesta, kun hän oli minulle antamassaan selvityksessä esittänyt kantelijaan henkilökohtaisesti kohdistuneen arvion ("puuhamiehenä toimiva aikamiespoika"), joka oli mahdollista kokea loukkaavana.

Neutraalilla asiatekstillä vältetään tai voidaan ainakin minimoida vaara siitä, että osapuolet ymmärtäisivät ilmaisujen merkityksen eri tavoin. Erilaiset väärinymmärrykset samoin kuin sanavalintojen välillisesti tai suoraan ilmaisemat asenteet ovat omiaan heikentämään viranomaisten toimintaa kohtaan tunnettua luottamusta ja siten julkisen vallan käytön uskottavuutta. Pitäytymällä neutraaleissa ilmaisuissa vältetään varmemmin myös tahattomilta piilomerkityksiltä.

Puheena olevassa asiassa henkikirjoittaja ei ollut kohdistanut kannanottoaan keneenkään tiettyyn henkilöön. Kyseessä on nähdäkseni ollut ennen muuta virkamieskunnan olemassaolon tarkoitusta pohdiskeleva retorinen kysymys, jolla ei ole ollut tarkoitus loukata ketään. Toisaalta totean kuitenkin kyseisen lausuman tarkoituksen jääneen epäselväksi, koska se ei tuonut selvitykseen mitään sellaista tapahtumainkulkua tai muita seikkoja selventävää lisäarvoa, jota ilman selvityksen olennainen asiasisältö ei muutoinkaan olisi ollut ymmärrettävissä.

4

LOPPUTULOS

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni näkökohdat maistraatin tietoon. Muuhun asia ei puoleltani ole antanut aihetta.