



Viranhaltijan kielenkäytön asianmukaisuus

KANTELU

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 11.2.2021 osoittamassaan kantelussa kaupunki A:n terveystarkastajan menettelyä puhelinkeskustelussa, joka koski sokeritoukkaongelmaa. Hän kertoo soittaneensa kaupungin terveystarkastajalle 10.2.2021 ja kertoneensa, että epäilee asunnossaan leviävien hyönteisten olevan sokeritoukkia. Terveystarkastaja vastasi kantelun mukaan kehotuksella polttaa talo. Kantelija kertoo pyytäneensä vastauksen kirjallisesti, jolloin terveystarkastaja oli todennut, ettei sokeritoukista pääsisi kokonaan eroon muutoin kuin polttamalla talon. Kantelun mukaan kantelija oli saanut puhelussa lopulta myös asianmukaista neuvontaa tuholaisongelman hoitamiseen.

Terveystarkastajan menettelyä on kantelijan näkemyksen mukaan pidettävä yllytyksenä rikoslain 34 luvun 1 §:ssä tarkoitettuun tuhotyöhön.

SELVITYS

Kaupunki A on toimittanut 9.3.2022 päivätyn selvityksen.

RATKAISU

Selvityksestä saadut tiedot

Kaupunki A:n selvityksen mukaan terveystarkastaja oli aloittanut puhelun kantelijan kanssa vitiksi tarkoitetulla "kehotuksella" polttaa talo. Tarkoituksena on ollut havainnollistaa sokeritouk-

kaongelman sitkeää laatua. Selvityksessä todetaan, ettei asiaton huumori ole soveliasta virkavastuulla neuvontaa annettaessa, ja että asiakaspalvelu on tässä tilanteessa näiltä osin epäonnistunut. Terveystarkastaja oli keskustelussa muilta osin antanut asiallista neuvontaa ja muun muassa kehottanut asiakasta (kantelijaa) neuvottelemaan tuholaistorjuntayrityksen kanssa siitä, että koko taloyhtiössä suoritettaisiin tuholaistorjuntatoimet.

Terveystarkastaja on ilmoittanut olevansa erittäin pahoillaan tapahtuneesta. Hänen kanssaan on selvityksen mukaan käyty työnjohdollinen keskustelu, jossa on kiinnitetty huomiota asianmukaiseen käyttäytymiseen virkatehtävissä. Kaupunki A ilmoittaa selvityksessään, että kaupungin sisäisessä ohjeistuksessa tullaan kiinnittämään huomiota asialliseen viestintään kaikissa asiakaspalvelutilanteissa.

Arviointi

Hallintolain (434/2003) 9 §:ssä säädetään hyvän kielenkäytön vaatimuksesta. Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp, s. 59) mukaan asiallisen, selkeän ja ymmärrettävän kielenkäytön vaatimukseen kuuluisi sellainen ilmaisutapa, jonka perusteella hallinnon asiakkaan voidaan olettaa yksiselitteisesti ymmärtävän asian sisällön ja saavan siitä asian laatuun nähden riittävästi tietoa. Säännös edellyttäisi esitystavalta siten sekä kielellistä selkeyttä että sisällöllistä ymmärrettävyyttä. Kielenkäytön asiallisuus merkitsisi myös sitä, ettei hallinnon asiakkaaseen kohdisteta loukkaavia tai väheksyviä sanontoja. Vaatimus hyvästä kielenkäytöstä koskisi sekä kirjallista että suullista ilmaisutapaa.

Kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta annetun lain (304/2003, viranhaltijalaki; aiemmin laki kunnallisesta viranhaltijasta) 17 §:n mukaan viranhaltijan on suoritettava virkasuhteeseen kuuluvat tehtävät asianmukaisesti ja viivytyksettä noudattaen asianomaisia säännöksiä ja määräyksiä sekä työnantajan työnjohto- ja valvontamääräyksiä. Viranhaltijan on toimittava tehtävässään tasapuolisesti ja käyttäytymisen asemansa ja tehtävänsä edellyttämällä tavalla.

Oikeuskirjallisuudessa on luonnehdittu asiallisen kielenkäytön merkitsevän sitä, että asiakasta kohdellaan tahdikkaasti ja kunnioittavasti eikä häneen kohdisteta epäasiallisia ilmaisuja. Viranomaisen toimintaan ei muutenkaan kuulu loukkaava, leimaava, väheksyvä tai syrjivä kielenkäyttö. Asiakkaiden erot voidaan kuitenkin ottaa huomioon siten, että vuorovaikutus viranomaisen ja asiakkaan välillä toimii joustavasti ja luontevasti. Selkeä ja ymmärrettävä kielenkäyttö on edellytyksenä asianmukaiselle palvelulle ja asian käsittelylle. Asiakas voi toteuttaa oikeutensa ja etunsa täysimääräisesti vain, jos hän ymmärtää viranomaisen käyttämät ilmaisut, menettelyyn liittyvät edellytykset ja viranomaisen päätöksen sisällön (*Olli Mäenpää*: Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet, 6. painos 2021, s. 207).

Yleisesti voidaan todeta, että viranomaisen palveluksessa olevien on perusteltua suhtautua harmitun pidättyvästi humoristisiksi tarkoitettujen ilmaisujen käyttämiseen viranhoidon liittyvissä tehtävissä. Tällaiset lausumat on mahdollista tulkita väärin, eivätkä ne välttämättä myöskään aina täytä asianmukaisen, selkeän ja mahdollisimman yksiselitteisen kielenkäytön vaatimuksia. Erityisen varovainen tulee olla, jos hallinnon asiakas kokee olevansa vaikeassa tilanteessa ja kaipaa viranomaiselta apua. Humoristisuus saattaa olla silloin tulkittavissa pilkanteoksi ja asiakkaan vaikealle tilanteelle naureskeluksi ja olla erityisen loukkaavaa.

Tässä tapauksessa kantelusta ilmenee, että kantelija on käsittänyt terveystarkastajan sanavallinat epäonnistuneeksi huumoriksi. Hän on kantelussaan kuitenkin esittänyt sinänsä perustellun huolensa siitä, että viranhaltija ei voi puhelinkeskustelussa havainnoida, suhtautuuko asiakas huumoriksi tarkoitettuun lausumaan vakavissaan.

Kantelussa on viitattu tuhotyötä koskevaan rikoslain 34 luvun 1 §:ään. Rikoslain 5 luvun 5 §:ssä säädetään, että joka tahallaan taivuttaa toisen tahalliseen rikokseen tai sen rangaistavaan yritykseen, tuomitaan yllytyksestä rikokseen kuten tekijä. Yllyttämisen tunnusmerkistön täyttyminen edellyttää siten muun muassa tahallisuutta. Asiakirjoista ei ilmene mitään sellaista, joka antaisi aiheita epäillä tällaista laissa edellytettyä tahallisuutta.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kaupunki A:n terveystarkastaja on käyttänyt epäasiallisia ilmaisuja antaessaan kantelijalle puhelimesta neuvontaa tämän tiedustellessa terveystarkastajan ohjeita sokeritoukkaongelman hoitamiseksi.

Ottaen huomioon kaupungin selvityksestä ilmenevät toimenpiteet, erityisesti työnjohdollisen keskustelun käymisen ja huomion kiinnittämisen kaupungin sisäisen ohjeistuksen kehittämässä, katson riittäväksi seuraamukseksi saattaa tämän päätökseni kaupunki A:n ja kantelun kohteena olevan terveystarkastajan tietoon.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Anu Rätty