



KIRKKOHALLITUKSEN YLEISKIRJE

Nro 1/2011
21.1.2011

EDUSKUNNAN OIKEUSASIAMIEHEN PÄÄTÖS SEURAKUNTAYHTYMÄN
PUHELINPALVELUN MAKSULLISUUDEN LAINVASTAISUUDESTA

Eduskunnan oikeusasiamies on 30.12.2010 tehnyt päätöksen seurakuntayhtymän puhelinpalvelun maksullisuuden lainvastaisuudesta. Kirkkolain 25 luvun 5 §:n 1 momentin mukaan käsiteltäessä hallintoasiaa kirkollisessa viranomaisessa on noudatettava, mitä hallintolaissa säädetään. Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Eduskunnan oikeusasiamiehen kannanotossa todetaan, että seurakuntayhtymän kotisivujen mukaan sen puhelinvaihteen numero on 0207 – alkuinen yritysnúmero. Kyseisen seurakuntayhtymän yhteisen seurakuntatyön työalat ovat keskusrekisteri, viestintäpalvelut, perheneuvonta, sairaalasielunhoito, palveleva puhelin sekä kehitysvammaistyö. Hautaus- ja puistopalveluiden tehtävänä on ylläpitää seurakuntayhtymän hautausmaita sekä huolehtia hautausjärjestelyistä hautausmailla ja siunauskappeleissa. Seurakuntayhtymän keskusrekisteri palvelee jäsentietoihin ja väestökirjanpitoon liittyvissä asioissa. Kirkollisten toimitusten, kasteen, vihkimisen ja hautauksen varaamisissa palvelevat seurakuntien seurakuntatoimistojen työntekijät. Myös kaikkien näiden seurakuntayhtymän palvelujen ja yhtymän henkilökunnan puhelinnumeroina ilmoitetaan 0207-alkuiset yritysnumerot.

Kannanoton mukaan: *”Seurakuntayhtymä ei peri neuvontapuhelusta palvelumaksua, mutta asiakas maksaa puhelusta oman lankaliittymä- tai matkapuhelinliittymänsä mukaisen normaalin hinnan lisäksi korkeampaa hintaa, mikä johtuu seurakuntayhtymän teleyrityksen kanssa tekemästä sopimuksesta. Sen perusteella seurakuntayhtymä siirtyi yhtenäiseen 0207-numerointiin. Normaalista kalliimpi puhelu hinta johtuu siten seurakuntayhtymän toimenpiteistä. Asiakkaan kannalta ei ole merkitystä sillä, että seurakuntayhtymä ei itse saa osakaansa puheluhinnasta, vaan se menee sen sopimuskumppanina olevalle teleyritykselle. Kun kysymys on lakisääteisesti maksuttomasta palvelusta, arviointiin ei mielestäni vaikuta sekään, että viranomaisen on asiakkaalle kustannuksia aiheuttavalla yritysnumerosopimuksellaan ehkä parantanut palveluitaan jossakin muussa suhteessa.*

Perustuslain mukaan hyvän hallinnon takeet turvataan lailla. Hallintolain hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvat palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus sekä neuvonta, jonka tulee olla maksutonta. Puhelunneuvonnan saattaminen hyvän hallinnon vaatimusten mukaiseksi voi käytännössä tarkoittaa sitä, että puhelinneuvonnasta nyt asi-

akkaille aiheutuvat ylimääräiset kustannukset tulisivat ensin viranomaisen maksettavaksi ja siten katettavaksi viranomaisen muista tuloista. Olen todennut käsityksenäni, että tämä ei ole epäoikeutettua kustannusten jakautumista, vaan normaali seuraus viranomaisen jonkin palvelun säätämisestä maksuttomaksi. Kun palvelu säädetään maksuttomaksi, sen kustannuksia ei ole tarkoitettukaan kohdentaa yksittäin palvelun käyttäjille.

Edellä todetuin perustein katson, että seurakuntayhtymän puhelinpalvelu, siltä osin kuin siinä annetaan kirkkolain 25 luvun 5 §:n 1 momentissa tarkoitettun hallintoasian hoitamista koskevaa neuvontaa tai vastataan asiointia koskeviin tiedusteluihin, ei täytä hyvän hallinnon ja neuvonnan maksuttomuuden vaatimuksia ja on siten lainvastainen.”

Eduskunnan oikeusasiamies on tehnyt vastaavia päätöksiä muun muassa verohallinnon, Ajoneuvohallintokeskuksen ja Kelan puhelinpalveluista.

Oikeusasiamies on pyytänyt Kirkkohallitusta tiedottamaan päätöksestä muille seurakunnille ja seurakuntayhtymille. Oikeusasiamiehen päätös on kokonaisuudessaan yleiskirjeen liitteenä.

Kirkkohallitus kehottaa seurakuntia ja seurakuntayhtymiä ottamaan huomioon oikeusasiamiehen kannanoton puhelinpalvelun järjestämisessä.

KIRKKOHALLITUS

Jukka Keskitalo

Pirjo Pihlaja