



SUOMEN EVANKELIS-LUTERILAINEN KIRKKO  
EVANGELISK-LUTHERSKA KYRKAN I FINLAND

## KYRKOSTYRELSENS CIRKULÄR

Nr 1/2011  
21.1.2011

### RIKSDAGENS JUSTITIEOMBUDSMANS BESLUT OM ATT EN KYRKLIG SAMFÄLLIGHETS AVGIFTSBELAGDA TELEFONTJÄNSTER STRIDER MOT LAGEN

Riksdagens justitieombudsman har den 30 december 2010 fattat ett avgörande om att avgiftsbelagda telefontjänster i en kyrklig samfällighet strider mot lagen. När ett förvaltningsärende behandlas av en kyrklig myndighet ska man enligt 25 kap. 5 § 1 mom. i kyrkolagen iaktta förvaltningslagen. Enligt 8 § 1 mom. i förvaltningslagen ska myndigheterna inom ramen för sin behörighet och enligt behov ge sina kunder råd i anslutning till skötseln av ett förvaltningsärende samt svara på frågor och förfrågningar som gäller utträttandet av ärenden. Rådgivningen är avgiftsfri.

I justitieombudsmannens avgörande konstateras att numret till den kyrkliga samfällighetens telefonväxel enligt samfällighetens webbsidor är ett företagsnummer som börjar med 0207. Verksamhetsområden som omfattas av det gemensamma församlingsarbetet i den aktuella kyrkliga samfälligheten är centralregistret, informationstjänsterna, familjerådgivningen, sjukhussjälavården, samtals tjänsten och arbetet bland funktionshindrade. Begravnings- och parktjänsterna har hand om samfällighetens begravningsplatser och sköter begravningsarrangemangen på begravningsplatser och i begravningskapell. Samfällighetens centralregister ger service i frågor som gäller medlemsuppgifter och folkbokföring. Reserveringar av kyrkliga förrättningar, dop, vigslar och begravningar, sköts av de anställda vid församlingarnas pastorskanslier. Även för dessa tjänster inom samfälligheten och för de anställda anges företagsnummer som börjar med 0207.

I beslutet sägs: *”Den kyrkliga samfälligheten tar inte ut någon serviceavgift för sina rådgivningstjänster, men utöver den normala avgiften enligt sin fasta telefonanslutning eller mobilanslutning betalar kunden ett högre pris med anledning av det avtal samfälligheten har slutit med teleoperatören. På basis av detta avtal övergick samfälligheten till den gemensamma 0207-numreringen. Dyrare samtalsavgifter än normalt är därmed en följd av en åtgärd som samfälligheten vidtagit. För kundens del saknar det betydelse att den kyrkliga samfälligheten inte själv får någon del av samtalsavgiften, utan denna går i sin helhet till den teleoperatör som står som avtalspart. När det är fråga om en tjänst som enligt lagen är avgiftsfri påverkar det enligt min åsikt inte heller bedömningen att myndigheten genom sitt företagsnummeravtal som förorsakar kunden högre kostnader eventuellt har förbättrat sina tjänster i något annat avseende.*

*I grundlagen står att garantier för en god förvaltning ska tryggas genom lag. Till förvaltningslagens grunder för god förvaltning hör serviceprincipen, kravet på adekvat service och avgiftsfri rådgivning. Telefonrådgivning som uppfyller kravet på god förvaltning kunde i praktiken ordnas exempelvis genom att de extra kostnader för telefonrådgivningen som nu drabbar kunden först skulle betalas av myndigheten och sedan täckas med hjälp av myndighetens övriga inkomster. Jag konstaterar som min uppfattning att detta inte är en obefogad kostnadsfördelning utan en normal följd av myndighetens justering för att göra sina tjänster avgiftsfria. När tjänsterna genom justering görs avgiftsfria är tanken att kostnaderna inte ska riktas till enskilda servicetagare.*

*På ovan nämnda grunder anser jag att den kyrkliga samfällighetens telefontjänst, till den del man där ger råd om behandling av förvaltningsärenden enligt 25 kap. 5 § 1 mom. i kyrkolagen eller svarar på förfrågningar om uträttande av ärenden, inte uppfyller kravet på god förvaltning och avgiftsfri rådgivning och att den därmed är lagstridig."*

Riksdagens justitieombudsman har gjort motsvarande avgöranden om bland annat skatteförvaltningens, Fordonsförvaltningscentralens och FPA:s telefontjänster.

Justitieombudsmannen har bett Kyrkostyrelsen informera om beslutet till övriga församlingar och kyrkliga samfälligheter. Justitieombudsmannens beslut medföljer i sin helhet som bilaga (på finska) till detta cirkulär.

Kyrkostyrelsen uppmanar församlingarna och de kyrkliga samfälligheterna att beakta justitieombudsmannens avgörande om telefontjänster.

KYRKOSTYRELSEN

Jukka Keskitalo

Pirjo Pihlaja