

**ASIA**

Puhelinpalvelun maksullisuus ja jonotuksen kesto

KANTELU

Kantelija on kantelussaan 11.3.2017 arvostellut Verohallinnon puhelinpalvelun jonotuksen kestoja ja palvelun maksullisuutta. Kantelijan Verohallinnolta saamassa selvityspyyntökirjeessä on mainittu vuosi-ilmoitusten puhelinnumero, johon soittamalla on ollut mahdollista saada asiassa ohjeita ja lisätietoja. Hän on kertonut soittaneensa mainittuun puhelinpalveluun 20.2.2017 yli tunnin saamatta palvelua.

SELVITYS JA LAUSUNTO

Verohallinnon esikunta- ja oikeusyksikkö on 21.6.2017 antanut kantelun johdosta hankkimansa selvitykset ja lausunnon, jotka lähetetään kantelijalle tiedoksi.

RATKAISU

Oikeusohjeet

Suomen perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Pykälän 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

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.

Tapahtumat ja arviointi

Kantelija on 20.2.2017 pyrkinyt asioimaan puhelimitse Verohallinnon kanssa saatuaan yhtiön-
sä työnantajan vuosi-ilmoitusta koskevan selvityspyynnön. Selvityspyynnössä on mainittu
0294-alkuinen palvelunumero ohjeiden ja lisätietojen saamista varten, ja mainittu, että puhelun
hinta on pvm./mpm.

Verohallinto on viitannut lausunnossaan eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisuun
23.6.2005 (dnro 2068/4/04), jossa on käsitelty Verohallinnon puhelinpalveluiden maksullisuut-
ta. Laillisuusvalvontaratkaisun mukaan hallinnon asiakas vastaa niistä kustannuksista, jotka
hänelle tavanomaisesti aiheutuvat neuvontapalveluiden hankkimisesta. Hallintolaisissa säädetyn
neuvonnan maksuttomuuden vaatimuksen täyttää se, että viranomainen ei itse peri neuvonnasta
palvelumaksua eikä asiakkaalle tule puhelinpalvelun yhteydessä maksettavaksi normaalin pu-
heluhinnan ylittäviä kustannuksia.

Viranomaisen puhelinpalveluiden maksullisuutta koskevia laillisuusvalvontaratkaisuja on ole-
massa useita (muun muassa apulaisoikeuskanslerin ratkaisu 14.1.2016
dnro OKV/1248/1/2015). Kuten jo edellä mainitussa apulaisoikeusasiamiehen ratkaisussa ja
myös apulaisoikeusasiamiehen Verohallinnon puhelinpalvelun jonotuksen kestoja koskeneessa
ratkaisussa 30.8.2011 (dnro 1683/4/10) on todettu, hallintolaki ei edellytä sellaista neuvontaa,
josta viranomaisessa asioivalle ei aiheutuisi lainkaan kustannuksia, vaan asiakas vastaa niistä
kustannuksista, joita hänelle tavanomaisesti aiheutuu neuvontapalveluiden hankinnasta. Asi-
oinnista viranomaisen kanssa postitse tai henkilökohtaisesta asioinnista viranomaisen toimipai-
kassa aiheutuu myöskin asiakkaalle jonkin verran kuluja.

Verohallinto ei selvityksensä mukaan peri tarjoamastaan neuvonnasta ja ohjauksesta maksua,
vaan asiakas maksaa puhelustaan liittymäsopimuksensa mukaisen hinnan teleoperaattorille.
Verohallinto informoi asiakkaitaan puhelun hinnasta. Matkapuhelimesta soittaessa puhelun
hinta 0294- tai 0295-alkuiseen numeroon on matkapuhelinmaksu (mpm), kiinteästä verkosta
soittaessa paikallisverkkomaksu (pvm) ja ulkomailta soittaessa hinnan määrittelee paikalli-
nen puhelinoperaattori. Puhelinoperaattorin veloitus alkaa siitä, kun yhteys aukeaa, eli asiakas
maksaa operaattorille myös jonotusajasta.

Totean, että Verohallinto on informoinut puhelinpalvelunsa ja jonotuksen maksullisuudesta
asianmukaisesti internetsivuillaan. Myös kantelijalle lähetetyssä selvityspyynnössä on mainittu
puhelun hinta, vaikkakaan selvityspyynnössä ei ole mainittu jonotuksen maksullisuudesta.

Verohallinto on todennut, että puhelinpalvelujensa hyvällä organisoinnilla Verohallinto seuraa
ja ennakoii Verohallintoon puhelimitse saapuneiden yhteydenottojen määriä. Verohallinto rea-
goi asiakkaiden yhteydenottojen lisääntyessä välittömästi ylimääräiseen palveluntarpeeseen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

organisoidulla henkilökuntaa muista tehtävistä puhelinpalvelutehtäviin. Erityisissä ruuhkatilanteissa asiakasta ohjataan myös ottamaan yhteyttä Verohallintoon myöhemmin. Verohallinto informoi asiakkaitaan puhelinpalvelun ruuhkautumisesta ja häiriöistä myös Verohallinnon internetsivuilla.

Verohallinto on todennut, että sen puhelinpalvelut ovat toimineet pääsääntöisesti hyvin. Verohallinnossa syntyy ajoittain erilaisiin lainsäädäntö- ja menettelymuutoksiin liittyen tilanteita, joissa se ei pysty resursoinnista huolimatta palvelemaan asiakkaitaan asettamassaan lyhyessä määräajassa. Selvityksen mukaan Verohallinto informoi asiakkaitaan internetsivuillaan jonotusajan enimmäispituudesta ja asiakkaalle annettavasta katkaisutiedotteesta. Verohallinnon palvelunumeroissa jonotusaika on rajattu 10 minuuttiin. Muutamissa palvelunumeroissa oli alkuvuodesta 2017 parin päivän ajan tekninen virhe, jolloin puhelu ei katkennut 10 minuutin jonotusajan jälkeen.

Verohallinnossa ollaan palvelun parantamiseksi laajentamassa niin sanottua takaisinsoittopalvelua uusiin palvelunumeroihin. Palvelunumeroissa, joissa takaisinsoittopalvelu on käytössä, asiakas voi valita mahdollisuuden, että hänelle soitetään takaisin, jolloin asiakkaan ei tarvitse jäädä odottamaan muun muassa ruuhkatilanteessa vastausta.

Verohallinnon tulossopimuseurannan mukaan tammi–toukokuussa 2017 puheluiden menetysprosentti oli 24,6 prosenttia. Puheluista 66 prosenttiin vastattiin alle kahdessa minuutissa. Joissakin palvelunumeroissa on resursoinneista huolimatta ollut ruuhkatilanteita.

Vuosi-ilmoitusten antamisajankohdasta ja niitä koskevista Verohallinnon selvityspyynnöistä johtuen vuosi-ilmoituksia koskeviin palvelunumeroihin tulee paljon puheluita erityisesti helmikuussa, ja vuoden 2017 helmikuussa niitä tuli poikkeuksellisen paljon. Mainitut puhelumäärät yli kolminkertaistuivat, joten resursoinneista huolimatta vuosi-ilmoitusten palvelunumerot ruuhkautuivat, eikä Verohallinnon palvelutaso vastannut sille asetettuja tavoitteita. Veronkantoyksikkö on rekrytoinut virkailijoita puhelinpalvelutehtäviin alkuvuoden ruuhkien jälkeen.

Apulaisoikeusasiamiehen laillisuusvalvontaratkaisussa 30.8.2011 on todettu, että viranomaisen on huolehdittava jonotusaikojen pysymisestä niin kohtuullisina, että ne eivät muodosta tosiasiallista estettä neuvontapalveluiden saannille.

Verohallinnon selvityksen mukaan kantelijan yhtiön puhelinnumerosta soitettiin kysymyksessä olevaan palkkojen ja muiden suoritusten vuosi-ilmoituksia koskevaan palvelunumeroon 20.2.2017 yhteensä 19 kertaa klo 9:13–9:58 välisenä aikana, joista puheluista 18 kertaa jonoon ei päässyt lainkaan ja viimeisellä kerralla puheluun ei ehditty vastaamaan 10 minuutin jonotusajan kuluessa. Verohallinto pahoittelee puhelinpalvelun ruuhkautumisesta kantelijalle aiheutunutta haittaa.

Kantelija ei ollut saanut hyvän hallinnon edellyttämällä tavalla kysymyksessä olevana ajankohdana haluamaansa Verohallinnon tarjoamaa puhelinpalvelua palvelun ruuhkautumisen vuoksi. Koska Verohallinto on kertonut reagoineensa puhelinpalveluidensa ruuhkaan tavoitellun palvelutason saavuttamiseksi, pidän riittävänä toimenpiteenä Verohallinnon huomion kiinnittämistä tarjoamansa puhelinpalvelun saatavuuteen myös ruuhkaisina ajankohtina. Mahdollinen takaisinsoittopalvelun laajentuminen lisäisi mielestäni viranomaisen palveluperiaatteen ja hyvän hallinnon toteutumista.

Toimenpiteet

Kiinnitän Verohallinnon huomiota hyvään hallintoon kuuluvan palveluperiaatteen noudattamiseen ja neuvonnan asianmukaiseen saamiseen Verohallinnon tarjoaman puhelinpalvelun välityksellä kohtuullisessa ajassa. Kantelu ei ole johtanut muihin toimenpiteisiin.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Minna Pulkkinen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

KÄYNTIOSOITE Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
POSTIOSOITE PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL etunimi.sukunimi@okv.fi
INTERNET www.okv.fi