

16.3.2026

EOAK/6393/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Jyri Vesanto

VEROHALLINNON PUHELINPALVELU

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Verohallinnon puhelinpalvelua. Hän kertoi joutuneensa odottamaan Verohallinnon puhelinasiakaspalveluun yli tunnin. Hän piti palvelun jonotusajan lisäksi kohtuuttomana sitä, että pelkkä jonotus puhelinasiakaspalveluun on asiakkaalle maksullista. Hänen käsityksensä mukaan asiointi Verohallinnon kanssa tulisi olla maksutonta ainakin yleisen neuvonnan, tiedustelujen ja kyselyiden osalta. Kantelijan mielestä Verohallinnon resurssit vaikuttavat olevan täysin riittämättömät asiakaspalvelun hoitamiseksi kohtuullisessa ajassa.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Verohallinnon lausunto ja sen Verotusyksikön selvitys (liitteenä).

2.1 Verotusyksikön selvitys

Verotusyksikön selvityksen mukaan kantelijan puheluun Verohallinnon puhelinpalvelussa oli vastattu hieman yli tunnin ja 12 minuutin jonotuksen jälkeen. Verohallinnon puhelinpalvelun maksut määräytyvät selvityksen mukaan soittajan operaattorin hinnaston mukaan. Verohallinto ei peri tarjoamastaan neuvonnasta ja ohjauksesta maksua, mutta asiakas maksaa puhelustaan liittymäsopimuksensa mukaisen hinnan teleoperaattorille. Kantelijan olisi selvityksen mukaan ollut mahdollista linjalla jonottamisen sijaan jättää myös takaisinsoittopyyntö.

Selvityksen mukaan Verohallinto on siihen kohdistuneiden julkisen talouden säästötoimenpiteiden takia joutunut supistamaan asiakaspalvelun tarjontaa eri asiointikanavissa.

2.2 Verohallinnon lausunto

Verohallinnon lausunnon mukaan kantelijan ruuhka-aikaan osuneessa puhelussa hänelle on tarjottu mahdollisuutta takaisinsoittopyynnön jättämiseen kolme kertaa jonottamisen alkuvaiheessa, noin kahden, neljän ja kahdeksan jonotusminuutin kohdalla.

Verohallinto on pahoitellut kantelijan pitkää jonotusaikaa puhelinpalvelussa.

3 RATKAISU

3.1 Oikeusohjeita

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Hyvän hallinnon takeet turvataan säännöksen 2 momentin mukaan lailla.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Niihin kuuluvat muun ohella palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus sekä neuvontavelvollisuus, joista on säädetty lain 7 ja 8 §:ssä.

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.

3.2 Asian arviointi

3.2.1 Puhelinpalvelun saatavuus

Hyvän hallinnon mukainen palveluperiaate edellyttää, että asiointi voisi tapahtua hallinnossa asioivan kannalta mahdollisimman nopeasti ja yksinkertaisesti. Kohtuuttoman pitkät jonotusajat viranomaisen asiakaspalveluun voivat tosiasiallisesti estää asianmukaisen neuvontapalvelun tai muun palvelun saamisen.

Oikeusasiamiehen laillisuusvalvontakäytännössä on vakiintuneesti edellytetty, että viranomaisen on huolehdittava puhelinpalvelunsa jonotusaikojen pysymisestä niin kohtuullisina, että ne eivät muodosta tosiasiallista estettä neuvontapalveluiden saatavuudelle.

Voidaan sinänsä pitää selvänä, että julkisen talouden säästötoimilla on vaikutusta viranomaisten käytettävissä oleviin resursseihin ja että tämä voi osaltaan myös vaikeuttaa niiden mahdollisuuksiin järjestää riittävän kattavaa asiakaspalvelua kaikilta osin.

Asianmukainen ja viivytyksetön palvelu kuuluvat kuitenkin osana perustuslain 21 §:ssä perusoikeutena turvattuun hyvään hallintoon. Laillisuusvalvonnassa on tämän vuoksi vakiintuneesti katsottu, että viranomaisen voimavaroihin ja työmäärään liittyvillä syillä ei voida hyväksyttävästi perustella poikkeamista siitä, mitä perusoikeutena turvattu oikeusturva asian käsittelyltä edellyttää. Viranomaisen on omilla järjestelyillään pyrittävä huolehtimaan siitä, että sillä on vaadittavien tehtävien asianmukaiseen hoitamiseen osoitetut resurssit ja toimivat järjestelyt kussakin tilanteessa.

Katson, että kohtuuttoman pitkä jonotusaika Verohallinnon puhelinpalveluun ei kantelijan tapauksessa täyttänyt hyvän hallinnon mukaista palvelun asianmukaisuuden vaatimusta neuvontapalvelun saatavuuden osalta.

Kantelija olisi toisaalta voinut jättää puhelinpalveluun takaisinsoittopyynnön. Verohallinnon selvityksen mukaan kyseisenä päivänä kantelijan soittamaan palvelunumeroon takaisinsoittopyynnön jättäneiden jonotusaika on ollut hieman yli 39 minuuttia ja vastausprosentti 100.

Pidän palveluperiaatteen kannalta lähtökohtaisesti hyvänä käytäntönä edellä mainittua Verohallinnon puhelinpalvelun takaisinsoittopalvelua, jossa asiakas ei käsitykseni mukaan menetä paikkaansa jonossa odottaessaan Verohallinnon virkailijan takaisinsoittoa. Tältäkin osin on kuitenkin hyvän hallinnon edellyttämällä tavalla huolehdittava siitä, että takaisinsoiton odotusajat eivät muodostu asiakkaan kannalta kohtuuttomiksi.

3.2.2 Puhelinpalvelun maksullisuus

Oikeusasiamiehen laillisuusvalvontakäytännössä on vakiintuneesti edellytetty, että hallinnon asiakkaalle ei saa aiheutua viranomaisen puhelinneuvontapalvelun käytöstä ylimääräisiä kustannuksia viranomaisesta johtuvasta syystä. Viranomainen ei voi kuitenkaan vaikuttaa hallinnon asiakkaan ja puhelinoperaattorin välisestä sopimuksesta mahdollisesti aiheutuviin ylimääräisiin kustannuksiin.

Verohallinnon selvityksestä ilmenee, että soitettaessa sen palvelunumeroon asiakkaan maksut määräytyvät hänen oman puhelinoperaattorinsa hinnaston mukaan.

Oikeusasiamies ei voi hänelle kuuluvan laillisuusvalvonnan puitteissa puuttua yksityisten puhelinoperaattoriyritysten toimintaan tai siihen, mitä maksuja ne perivät asiakkailtaan puheluista.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2.1 esittämäni käsityksen Verohallinnon menettelystä sen tietoon ja kiinnitän Verohallinnon huomiota hyvän hallinnon perusteisiin kuuluviin palveluperiaatteen ja palvelun asianmukaisuuden sekä neuvontavelvollisuuden vaatimuksiin

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Verohallinnolle.