



19.10.2020

OKV/253/10/2020

OKV/253/10/2020-OKV-2

ASIA**Sisä-Suomen poliisilaitoksen Twitter-viestinnän asianmukaisuus****KANTELU**

Kantelija on arvostellut oikeuskanslerille 8.11.2019 ja 28.11.2019 osoittamissaan kirjoituksissa Sisä-Suomen poliisilaitoksen 7.11.2019 antamaa ratkaisua POL-2019-59202. Olin siirtänyt kyseisen Sisä-Suomen poliisilaitoksen Twitter-viestintää koskevan kanteluasian Sisä-Suomen poliisilaitoksen käsiteltäväksi 2.10.2019 (OKV/774/1/2019).

Kantelija on painottanut kirjoituksissaan sitä, että kantelussa ei ole ollut kyse poliisin Twitter-viesteissä käyttämän kielen ”muodollisuudesta”, vaan siitä, että ilmaisut olivat epäasianmukaisia, koska ne ”ilmentävät poliisin kyynistä suhtautumista työhönsä ja työssä kohtaamiinsa ihmisiin”.

SELVITYS

Poliisihallitus on antanut asiassa 25.6.2020 päivätyn lausunnon, jonka liitteenä on Sisä-Suomen poliisilaitoksen 3.6.2020 päivätty lausunto sekä komisarion ja ylikonstaapelin selvitykset.

Jäljennökset lausunnoista ja selvityksistä lähetetään kantelijalle ohessa tiedoksi.

RATKAISU

Perustuslain 108 §:n 1 momentin mukaan oikeuskanslerin tulee muun ohessa valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisöjen työntekijät ja muutkin julkista tehtävänsä hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

Perustuslain 12 §:n mukaan jokaisella on sananvapaus. Sananvapauteen sisältyy oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään ennakolta estämättä.

Valtion virkamieslain 14 §:n 2 momentin mukaan virkamiehen on käyttäydyttävä asemansa ja tehtäviensä edellyttämällä tavalla. Säännöksen on katsottu asettavan vaatimuksia myös virka-asioissa tapahtuvalle kielenkäytölle.

Poliisilain 6 §:n 1 momentin mukaan poliisin on toimittava asiallisesti ja puolueettomasti sekä yhdenvertaista kohtelua ja sovinnollisuutta edistäen. Poliisin hallinnosta annetun lain 15 f §:n mukaan poliisimiehen on virassa ja yksityiselämässään käyttäydyttävä siten, ettei hänen käyttäytymisensä ole omiaan vaarantamaan luottamusta poliisille kuuluvien tehtävien asianmukaiseen hoitoon. Arvioitaessa poliisimiehen käyttäytymistä otetaan huomioon myös hänen asemansa ja tehtävänsä poliisihallinnossa.

Hallintolain 9 §:n mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

Kantelija on arvostellut kantelussaan seuraavia 30.4.-1.5.2019 Twitter-viestintäpalvelussa julkaistuja viestejä:

Tampereella nainen pahapäisenä #sisupoliisi12h #poliisi

*#Hämeenkyrössä pahapäinen kuokkavieras haastanut riitaa eikä suostunut poistumaan.
#sisupoliisi12h #poliisi*

Päihtynyt sai maijakyydin #Tampereella #sisupoliisi12h #poliisi

#Jyväskylässä mies kuseksii kerrostalon katolta ja juo kaljaa siellä. #sisupoliisi12h #poliisi

Päihtynyt mies kuseksii lasten hiekkalaatikkoon #Pirkanmaalla #sisupoliisi12h #poliisi

Metelikeikka #Tampereella #sisupoliisi12h #poliisi

Potilas lyönyt lanssikuskia Keski Suomessa #sisupoliisi12h #poliisi

#Jyväskylässä narahti näpistelijä. #sisupoliisi12h #poliisi

Tampereella nahistelua Koskipuistossa alaikäisten kesken. #sisupoliisi12h #poliisi

Sisä-Suomen poliisilaitoksen viestintäpäällikön selvityksestä ilmenee, että kantelussa tarkoitetuissa Twitter-viestintäpalvelussa julkaistuissa viesteissä on ollut kyse niin sanotusta ”Twitter-maratonista”, joka oli järjestetty vappuaattona tarkoituksena antaa suurelle yleisölle kuva poliisitoimesta kiireisimpänä aikana. Asiasta oli tiedotettu etukäteen otsikolla ”12 h Twitter-maraton vappuaattona kello 16-04 – seuraa poliisin vappua”. Etukäteistiedotteessa oli kuvattu poliisitoiminnan haasteita tilanteessa, jossa tehtävämäärä voi nousta jopa kaksinkertaiseksi poliisilaitoksen laajalla toiminta-alueella.

Poliisihallitus on lausunnossaan todennut, että saadun selvityksen mukaan twiitit kirjoitetaan usein käyttäen niitä sanoja, joita kansalainen on käyttänyt puhuessaan hätäkeskuspäivystäjälle. Osassa twiittejä käytetään myös poliisitermejä, joita poliisi käyttää tietyistä tehtävistä tai tilanteista. Selvityksen mukaan maratonin viestien kieliasu poikkeaa normaalista, koska twiiteillä pyritään välittämään realistista, kansalaisten käyttämää kielenkäyttöä. Kielellisesti kuvataan poliisin tehtävien luonnetta ja sitä, miten kansalaiset kokevat poliisin tehtäviä. Monet twiitit on kirjoitettu kielellä, miten kansalainen on asian ilmaissut ja miten tehtävä on sen perusteella välitetty poliisille.

Poliisihallitus toteaa, että poliisilla on velvollisuus viestiä lain- ja asianmukaisesti sekä hyvien käytöstapojen vaatimusten mukaisesti, ketään loukkaamatta tai alaspäin katsomatta. Viestien tulkinta moninaisen vastaanottajakunnan sisällä voi kuitenkin vaihdella ja väärinymmärrysten sekä tahallistenkin väärintulkintojen riski on olemassa. Tämän vuoksi virkamiehen eettinenkin velvollisuus on olla erityisen huolellinen ja harkitseva viestiessään sosiaalisessa mediassa. Poliisihallituksen näkemyksen mukaan kantelunalaisissa twiiteissä käytetty kieli on kansanomaista, sellaista jota voi hyvin ajatella käytetyn hätäkeskuslaitokselle tehdyissä kansalaisten ilmoituksissa. Niistä voidaan katsoa välittyvän poliisin monipuolinen tehtäväkenttä vappuna 2019 Sisä-Suomen poliisilaitoksen alueella.

Poliisihallituksen mukaan kantelunalaiset twiitit eivät ole asiattomia eikä niiden yleisesti ottaen voida katsoa osoittavan poliisin kyynisyyttä tai sitä, että poliisi katsoisi asiakkaitaan alaspäin, vaan ennemminkin niistä välittyy ihmisläheisyys sekä välittäminen ihmisten turvallisuudesta ja hyvinvoinnista. Asiat on haluttu ilmaista normaalista virkakielestä poikkeavasti, huumorin keinoin, millä on haettu vaikuttavuutta viestintään.

Poliisihallituksen mukaan sosiaalisessa mediassa niin sanottujen virkaprofiilien kautta välitetty viestintä voidaan määritellä viranomaisviestinnäksi, johon kohdistuu hyvän virkakielen vaatimus. Sosiaalisen

median viestintä on kuitenkin yleisesti ottaen erilaista kuin viranomaisen muu tiedottaminen ja viestintä. Se on matalan kynnyksen viestintää, jossa ihan suosittelustikin käytetään kansanomaisempaa kieltä, kuin viranomaisviestinnässä muutoin. Kantelunalainen viestintä täyttää virkakielelle asetetut vaatimukset. Twiittien kieli on kansanomaista ja arkista, sellaista, jota hätäkeskukseen ilmoituksen tehneet henkilöt ovat todennäköisesti itse käyttäneet. Viestit ovat olleet ymmärrettäviä, riittävän selkeitä ja sisältäneet välittävän asian laatuun nähden riittävästi tietoa. Poliisin viestinnällä ei ole ollut loukkaavaa tarkoitusta, eivätkä viestit ole Poliisihallituksen näkemyksen mukaan myöskään ketään väheksyviä. Poliisi on halunnut viesteillään välittää tietoa vapun tapahtumista poliisin näkökulmasta ja viestiä ennalta ehkäisevässä tarkoituksessa myös sellaisen toiminnan moitittavuudesta yleisesti, johon poliisi on tuona ajankohtana joutunut puuttumaan.

Arviointi

Asiaa koskevassa poliisin sisäisessä ohjeistuksessa (Poliisin toiminta sosiaalisessa mediassa, POL-2017-8358) todetaan poliisin käyttäytymisnormista muun ohella, että:

”Käyttäytymisnormi velvoittaa ja tulee sovellettavaksi myös toimittaessa internetissä esimerkiksi sosiaalisen median alustoilla. Poliisin toiminta nimimerkin takana, salatulla alustalla tai muutoin rajoitetun identiteetin tai yhteisön sisällä, ei poista käyttäytymisvelvoitetta. Oleellista on, ettei käyttäytyminen muodosta olosuhdetta, joka olisi omiaan vaarantamaan luottamusta poliisille kuuluvien tehtävien asianmukaiseen hoitoon. Esimerkiksi sosiaalisessa mediassa tapahtuva poliisin esiintyminen ei saa olla luonteeltaan sellaista, että sen perusteella vaarannettaisiin luottamusta poliisin kykyyn hoitaa tehtäviään tai käsitellä tietoja asianmukaisesti ja turvallisesti. Erityistä huomiota on kiinnitettävä siihen, ettei kansalaisten käsitys poliisista tasapuolisena ja puolueettomana toimijana heikkene. Tämä säännös on pakottava ja esimiesten, viimekädessä poliisiyksikön päällikön, tulee puuttua tämän ohjeen vastaiseen toimintaan tai menettelyyn.”

Mainitun poliisin ohjeen johdantokappaleessa todetaan, että:

”Suomalainen poliisi on perinteisesti ollut ihmisten parissa - siellä missä ihmisetkin ovat. Poliisi hyödyntää sosiaalista mediaa sekä poliisitoiminnallisesti että viestinnällisesti kaikessa toiminnassa ja kanssakäymisessä ihmisten parissa - maineenhallinta huolella huomioiden.”

Hallintolain 9 §:n esitöissä (HE 72/2002 vp, s. 59) todetaan muun ohella, että säännös edellyttäisi esitystavalta sekä kielellistä selkeyttä että sisällöllistä ymmärrettävyyttä. Kielenkäytön asiallisuus merkitsisi myös sitä, ettei hallinnon asiakkaaseen kohdisteta loukkaavia tai väheksyviä sanontoja.

Kantelussa tarkoitetut viesti ovat tyylilajiltaan hyvin puhekielisiä ja voidaan perustellusti katsoa, ettei osa niistä kaikissa yhteyksissä käytettynä täyttäisi asianmukaiselle virkakielelle asetettavia vaatimuksia. Joitakin käytettyjä sanavalintoja kuten ”kuseksi” voidaan pitää kritiikille alttiina, varsinkin, jos ne esiintyvät asiayhteydestään irrotettuina, mutta kuitenkin poliisiviranomaiseen yhdistettynä.

Näkemykseni mukaan viesteissä ei kuitenkaan lähtökohtaisesti pyritä loukkaamaan tai väheksymään yksittäisiä henkilöitä tai henkilöryhmiä eikä niistä välity poliisin väheksyvä asenne muutoinkaan. Viranomaisen käyttämän kielen laadun merkitys korostuu erityisesti tilanteissa, joissa kysymys on henkilön asioinnista poliisissa tämän oikeusasemaa suoraan koskevassa asiassa. Tästä ei nyt ollut kyse.

Useissa internetin vakiintuneissa viestintäpalveluissa käytetty kieli on virkakielestä poiketen kieliassultaan ja lauserakenteiltaan puhekielen omaista ja tämä saattaa asettaa uudenkaltaisia haasteita poliisihallinnolle sosiaalisen median toimijana. Viimekädessä vastuun asianmukaisesta viestinnästä kantaa poliisiyksikön päällikkö.

Olen asiaa kokonaisuutena arvioidessani huomionnut muun ohella Twitter-viestipalvelun viestinnän puhekielisen luonteen sekä sen, että kantelussa tarkoitettu Sisä-Suomen poliisilaitoksen Twitter-maraton on ollut ajallisesti selkeästi rajattu ja teemaltaan poikkeava. Viestinnästä oli etukäteen myös yleisölle

ilmoitettu eikä viesteissä vaarannettu henkilöiden yksityisyyttä. Poliisitoimen arkeen kuuluu hallinnonalansa asioista ja ilmiöistä tiedottaminen sekä yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistuminen. Sananvapaus kuuluu myös virkamiehille.

Kiinnitän kuitenkin huomiota siihen, miten viestien asiayhteys, alkuperä ja tarkoitus on tuotu itse Twitter-maratonissa esille. Poliisihallitus on lausunnossaan myös viitannut näihin taustaseikkoihin. Viestien ollessa sellaisenaan ja poliisin välittämänä huomiota herättäviä, tulisi näistä seikoista tiedottamiseen väärinkäsitysten välttämiseksi kiinnittää erityistä huomiota. Esimerkiksi se, että viestien sanavalinnat eivät olleet kaikki poliisin omia, vaan hätäkeskusviesteistä lainattuja, olisi ollut hyvä tuoda selkeästi esille.

Poliisihallituksen viestintäpäälliköltä 16.10.2020 saadun tiedon mukaan Poliisihallitus tulee antamaan poliisin viestintää sosiaalisessa mediassa koskevan yksityiskohtaisemman ohjeistuksen, jossa tullaan muun ohella tarkemmin ohjeistamaan poliisimiesten kielenkäyttöä sosiaalisessa mediassa. Tällä hetkellä asiaa koskevaa yksityiskohtaista ohjeistusta ei ole. Näkemykseni mukaan tällaisen ohjeistuksen puuttuessa virkamiehen on perusteltua noudattaa varovaisuutta ja mahdollisimman tarkoin asiaa koskevaa voimassaolevaa sääntelyä. Ohjeistus tulisi kuitenkin poliisitoiminnan tueksi saada aikaan mahdollisimman pian.

Toimenpiteet

Asiassa ei käytössäni olleen selvityksen perusteella ole aihetta todeta, että Sisä-Suomen poliisilaitos olisi ylittänyt harkintavaltansa tai käyttänyt sitä väärin tavalla, joka antaisi minulle aihetta toimenpiteisiin. Viittaan kuitenkin edellä viestien asiayhteydestä, taustasta ja tarkoituksesta sekä alkuperästä lausumaani.

Pidän myös tärkeänä, että Poliisihallitus ripeästi vahvistaisi ohjeistuksen poliisin sovellettavaksi erityisesti sosiaalisen median viestinnässä.

Lähetän tämän päätökseni Sisä-Suomen poliisilaitokselle ja Poliisihallitukselle. Pyydän Poliisihallitusta toimittamaan minulle edellä mainitun laadittavana olevan sosiaalisen median käyttöä koskevan ohjeistuksen sen valmistuttua.

Kantelu ei anna aihetta enempiin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Linda Harjutsalo