

24.3.2010

Dnro 3185/4/08

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

**TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTO LAIMINLÖI HUOLELLISUUSVELVOITTEEN  
TURVAKIELLON OMAAVAN ASIAKKAAN PALVELUSSA / EN ARBETS- OCH NÄRINGSBYRÅ  
ÅSIDOSATTE OMSORGSPLIKTEN DÅ DEN BETJÄNADE EN KUND SOM FÅTT SPÄRRMAR-  
KERING**

1

**KANTELU**

Kantelija arvosteli 2.10.2008 päivätyssä kirjeessään Päijät-Hämeen työvoimatoimiston menettelyä turvakiellon omaavien asiakkaiden kohdalla. Kantelija kertoi joutuneensa hankkimaan turvakiellon. Asioidessaan kesäkuussa 2008 työvoimatoimistossa virkailija oli kertonut hänelle, että toimisto merkitsee rekistereihinsä turvakiellon omaavien asiakkaiden osoitteeksi Poste Restante. Kantelija kertoi ihmetelleensä asiaa jo tuolloin.

Kantelija kertoo tämän jälkeen hakeneensa alkusyksystä 2008 työvoimakoulutukseen. Seuraavan kerran hän sai kuitenkin lokakuun alussa toimistosta kirjeen, jossa ilmoitettiin hänen peruneen osallistumisensa hakemaansa koulutukseen. Kantelija kertoo olleensa ihmeissään, koska hän ei ollut saanut ilmoitusta siitä, että oli tullut hyväksytyksi koulutukseen. Asian selvittelyjen myötä ilmeni lopulta, että työvoimatoimisto oli lähettänyt hänelle kolme kirjettä Poste Restante -osoitteeseen, jota hänellä ei kuitenkaan ole.

Työvoimatoimisto on Kantelijan mukaan myöntänyt virheensä. Kantelijan mukaan asia aiheutti hänelle kuitenkin taloudellista haittaa. Lisäksi hän haluaisi saada toimiston hänelle lähettämät kirjeet, sillä ne sisältävät häntä koskevia arkaluonteisia tietoja. Kantelija on myös todennut, ettei hän aio hankkiakaan Poste Restante -osoitetta.

[...]

3

**RATKAISU**

3.1

**Päijät-Hämeen työ- ja elinkeinotoimiston selvitys**

Päijät-Hämeen työ- ja elinkeinotoimisto ilmoitti Kantelijan kertoneen asiakaskäynnillä 7.7.2008, että hänellä on turvakielto. Toimiston mukaan virkailija oli tuolloin toiminut ministeriön antamien tietosuojaohjeiden mukaisesti ja merkinnyt Kantelijan osoitetiedoksi Poste Restante. Lisäksi hän oli merkinnyt URA-järjestelmän keltaiselle muistilapulle Kantelijan oikean osoitteen.

Toimiston mukaan ohjeen mukaisesti toimittaessa toimiston tulisi näissä tapauksissa hakea muistilapulta asiakaan oikea osoite, jonne posti lähetetään.

Toimiston mukaan Kantelija oli hakenut elokuun lopussa koulutukseen, johon hänet oli myös valittu. Tieto valinnasta oli kuitenkin lähetetty e-kirjeellä Poste Restante -osoitteella. Kantelija ei ollut kuitenkaan hankkinut itselleen tällaista osoitetta, joten tieto koulutukseen valinnasta ei saavuttanut häntä.

Toimiston mukaan Kantelijaille ehdittiin lähettää myös selvityskirje koulutukseen osallistumattomuudesta Poste Restante -osoitteeseen. Kun eri virkailijat käsittelevät asioita, aina ei ole mahdollista tarkistaa tietoja niin, että huomattaisiin poimia turvakieltoasiakkaiden osoite muistilapulta. Toimiston käsityksen mukaan sen virkailijat ovat toimineet annettujen ohjeiden mukaisesti. Se pahoittelee sitä, että URA-tietojärjestelmä ei pysty huomioimaan sitä, että asiakkaan osoite ei ole se, minkä järjestelmä tiedoista e-kirjeisiin poimii.

## 3.2

### Työ- ja elinkeinoministeriön lausunto

Työ- ja elinkeinoministeriö viittaa lausunnossa työttömyysturvalain säännöksiin. Ministeriön mukaan työnhakijan on ilmoitettava työ- ja elinkeinotoimistolle työtarjouksia ja muita yhteydenottoja varten postiosoiteensa ja muut mahdolliset yhteystiedot, joiden avulla hänet voidaan viivytyksettä tavoittaa.

Ministeriö viittaa myös antamaansa ohjeeseen julkisen työvoimapalvelun asiakaspalvelutietojen käsittelystä (O/12/2007 TM). Niissä todetaan sen mukaan muun muassa, että mikäli asiakas on ilmoittanut, että hänellä on turvakielto, asiakkaan osoite- ja kotikuntatieto tulee tallentaa tietojärjestelmän huomautuslapulle ja osoitekenttään merkitään tiedoksi Poste Restante.

Ministeriön mukaan Päijät-Hämeen työ- ja elinkeinotoimiston olisi tullut lähettää koulutusvalinnasta kertova ja muut siihen liittyvät kirjeet Kantelijan ilmoittamaan todelliseen postiosoitteeseen. Ministeriön mukaan toimisto on menetellyt inhimillisen erehdyksen vuoksi virheellisesti. Se kiinnittää toimiston huomiota korostettuun huolellisuuteen nyt puheena olevan kaltaisissa poikkeuksellisissa asiakaspalvelutilanteissa. Se ilmoittaa lähettävänsä lausuntonsa tiedoksi. Lisäksi se on velvoittanut toimiston selvittämään, ovatko sen Kantelijalle Poste Restante -osoitteeseen lähettämät kirjeet palautuneet toimistoon.

Ministeriön mukaan turvakiellon saaneiden asiakkaiden kohdalla on lähdetty nimenomaan heidän tietojensa suojaamisesta. Kun näitä tietoja ei ole merkitty suoraan asiakastietoihin, pyrkimys on ollut nostaa tietojen suojaustasoa. Ministeriön käsityksen mukaan toimistot ovat tietojärjestelmän lähtökohdista johtuen toimineet siten, että työnhakijaa on neuvottu ottamaan käyttöönsä Poste Restante -osoite, joka on ministeriön mukaan maksuton.

## 3.3

### Asian arviointia

#### 3.3.1

##### Turvakieltoa koskeva ohjeistus

Turvakielto merkitsee sitä, että tietoa henkilön kotikunnasta ja osoitteestaan ei saa luovuttaa muille kuin viranomaisille. Turvakiellosta säädettiin nyt puheena olevan tapauksen aikaan väestötietolain 25 §:n 4 momentissa. Nykyisin asiasta säädetään väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista annetussa laissa, joka tuli voimaan 1.3.2010.

Työ- ja elinkeinoministeriö on siis ohjeistanut toimistoja merkitsemään turvakiellon omaavien asiakkaiden osoitetiedoksi Poste Restante ja kirjoittamaan järjestelmän muistilapulle oikean osoitteen turvakieltomainnalla. Tämän menettelyn tarkoituksena käsitykseni mukaan on varmistaa se, että heidän osoitetietojaan käsitellään turvakiellon edellyttämällä tavalla. Pidän ohjeistusta perusteltuna, sillä sen myötä riski turvakieltoasiakkaiden osoitetietojen virheelliseen luovuttamiseen esimerkiksi epähuomiossa pienenee, kun osoite on erikseen haettavassa muistilapussa.

Ministeriön lausunnon mukaan toimistot ovat neuvoneet asiakkaitaan avaamaan Poste Restante -osoitteita, joihin työhallinnon kirjeet voidaan lähettää. Tämä luonnollisesti helpottaa toimistojen työtä, kun järjestelmästä voidaan lähettää esimerkiksi niin sanotut e-kirjeet järjestelmän ilmoittamaan osoitteeseen. Käsitykseni mukaan turvakieltoasiakkaita ei voida kuitenkaan pelkästään tämän vuoksi velvoittaa avaamaan itselleen Poste Restante -osoitetta ja käyttämään sitä. Turvakiellon omaavan asiakkaan täytyy voida luottaa siihen, että työ- ja elinkeinotoimistot, samalla kun noudattavat turvakieltoa, lähettävät asiakkaalle kirjeet osoitteeseen, jonka hän on toimistolle ilmoittanut. Turvakieltohan ei merkitse sitä, ettei viranomainen voisi lähettää asiakkaalle itselleen postia hänen oikeaan osoitteeseensa.

Käsitykseni mukaan tämä edellyttää nykyisen tietojärjestelmän puitteissa työ- ja elinkeinotoimistoilta erityistä huolellisuutta ja Poste Restante -osoitteen omaavien asiakkaiden kohdalla sen tarkistamista, onko henkilöllä mahdollisesti turvakielto ja siten oikea osoite järjestelmän muistilapulla. Luonnollisesti olisi parempi, jos järjestelmä hälyttäisi aina automaattisesti olemassa olevasta turvakiellosta eikä sen havaitseminen edellyttäisi nimenomaista tarkistamista järjestelmän muistilapusta.

### 3.3.2

#### Työ- ja elinkeinotoimiston menettely Kantelijan asiassa

Suomen perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi viranomaisessa asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Asian asianmukaiseen käsittelyyn kuuluu olennaisena osana velvollisuus käsitellä asioita huolellisesti.

Saamani selvityksen perusteella katson Päijät-Hämeen työ- ja elinkeinotoimiston toimineen sinänsä asianmukaisesti ja ministeriön antamien ohjeiden mukaisesti merkitessään Kantelijan osoitteeksi järjestelmään Poste Restante ja merkitessään hänen oikean osoitteensa järjestelmän muistilapulle.

Käsitykseni mukaan toimiston ei olisi kuitenkaan tullut vaatia Kantelijaa avaamaan itselleen Poste Restante -osoitetta. Käsitykseni mukaan näin ei myöskään ministeriön ohjeissa neuvota toimimaan. Ministeriön lausunnon perusteella toimistot ovat kuitenkin ainakin jossakin määrin ottaneet käyttäenköksi neuvoa asiakkaitaan avaamaan sanotunlaisen osoitteen. Mitään velvollisuutta Poste Restante -osoitteen avaamiseen työhallinnon asiakkaalla ei kuitenkaan nähdäkseni ole.

Käsitykseni mukaan Päijät-Hämeen työ- ja elinkeinotoimiston olisi lisäksi pitänyt lähettää koulutusta koskevat kirjeet Kantelijalle tämän toimistolle ilmoittamaan osoitteeseen, joka oli kirjattu järjestelmän muistilapulle. Tältä osin katson toimiston laiminlyöneen asian asianmukaiseen käsittelyyn kuulu-

vaa huolellisuusveloitetta. Tältä osin yhdyin siis ministeriön lausunnossaan esittämään ja kehotan omalta osaltani Päijät-Hämeen työ- ja elinkeinotoimistoa kiinnittämään henkilökuntansa huomiota huolellisuuteen turvakiellon omaavien asiakkaiden palvelemiseen.

Totean lisäksi, että työ- ja elinkeinoministeriö oli jo lausunnossaan kehottanut toimistoa selvittämään, ovatko sen Kantelijaille Poste Restante -osoitteella lähettämät kirjeet palautuneet toimistoon. Tältä osin asia ei anna minulle aiheutta enempään. Toimiston tulee luonnollisesti ilmoittaa selvityksensä tuloksesta Kantelijalle.

Totean lopuksi, että Kantelija on todennut toimiston menettelyn aiheuttaneen hänelle taloudellista haittaa. Oikeusasiamies ei voi määrätä korvauksia maksettavaksi. Kantelijan tulisi esittää mahdollinen korvausvaatimuksensa perusteluineen työ- ja elinkeinotoimistolle.

4

#### TOIMENPITEET

Saatan jaksossa 3.3 esittämäni käsitykset Päijät-Hämeen työ- ja elinkeinotoimiston menettelyn virheellisyydestä toimiston tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän toimistolle jäljennöksen tästä päätöksestäni. Lähetän päätökseni tiedoksi myös työ- ja elinkeinoministeriölle.