

3.8.2018

EOAK/686/2018

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Mikko Sarja

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Päivi Pihlajisto

YKSITYISYYDEN SUOJA TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTOSSA

1 KANTELU

Kantelija kertoi käyneensä Hämeen työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) Hämeenlinnan TE-toimipisteessä. Häntä jäi kertomansa mukaan mietityttämään hänen ja muiden toimipisteessä käyvien ihmisten yksityisyyden suoja. Asiakkaiden piti aulassa selvittää asiansa. Kantelija kertoi ihmetelleensä asiaa henkilölle, joka kysyi kantelijan asiaa. Vastaus oli, ettei ole muuta vaihtoehtoa. Kantelija kertoi kuulleensa tahtomattaan muiden asioita, mikä ei ole asiallista eikä sopivaa. Hän tiedusteli, onko kyseinen tilanne laillinen.

2 SELVITYS

Asiassa hankittiin TE-toimiston selvitys, jossa todetaan seuraavaa.

TE-toimiston aulatiloiissa hoidetaan tavanomaisia asioita, kuten työnhakijaksi ilmoittautumisia, avustetaan työnhakuasiakirjojen laatimisessa, annetaan yleistä neuvontaa ja asiakkaat voivat jättää yhteydenottopyynnön vastuuvirkailijalleen henkilökohtaisen asian hoitamiseksi. Yhteydenottopyynnön jättäminen ei edellytä varsinaisen asian kertomista työntekijälle aulassa. Asiakkaita ei estetä kertomasta asiansa. Asiakkailta ei aulapalvelussa pyydetä kertomaan arkaluonteisia asioita, kuten henkilötunnusta, terveyteen liittyviä asioita tms.

TE-toimiston toimipisteiden aulapalvelujen yhteydessä työskentelee erillisessä huoneessa virkailija, jolle asiakas voidaan ohjata, mikäli asia sitä vaatii. Useimmat asiat vaativat vastuuvirkailijan kanssa asiointia, ja eri kanavia pitkin tulleisiin yhteydenottopyyntöihin vastuuvirkailijat vastaavat yleensä joko samana päivänä tai viimeistään viiden päivän kuluessa. Asiakkailta on mahdollisuus hoitaa asioitaan myös puhelinpalvelussa sekä jättää sähköinen yhteydenottopyyntö vastuuasiantuntijalle, jolloin asiantuntija soittaa asiakkaalle.

Henkilökohtainen palvelu TE-toimistossa hoidetaan ensisijaisesti puhelimitse tai ajanvarauksella. TE-toimiston asiakaspalvelutilat on järjestetty hallinnon toimitilakonseptin periaatteiden mukaisesti sisältäen avointa asiakaspalvelutilaa ja ajanvaraustiloja. Avoimissa asiakaspalvelutiloissa ei käytetä asiakaspalvelutietojärjestelmää.

TE-toimiston mukaan asiakaspalvelussa asiointi ja asian käsittely on järjestetty siten, että asiakas saa hallinnon palveluita eri palvelukanavia hyödyntäen. Asiakkaan asia käsitellään mahdollisimman nopeasti ja asiakkaiden yksityisyyden suojan tarpeet huomioiden.

3 RATKAISU

Kantelu oli sisältönsä puolesta verraten yleispiirteinen, minkä vuoksi en voi enemmälti ottaa kantaa siihen, millaisia toisten asiakkaiden tietoja kantelija oli kuullut aulatilassa. Tämän vuoksi voin arvioida asiaa vain yleisellä tasolla. Tästä näkökulmasta totean seuraavan.

Viranomaisten tulee järjestää asiakaspalvelunsa niin, ettei asiakkaan perustuslain 10 §:ssä perusoikeutena turvattu yksityiselämän suoja vaarannu. TE-toimiston aulatilassa toteutettavan asiakaspalvelun tulee siten olla järjestetty niin, että yksityisyyden suojan piiriin kuuluvan asiakastiedon paljastuminen ulkopuoliselle ei ole mahdollista.

Saadun selvityksen perusteella TE-toimisto on pyrkinyt rakentamaan asiakaspalvelunsa toimintamallin siten, että se täyttää hyvän hallinnon ja tietosuojan vaatimukset. Aulatilassa ei selvityksen mukaan tarvitse kertoa arkaluonteisia tietoja. Toisaalta asiakkaita ei myöskään selvityksen mukaan estetä kertomasta asiaansa.

Käytettävissäni olleen aineiston perusteella en voi ottaa kantaa siihen, oliko kantelijan tarkoittamassa asiakaspalvelutilanteessa virkailija kysynyt asiakkailta arkaluonteisia asioita vai oliko joku asiakas tällaisia tietoja ehkä omaehtoisesti kertonut. Edellä jo todetuin tavoin en voi ottaa kantaa edes siihen, millaisista tiedoista nyt on kantelijan kertomassa tapauksessa ollut kyse.

Totean kuitenkin yleisellä tasolla, että silloin, kun asiakas TE-toimiston aulatilassa omaaloitteisesti ryhtyy kertomaan arkaluonteisia tietoja, asiakkaalle olisi mielestäni hallintolain 8 §:n mukaisen neuvontavelvoitteen puitteissa perusteltua tuoda esiin, ettei sellaisten tietojen esittäminen ole tarpeen ja ettei asiakkaan yksityisyyden suojaa voida aulatilassa täysin taata, mikäli asiakas tällaisia arkaluonteisia asioita siellä omaaloitteisesti kuitenkin haluaa virkailijalle kertoa. Tällaisin viranomaisen toimenpitein olisi mielestäni mahdollista turvata asiakkaiden yksityisyyden suojaa.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3 esittämäni käsityksen TE-toimiston tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.