

**ASIA** TE-toimiston asiakkaan tietosuojan toteutuminen**KANTELU**

A on oikeuskanslerille 23.1.2012 lähettämässään sähköpostiviestissä kannellut Tampereen työ- ja elinkeinotoimiston Pirkkalan toimipisteestä. A oli asioinut Pirkkalan kunnanvirastossa sijaitsevassa TE-toimistossa ja kiinnittänyt huomiota siihen, että virkailijoiden työpisteet oli sijoitettu sillä tavalla, että kaikki asiakkaan tiedot oli kenen tahansa nähtävissä. Lisäksi työhuoneissa käyty keskustelu kuului selvästi odotustilaan. A on havainnollistanut kirjoitustaan kyseisen TE-toimiston käytävän ikkunan läpi virkailijan työhuoneesta matkapuhelimen kameralla ottamallaan kuvalla. Tulostetussa kuvassa virkailija on viistosti selin käytäväikkunaan nähden ja hänen työpisteensä tietokoneruutu vastaavasti viistosti kohti käytäväikkunaa.

SELVITYS

Pirkanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus ja Tampereen työ- ja elinkeinotoimisto ovat antaneet asiassa lausuntonsa.

RATKAISU

Perustuslain 10 §:n 1 momentin mukaan jokaisen yksityiselämä on turvattu. Henkilötietojen suojasta säädetään tarkemmin lailla.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 18 §:ssä säädetään hyvästä tiedonhallinnasta. Hyvään tiedonhallintatapaan kuuluu myös tietojen suojaaminen. Tiedon suojaamisella tarkoitetaan tiedon saatavuutta ja käyttötarkoituksia koskevien rajoitusten, kuten salassapidon ja henkilötietojen suojan toteuttamiseksi tarpeellisia toimenpiteitä, joita toteutetaan osin teknisinä turvallisuusjärjestelyinä, osin muina käytännön menettelytapoina.

Saman lain 23 §:n mukaan viranomaisen palveluksessa oleva ei saa paljastaa asiakirjan salassa pidettävää sisältöä tai tietoa, joka asiakirjaan merkittynä olisi salassa pidettävä, eikä muutakaan viranomaisessa toimiessaan tietoonsa saamaa seikkaa, josta lailla on säädetty vaitiolovelvollisuus. 24 §:n 1 momentin 25 kohdan mukaan salassa pidettäviä ovat asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai työhallinnon henkilöasiakkaasta sekä tämän saamasta etuudesta tai tukitoimesta taikka sosiaalihuollon palvelusta tai työhallinnon henkilöasiakkaan palvelusta taikka tietoja henkilön terveydentilasta tai vammaisuudesta taikka hänen saamastaan terveydenhuollon ja kuntoutuksen palvelusta taikka tietoja henkilön seksuaalisesta käyttäytymisestä ja suuntautumisesta.

Arviointi

Hyvään tiedonhallintatapaan kuuluu yhtenä osana tietojen suojaaminen. Tietojen suojaaminen edellyttää muun muassa toimia joilla estetään ennakolta salaisten tietojen paljastuminen. Asiakirjahallinto ja tietojärjestelmät on suojattava siten, että ainoastaan niihin oikeutetut voivat saada tiedon asiakirjasta tai tiedosta. Tämä hyvän tiedonhallintatavan perusvaatimus koskee asiakirjojen käsittelemisen ja tietojärjestelmien käytön kaikkia vaiheita ja siten myös asianomaisen virkailijan ja hallinnon asiakkaan välisiä asiakaspalvelutilanteita.

Saatujen selvitysten mukaan Tampereen työ- ja elinkeinotoimiston Pirkkalan toimipisteen (TE-toimisto) tilat sijaitsevat Pirkkalan kunnan omistamassa kunnan virastotalossa. TE-toimistolla on käytettävissä kaksi vastaanottohuonetta, joiden välissä on ovi. Huoneiden sisääntulo-ovissa on kapeat ikkunat, joista näkee huoneeseen. Toisessa huoneessa työpöytä on sijoitettu siten, että tietokoneen näyttöruutu näkyy suoraan ikkunasta. Toisessa vastaanottohuoneessa näyttöruutu on sijoitettu siten, että oven ikkunasta ei ole mahdollista nähdä näyttöpäätettä. Huoneiden välinen ovi ei ole myöskään aina esteenä kuuluvalla keskustelulle.

A on kirjoituksessaan arvostellut juuri sitä, että odotustilasta on mahdollista nähdä näyttöruuduilla olevat tiedot sekä pöydillä olevat asiakirjat. Selvityksen mukaan jos asiakas haluaa nähdä huoneen oven ikkunasta, mitä näyttöruudulla näkyy tai mitä papereita virkailijan pöydällä on, täytyy asiakkaan tietoisesti mennä kiinni ikkunaan ja kuvata päätettä tai asiakirjoja.

Erästä toista TE-toimistoa koskevasta ratkaisustani OKV/976/1/2010 (10.7.2011) ilmenevän periaatteen mukaan, jos salassa pidettävän tiedon paljastuminen voi jäädä sattumankin varaan, menettely ei täytä tietosuojan edellyttämiä vaatimuksia. Vaikka nyt saadussa selvityksessä onkin katsottu, että TE-toimiston toimitilat täyttävät normaalit tietosuojan vaatimat edellytykset, totean, että yksityisyyden suojan piiriin kuuluvan asiakastiedon paljastuminen ulkopuoliselle on kirjoituksessa kerrotussa tapauksessa ollut suhteellisen vaivatonta. Asiakkaan yksityisyyden suojan piiriin kuuluvan tiedon näkeminen on tosin edellyttänyt tavanomaisesta asiakaskäyttämisestä poikkeavaa toimintaa, mutta asioitaan viranomaisessa hoitavan asiakkaan tulisi voida luottaa siihen, että häntä koskevat tiedot eivät ole ulkopuolisen nähtävissä tämäntyyppisessäkään tilanteessa.

Kyseisessä TE-toimistossa nyt vallitseva toimitilaratkaisu ei näin ollen ole tältä osin hyvää hallintoa säätelevän perustuslain 21 §:n mukaisen viranomaistoiminnan vaatimusten mukainen eikä täytä julkisuuslaissa asetettuja vaatimuksia hyvälle tiedonhallintatavalle.

Pirkkalan TE-toimiston lausunnon mukaan TE-toimisto tulee olemaan yhteydessä Pirkkalan kuntaan ja neuvottelee ovien ikkunoiden teippaamisesta siten, että niihin syntyy näköeste. Li-

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

säksi lausunnossa todetaan, että keskustelua tullaan käymään myös huoneiden ovien äänieristämisen parantamisesta.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Tampereen työ- ja elinkeinotoimiston huomiota vastaisen varalle viranomaisten toiminnan julkisuutta koskevan lain hyvää tiedonhallintatapaa koskevien säännösten sekä perustuslain hyvää hallintoa koskevien säännösten noudattamiseen.

Päätöksen liitteenä on jäljennös asiassa annetuista selvityksistä.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Risto Hiekkataipale

Oikeuskanslerin määräämä
esittelijä, notaari

Henna-Riikka Välinen