



23.7.2020

OKV/1339/10/2020
OKV/1339/10/2020-OKV-8

ASIA Helsingin kaupungin menettely lastensuojeluilmoitusten vastaanottamisessa

KANTELU

Kantelija on kirjoituksessaan 4.7.2020 oikeuskanslerille arvostellut Helsingin kaupungin lastensuojelun menettelyä lastensuojeluilmoitusten vastaanottamisessa. Kantelija on todennut, että Helsingin kaupungin lastensuojelulle ei voi tehdä kirjallista lastensuojeluilmoitusta. Kantelijalle oli puhelinpäivystyksessä painotettu erikseen, ettei lastensuojeluilmoituksia voi antaa kuin puhelimitse.

SELVITYS

Helsingin kaupungin apulaispormestari on toimittanut oikeuskanslerinvirastoon tiedoksi kantelijalle 6.7.2020 lähettämänsä sähköpostin.

Helsingin kaupunki on antanut apulaisoikeuskanslerille 20.7.2020 päivätyn selvityksensä, josta jäljennös toimitetaan kantelijalle ohessa.

Selvityksen mukaan toistaiseksi Helsingissä kuntalaiset voivat tehdä lastensuojeluilmoituksen olemalla puhelimitse yhteydessä lastensuojeluun, pyytämällä yhteydenottoa esimerkiksi sähköpostitse, lähettämällä kirjeen tai käymällä lastensuojelun toimipisteessä. Asiointi on mahdollista myös sosiaalityöntekijän lähettämän turvasähköpostin kautta. Täysin sähköisen lastensuojeluilmoituksen teko ei vielä tällä hetkellä onnistu tietoteknisistä syistä johtuen. Kaupungilla ei ole olemassa tietoturvallista ratkaisua kuntalaisille. Vain viranomaiset voivat tällä hetkellä tehdä täysin sähköisen ilmoituksen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL ohjeistaa internet-sivuillaan tekemään lastensuojeluilmoituksen joko puhelimitse, kirjallisesti lomakkeella tai käymällä virastolla. THL ohjeistaa internetsivuillaan, ettei lastensuojeluilmoitusta saa koskaan tehdä suojaamattomalla sähköpostilla, sillä ilmoituksen tiedot ovat arkaluonteisia.

Helsingin kaupunki ilmoittaa selvityksessään, että Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala on ottamassa ensi vuonna käyttöön uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin, ja sen myötä se saa tietoturvallisen ratkaisun sähköisen lastensuojeluilmoituksen tekoon. Lastensuojeluilmoituksen virallinen lomake löytyy kaupungin verkkosivuilta.

Mikäli kantelijaa on ohjattu tekemään lastensuojeluilmoitus ainoastaan puhelimitse, siinä on kaupungin selvityksen mukaan selkeästi tapahtunut virhe. Lastensuojeluilmoitukset voivat edellyttää nopeaa toimintaa ja siksi kaupunki ohjeistaa tekemään ilmoituksen pääsääntöisesti puhelimitse, jolloin voidaan myös esittää tarkentavia kysymyksiä ilmoittajalle. Kaikki ilmoitukset kirjataan asiakastietojärjestelmään riippumatta siitä, mitä kautta ilmoitus on saapunut perille.

RATKAISU

Arviointi

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.

Lastensuojelulain (417/2007) 4 §:n mukaan lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lain 11 §:n 1 momentin mukaan kunnan on huolehdittava siitä, että ehkäisevä lastensuojelu sekä lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa niinä vuorokauden aikoina, joina sitä tarvitaan. Lain 26 §:n 1 momentin mukaan (30.12.2014/1302) lastensuojeluasia tulee vireille hakemuksesta tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on saanut muutoin tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Pykälän 2 momentin mukaan lastensuojeluasian vireille tulon jälkeen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän on arvioitava välittömästi lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, sosiaalihuollon asiakaslaki) 4 §:n mukaan asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Saman lain 14 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä.

Lakia sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) sovelletaan hallintoasian, tuomioistuinasian, syyteasian ja ulosottoasian sähköiseen vireillepanoon, käsittelyyn ja päätöksen tiedoksiantoon, jollei muualla laissa toisin säädetä. Lakia sovelletaan soveltuvin osin myös muussa viranomaistoiminnassa. Lain 5 §:n mukaan sähköisten asiointipalvelujen järjestämisestä ja saatavuuden turvaamisesta säädetään digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetussa laissa.

Digitaalisten palveluiden tarjoamisesta annetun lain (306/2019) 4 §:n mukaan viranomaisen on muun muassa suunniteltava ja ylläpidettävä digitaaliset palvelunsa siten, että niiden tietoturvaluus, tietosuoja, löydettävyys ja helppokäyttöisyys on varmistettu sekä huolehdittava sen vastuulla olevien digitaalisten palvelujen ja muiden viranomaisen käytössä olevien sähköisten tiedonsiirtomenetelmien saatavuudesta muulloinkin kuin viranomaisen asiointipisteiden aukioloaikoina. Saman lain 5 §:n mukaan viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. Viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus käyttää asiassaan viranomaisten sähköisten viestien ja asiakirjojen vastaanottamiseen hallinnon yhteisistä sähköisen asiointin tukipalveluista annetussa laissa tarkoitettua viestinvälityspalvelua tai muuta riittävän tietoturvallista sähköistä tiedonsiirtomenetelmää, jos viranomainen voi toimittaa viestin tai asiakirjan sähköisessä muodossa.

Digitaalisten palveluiden tarjoamisesta annettua lakia koskevan hallituksen esityksen (HE 60/2018) mukaan lain tavoitteena olisi edistää jokaisen mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluita. Lisäksi lain tarkoituksena olisi edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, tietoturvaluutta, sisällön saavutettavuutta ja parantaa palvelujen laatua. Lain tavoitteena olisi ennen kaikkea parantaa jokaisen mahdollisuuksia yhdenvertaisesti käyttää digitaalisia palveluja. Viranomaisten palvelujen

asianmukaisesta järjestämisestä ja laadusta on säädetty yleisinä säännöksinä hallintolain 1 §:ssä ja osana palveluperiaatetta ja palvelun asianmukaisuutta hallintolain 7 §:ssä.

Palvelun asianmukaisuus edellyttää, että viranomaisen palvelu on saatavilla ja se on asianmukaista. Asiakkaan näkökulmasta on tärkeää, että hän saa vaivatta yhteyden viranomaiseen. Tietyissä tilanteissa asian hoitaminen voi edellyttää yhteyden saamista sähköisesti joko sähköpostilla tai sähköisen ilmoituslomakkeen kautta, mikäli joillekin asiakkaille esimerkiksi puhelimitse tapahtuva yhteydenotto ei ole mahdollinen. Hallinnon palveluperiaate huomioiden palvelujen asianmukaisuuteen kuuluu, että silloin, kun asiakas haluaa hoitaa asiaansa sähköisesti, tällainen asiointimahdollisuus taataan kuhunkin palveluun parhaiten sopivalla tavalla.

Viranomaisen palvelun vaivaton saatavuus hallinnon asiakkaille voi olla myös edellytys viranomaisen virkatoimien asianmukaisuudelle. Esimerkiksi lastensuojelulaki asettaa viranomaiselle velvollisuuden ryhtyä tarvittaessa hyvinkin välittömiin ja kiireellisiin toimiin lapsen kehityksen tai hyvinvoinnin turvaamiseksi. Toimien herätteenä voi muun muassa olla yksityisen tekemä lastensuojeluilmoitus, jonka tekeminen tulisi siten olla yksinkertaista ja vaivatonta. Samaan aikaan viranomaisella on sosiaalihuollon asiakaslain perusteella ankara velvollisuus turvata salassapito sekä suojata asiakkaiden yksityisyyttä ja henkilötietoja. Lisäksi viranomaisen on otettava huomioon digitaalisten palveluiden tarjoamisessa muun muassa niiden tietoturvallisuus ja tietosuojat.

Kantelun ja saadun selvityksen mukaan Helsingin kaupungilla ei olisi tällä hetkellä käytössään yksityisille henkilöille asianmukaista sähköistä lomaketta lastensuojeluilmoituksen tekemistä varten. Tätä voi pitää puutteena yleisesti hallinnon palveluperiaatteen, mutta erityisesti myös lastensuojeluilmoitusten käsittelyn edellyttämän kiireellisyyden kannalta. Toisaalta tietoturvan ja salassapidon suojaamiseksi kaupungin toimia voi pitää näissä olosuhteissa asianmukaisena. Lastensuojeluilmoitus on mahdollista tehdä sosiaaliviraston lähettämän turvasähköpostin kautta. Kaupungin ilmoituksen mukaan se on ottamassa ensi vuonna käyttöön tietojärjestelmän, joka mahdollistaa täysin sähköisen lastensuojeluilmoituksen tekemisen tietoturvallisesti.

Toimenpiteet

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 2 momentin mukaan oikeuskansleri ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta.

Helsingin kaupunki on pahoitellut kantelijalle annettua lastensuojeluilmoitusten tekemistä koskenutta virheellistä tietoa. Minulla ei tältä osin ole kantelun perusteella edellä selostetussa lainkohdassa tarkoitettua aihetta toimenpiteisiini.

Viittaan edellä esittämäni käsitykseeni hyvään hallintoon kuuluvasta viranomaisen palveluperiaatteesta ja sen asianmukaisesta järjestämisestä lastensuojeluasioissa.

Kantelu ei anna aihetta enempiin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteerini

Linda Harjutsalo