



Helsingin sosiaaliviraston johtava lakimies Tapio Rätty käsittelee palstalla sosiaalihuollon ajankohtaisia lakikysymyksiä.

Lakisivut tarjoavat juridista hyötytietoa sosiaalialan ammattilaisille.

Juristin nurkkaus -palstan lisäksi sivuilla julkaistaan muita sosiaalialan juristien kirjoituksia, lakiuutisia ja lakitiedon verkkopalvelujen esittelyjä.

Vireillä eduskunnassa -palstalle kootaan hallituksen lakiesityksiä.

Kerro meille, mitä aiheita toivot sivuilla käsiteltävän: palaute@sosiaaliturva.fi

Palstalla aiemmin julkaistuja kirjoituksia on koottu artikkelipankkiin: www.sosiaaliturva.fi
> Artikkelipankki > Juridiikka

Asiakkaita on etukäteen informoitava puhelujen nauhoittamisesta. Asiakas ei sen sijaan syyllisty rikokseen, vaikka viranomaisen tietämättäkin nauhoittaa tai muutoin tallentaa esimerkiksi käymänsä puhelinkeskustelut tai muut keskustelut viranomaisen kanssa.

Milloin asiakasneuvottelut saa nauhoittaa?

Asiakaspuhelujen nauhoittaminen on henkilötietojen käsittelyä. Henkilötietoja ei saa käsitellä tarpeettomasti. Viranomaisella on oikeus nauhoittaa käymänsä puhelinkeskustelut asiakkaansa kanssa, jos se on tarpeen laissa säädetyn tehtävän hoitamiseksi. Puheluita ei saa siis kuitenkaan tarpeettomasti nauhoittaa.

Viranomainen voi nauhoittaa puhelun ja tallentaa sen esimerkiksi asiakkaan tekemän palvelutilauksen varmentamiseksi. Viranomaisen nauhoittamista puheluita muodostuu henkilörekisteriä ja nauhoitukset ovat osa asiakasrekisteriä. Henkilötietolaki edellyttää, että henkilörekisterin käyttötarkoituksesta näkyy, mitä tarkoitusta varten puheluita nauhoitetaan.

Asiakkaita on etukäteen informoitava puhelujen nauhoittamisesta. Viranomainen ei saa nauhoittaa niitä salaa. Asiakkaalla on myös oikeus aina valita se, ottaako hän esimerkiksi puhelimitse tai muutoin yhteyttä viranomaiseen.

Puheluiden nauhoittamisesta päättää rekisterin pitäjä

Tietosuojavaltuutettu on tuoreessa kannanotossaan katsonut, että puhelinnauhoituksia saa käyttää vain

niille ennakolta määriteltyyn käyttötarkoitukseen. Puhelujen nauhoittamisen asianmukaisuutta ja tarpeellisuutta on siten arvioitava ottaen huomioon kulloinkin annettava palvelu. (Tietosuojavaltuutetun kannanotto 14.3.2008 Dnro 554/41/2008)

Tietosuojavaltuutettu antoi kannanottonsa vammaispalveluihin liittyvien kuljetuspalvelujen tilaamisesta matkapalvelukeskuksesta. Hän katsoi, että hyväksyttävänä tarkoituksena voi olla esimerkiksi tilauksen sisällön taltioiminen tai asiakaspalvelun laadun parantaminen.

”Usein kysyttyä” -palstalla tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilla tietosuojavaltuutettu toteaa muun muassa, että ”viranomaisenkin voi nauhoittaa puhelun, jos henkilötietojen käsittelylle on peruste. Viranomaistoiminnassa tallennettu nauhoite on myös julkisuuslaissa tarkoitettu viranomaisen asiakirja. Viranomaisen asiakirjat ovat pääsäännön mukaan julkisia, jollei asian käsittelyvaiheesta, salassapitoperusteista tai jostain muusta laista muuta johdu.

Henkilötietolaki edellyttää, että henkilötietojen keräämisestä (mm. nauhoittamisesta) kerrotaan pääsääntöisesti aina keskustelukumppanille. Informoinnin toteuttamistapa

jää rekisterinpitäjän harkintaan. Informointi voi tapahtua joko puhelun alussa tai siitä voidaan kertoa jo aiemmin esim. siinä sopimuksessa, johon asiakassuhde perustuu. Asiasta tiedottaminen vain Internet-sivuilla ei ole riittävää, koska tieto ei näin välttämättä tavoita kaikkia.”

Mikäli nauhoitettavat puhelut sisältävät salassa pidettäviä tietoja, kuten sosiaalihuollossa yleensä on, puhelutallenteiden käsittelyssä on otettava huomioon salassapito- ja vaihtolovelvollisuussäännökset. Koska puhelutiedot ovat tallennettuna osa sosiaalihuollon asiakasrekisteriä, nauhoitettuja puhelutietoja on säilytettävä ja käytettävä samojen periaatteiden mukaan kuin paperimuotoisiakin salassa pidettäviä asiakastietoja.

Tietosuojavaltuutetun kannanotosta ilmenee edelleen, että puheluiden nauhoittamisesta päättää aina rekisterin pitäjä. Mikäli esimerkiksi kuljetuspalvelut järjestetään ostopalvelusopimuksen perusteella, rekisterin pitäjä on ostava taho eli kunta. Tällöin kunnan sosiaalitoimen tulee päättää siitä, onko puhelujen nauhoitus tarpeellista ja toiminnan kannalta asiallisesti perusteltua.

Mikäli asiakaspuheluja nauhoite-

J. P. Roos menetteli professorina epäasianmukaisesti

● Helsingin yliopiston sosiaalipolitiikan professori menetteli oikeusasiamiehen mukaan epäasianmukaisesti lähetettyään yhteiskuntapolitiikan laitokselta Espoon kaupungin perhekeskuksen johtavalle sosiaalityöntekijälle erittäin kriittisiä sähköposteja lastensuojeluasiassa, jossa hänellä ei ollut pätevää valtuutusta toimia asiamiehenä.

Johtava sosiaalityöntekijä oli kannellut professorin menettelystä. Kantelijan mielestä professori ahdisteli ja painosti kantelijaa tavalla, joka ei sovi virkamiehelle.

Professorin mukaan hän ei ole toiminut asissa virkamiehenä tai viranomaisen ominaisuudessa, vaan asiaan perehtyneenä asiantuntijana ja puhtaasti humanitaarisista syistä.

Oikeusasiamiehen mielestä professorin rooli asiassa oli kaiken kaikkiaan hallintomenettelyllisesti ja juridisesti jäsentymätön. Professorin asemassa olevan virkamiehen tulisi ymmärtää kiinnittää viesteissään korostettua huomiota virkamiesasemastaan välittyvään kuvaan. ●

EOA Dnro 590/4/05

KHO:n mukaan Voutilaisen tutkinto soveltuu Helsingin sosiaalijohtajan virkaan

● Korkeimman hallinto-oikeuden mielestä Helsingin sosiaalijohtajan virkaan kuuluvat tehtävät ja Paavo Voutilaisen suorittaman teologian kandidaatin tutkinnon sisällön laajuus huomioon ottaen kaupunginvaltuusto oli voinut sille kuuluvan harkintavallan nojalla pitää tutkintoa virkaan soveltuvana ylempänä korkeakoulututkintona. ●

KHO Dnro 1608/1/07

taan toimeksiantosuhteessa, siitä on sovittava toimeksiantosopimuksessa tai muussa ostopalvelusopimuksessa. Koska asiakaspuhelujen nauhoitteet sisältyvät asiakasta koskeviin henkilörekisterissä oleviin tietoihin, on rekisteröidyllä, siis asiakkaalla, oikeus pääsääntöisesti tarkastaa ne henkilötietolain mukaisesti.

Viranomaisella ei saa ilman asiakkaalle etukäteen annettua informaatiota äänittää asiakasneuvotteluja eikä videoida asiakasneuvottelutilaisuuksia. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tällaisista neuvotteluista. Mikäli esimerkiksi lastensuojeluasioissa lapsen kuuleminen videoidaan tai muutoin tallennetaan, siitä on etukäteen ilmoitettava lasta ja hänen huoltajaansa. Käytännössä tallennusta ei voida suorittaa, mikäli huoltaja tai lapsi kieltää tämän menettelyn.

Asiakkaalla oikeus taltioida käymänsä keskustelut...

Asiakasneuvottelutilanteissa on yleistä, että sosiaalihuollon asiakas haluaa äänittää tai videoida käymänsä keskustelut viranomaisen kanssa.

Tietosuojavaltuutetun näkemyksen mukaan ”*sellaiset puhelut, joihin asiakas itse osallistuu joko soittajana tai vastaajana, saa nauhoittaa. Oman viestinnän taltioiminen on mahdollista Suomen perustuslain mukaan, eikä sitä ole kriminalisoitu myöskään viestinnän suoja koskevissa rikoslain säännöksissä.*”

Jos yksittäinen kansalainen nauhoittaa puheluitaan henkilötietojen käsittelyn (esim. keräämisen) tarkoituksessa, sovelletaan nauhoittamiseen henkilötietolakia. Lain soveltamisalaa on kuitenkin rajattu niin, ettei lakia sovelleta henkilötietojen käsittelyyn, jota luonnollinen henkilö suorittaa yksinomaan henkilökohtaisiin tai niihin verrattaviin tavanomaisiin yksityisiin tarkoituksiinsa. Tällainen tarkoitus on esim. puhelinvastaajan käyttämisen kotona.”

Asiakkaalla on siis oikeus ”merkitä muistiin” esimerkiksi teknisin apuvälinein tallentaen käymänsä keskustelu tai neuvottelu viranomaisen kanssa. Viranomaisen on sallittava tämä

menettely eikä sillä ole oikeutta kieltää neuvottelujen tallentamista teknisin apuvälinein.

... myös salaa

Eduskunnan oikeusasiamies katsoi ratkaisussaan, ettei viranomaisella ole yleensä perustetta kieltää äänittämistä, ei edes silloin, kun asiakas on salaa nauhoittanut viranomaisen ja asiakkaan välisen neuvottelutilaisuuden. (EOA 10.1.2002 Dnro 2327/4/99)

Samoilla linjoilla oli korkein oikeus: poliisin kuulusteltavana ollut henkilö oli vastoin poliisimiesten kieltä salaa videolaittein tallentanut käymänsä keskustelua. Ratkaisussaan KKO katsoi, että menettelyllään henkilö ei ollut syylistynyt salakatseluun tai -kuunteluun, koska se ei ollut loukannut poliisimiesten yksityisyyttä. (KKO 20.3.1990 T 777)

Asiakas ei siis syyllisty rikokseen, vaikka viranomaisen tietämättäkin nauhoittaa tai muutoin tallentaa esimerkiksi käymänsä puhelinkeskustelut tai muut keskustelut viranomaisen kanssa. Viranomaisella ei oikeushenkilönä saa samanlaista yksityisyyden suojaa kuin yksittäinen kansalainen.

Viranomaisella ei voi myöskään kieltäytyä neuvottelujen järjestämisestä, jos asiakas haluaa nauhoittaa tai muutoin tallentaa kyseisen neuvottelun. Kieltäytyminen ei olisi sopuisuudessa viranomaiselle kuuluvan palveluvelvoitteen kanssa. Se estäisi tosiasiasiassa esimerkiksi asiakkaan oikeuden tulla kuulluksi asiassa ja oikeuden ”merkitä muistiin” viranomaisessa käymänsä keskustelut.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on siis oikeus nauhoittaa käymänsä keskustelut viranomaisen kanssa eikä hänen tarvitse informoida tästä etukäteen viranomaista. Eri asia, että nauhoittaminen tai muu tallentaminen voi asiakastilanteessa merkitä, että tilaisuudet eivät ole luonteeltaan eivätkä informatiivisia.” ●

Henkilötietolaki 523/1999

Ajantasainen lainsäädäntö verkossa:
www.finlex.fi

Tietosuojavaltuutetun kannanottoja verkossa:
www.tietosuojafi.fi