



TIETOSUOJAVALTUUTETUN TOIMISTO

OHJE ASIAKASALOITTEISESTA KÄYTÖNVALVONNASTA

12.11.2012, päivitetty 10.06.2014

Sisällys

1. OHJEEN TARKOITUS.....	2
2. KÄYTÖNVALVONNAN AVOIMUUS.....	2
3. ASIAKKAAN SELVITYSPYYNTÖ JA SEN YKSILÖINTI.....	2
4. REKISTERINPITÄJÄN TIETOJÄRJESTELMÄPERUSTEINEN SELVITYS.....	3
5. REKISTERINPITÄJÄN TOIMENPITEET TYÖNANTAJANA.....	3
6. TUTKINTAPYYNNÖN TEKEMINEN POLIISILLE.....	4
7. KÄYTÖNVALVONNAN TOIMENPITEISTÄ RAPORTOINTI.....	4
8. PALAUTE JA LISÄTIETOJA.....	4

www.tietosuoja.fi

1. OHJEEN TARKOITUS

Ohje käsittelee menettelyä, jonka avulla rekisterinpitäjä voi selvittää lokitietojen avulla henkilötietojen mahdollista luvatonta käyttöä. Ohje on tarkoitettu rekisterinpitäjille, jotka antavat tietojärjestelmiinsä henkilökohtaisia käyttöoikeuksia ja keräävät käsittelystä lokitietoja.

Aiheesta on laadittu myös muistio, jossa on lisätietoja ja yksityiskohtaisia näkökohtia menettelyn eri vaiheista. Lisäksi samanaikaisesti on julkaistu uusi lokiohje eli Lokitiedot henkilötietojen suojaamisen välineinä.

2. KÄYTÖNVALVONNAN AVOIMUUS

Käyttäjät/työntekijät. Kun käyttäjät ovat työntekijöitä, on käytönvalvonnassa kysymys yksityisyyden suojasta työelämässä annetun lain (759/2004) 21 §:ssä tarkoitetusta teknisestä valvonnasta. Sen lisäksi, että kerrotaan valvonnasta ja sen välineistä, on olennaista kertoa käyttäjille siitä, mikä on sallittua henkilötietojen käsittelyä.

Asiakkaat. Jotta asiakas voisi omalta osaltaan saada selvyyden siihen, onko häntä koskevia tietoja käsitelty laillisesti vai ei, on varmistettava, että hän voi saada tiedon tästä selvitysmenettelystä: mikä tällainen selvitys on ja mitä tulee tehdä menettelyn käynnistämiseksi.

3. ASIAKKAAN SELVITYSPYYNTÖ JA SEN YKSILÖINTI

Tunnista asiakkaan pyyntö. Kun asiakas haluaa selvityksen omiin tietoihin kohdistuneesta käsittelystä esimerkiksi silloin kun asiakas epäilee tietojensa mahdollista luvatonta käsittelyä, ohjaa asiakasta ensisijaisesti tässä kuvattuun rekisterinpitäjän selvitysmenettelyyn. Laadi lomake, jolla annat lisätietoja selvitysmenettelystä ja pyydät tietoja selvityksen kohdentamiseksi. Lomake tulisi erottua muista lomakkeista (tietopyyntö, tarkastuspyyntö) ja lomakkeen nimeksi ehdotetaan: Selvityspyyntö omien henkilötietojen käsittelystä. Muistiossa on yksityiskohtaisemmin käyty läpi tietoja, joita voidaan pitää tarpeellisina pyynnön yksilöinnissä.

Yksilöi asiakkaan kanssa mahdollinen luvaton käsittely. Yksilöinti on tarpeen selvityksen kohdentamiseksi. Mikäli asiakas ei kykene muuten selvityspyyntöään yksilöimään, käytä asiakaskohtaista lokitulostetta apuna. Jos lokituloste annetaan tässä tarkoituksessa asiakkaalle, tee annettavaan lokitulosteeseen julkisuuslain 25 §:ssä tarkoitettu salassapitomerkitä. Jos selvityksen kohdentamiseksi ei saada lisätietoja, tee selvitys viimeisen kahden (2) vuoden ajalta.

Milloin selvityksen voi jättää tekemättä ? Tilanteessa, jossa voidaan todeta, ettei pyynnön esittäjällä ole asiakas- tai hoitosuhdetta rekisterinpitäjään eikä hänen tietojensa löydy muutenkaan kohteena olevasta tietojärjestelmästä, voidaan katsoa, ettei pyytäjällä ole henkilötietojen suojaan liittyvää oikeudellista intressiä tässä tarkoitettuihin käytönvalvonnallisiin toimenpiteisiin. Huomaa, että tämän sisältöinen vastaus antaa itse asiassa epäsuorasti vastauksen myös tarkastusoikeuspyyntöön (tietoja ei ole rekisterissä).

Käsitlele tietopyynnöt erikseen. Mikäli asiakas pyytää lokitietoja sellaiseenaan, on pelkkää tiedonsaantia koskeva kysymys ratkaistava siten kuin siitä on erikseen säädetty julkisuuslain (621/1999) 11 §:ssä. Tee myös tähän lokitulosteeseen em. salassapitomerkin. Mikäli asiakas on tehnyt tutkintapyyntönsä poliisille, vastaa poliisin tietopyyntöön siten kuin poliisin tiedonsaantisäännökset edellyttävät.

4. REKISTERINPITÄJÄN TIETOJÄRJESTELMÄPERUSTEINEN SELVITYS

Selvittämisen organisointi. Selvityksen tekeminen edellyttää kokemusta ja työvälineitä lokitietojen käsittelyä ja vertailua varten. Tekijän on oltava esteettön (hallintolaki 28 §) ja hänellä tulisi olla riittävän itsenäinen asema rekisterinpitäjäorganisaatiossa, jotta selvityksen tekeminen olisi ulkopuolisen näkökulmasta uskottavaa. Tällainen tehtävä voi kuulua esimerkiksi tietosuojavastavaan toimenkuvaan.

Varmista tiedolliset resurssit. Rekisterinpitäjän on etukäteen varauduttava tällaisiin selvityksiin varmistamalla tarpeellisten lokitietojen käytettävyys ja eheys sekä vertailutiedon saatavuus.

Vertaa lokitietoja asiakastapahtumiin. Mahdollisten luvattomien kyselyiden yksilöimiseksi vertaa lokitietoja asiakastapahtumiin esim. terveydenhuollossa kyselyajankohtien ajanvaraus- ja hoitotietoihin

Laadi yhteenveto. Tietojärjestelmäperusteisesta selvityksestä laaditaan yhteenveto, jossa kerrotaan miten selvitys on tehty ja miltä osin käsittely on ollut rekisterinpitäjän käsityksen mukaan laillista ja miltä osin on syytä tarkemmin selvittää yksittäisten käsittelytapauksien perusteita.

Mikäli selvityksen perusteella asiakkaan tietoihin ei ole kohdistunut lainvastaisista käsittelyistä, lähetetään yhteenveto asiakkaalle vastauksena selvityspyyntöön. Mikäli selvityksen perusteella ei voida luvattomasti käsittelyä poissulkea, toimitetaan käyttäjäkohtainen yhteenveto esimiehelle asian lisäselvittämiseksi ja käyttäjän kuulemiseksi.

5. REKISTERINPITÄJÄN TOIMENPITEET TYÖNANTAJANA

Varaa työntekijälle tilaisuus tulla kuulluksi. Kun luvattoman käsittelyn epäily kohdistuu tiettyyn työntekijään, on hänelle varattava työoikeudellisten säännösten perusteella tilaisuus tulla kuulluksi. Kuulemisesta on hyvä laatia pöytäkirja, jollei työntekijää kuulla kirjallisesti. Mikäli työntekijä ei ole rekisterinpitäjän palveluksessa, on vastaavien toimenpiteiden suorittamisesta sovittava esim. ostopalvelusopimuksessa tai tiedonluovutusluvassa tai aluetietojärjestelmän osallisten kesken.

Selvitä työntekijän esittämät kiistämisperusteet.

Väitettä "en ollut töissä" voidaan arvioida työvuorolistojen ja/tai kulunvalvonnan perusteella. Väitettä siitä, että joku muu käytti tunnuksia voidaan jossain määrin arvioida käyttäjäkohtaisen lokitulosteen avulla.

Harkitse selvityksen laajentamista. Mikäli perusteettomiin kyselyihin ei ole ns. henkilökohtaisia syitä, harkitse selvityksen laajentamista käyttäjäkohtaisen lokitulosteen avulla, jotta moniin asiakkaisiin kohdistuva luvaton käyttö voitaisiin selvittää kokonaisuudessaan.

Päätä työoikeudellisista toimenpiteistä. Päätä toimenpiteistä johdonmukaisen työnantajapolitiikan mukaisesti, jolloin arvioinnissa voidaan ottaa huomioon tekokokonaisuus ja siitä ilmenevä tahallisuus tai välinpitämättömyys suhteessa henkilötietojen suojaan koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Päätös asian saattamisesta esitutkintaan voidaan jättää asianomistajalle, kunhan on tarkistettu, ettei selvityksen laajentamiselle ole perusteita.

Mikäli käyttäjä myöntää luvattoman käsittelyn, voidaan ns. kärsimyskorvauksista (Vahingonkorvauslain 5 luvun 6 §) sopia ilman asian käsittelyä tuomioistuimessa. Tuomioistuimen soveltama vahingonkorvaustaulukko on saatavissa sivulta: www.om.fi -> Ministeriö ja hallinnonala -> Neuvottelu- ja lautakunnat -> Henkilövahinkoasiain neuvottelukunta

6. TUTKINTAPYYNNÖN TEKEMINEN POLIISILLE

Tee tarvittaessa tutkintapyyntö poliisille rekisterinpitäjän hyväksymän toimintapolitiikan mukaisesti.

7. KÄYTÖNVALVONNAN TOIMENPITEISTÄ RAPORTOINTI

Laadi käytönvalvonnasta raportti. Jotta rekisterinpitäjällä olisi tiedossa, mitä käytönvalvonnallisia toimenpiteitä käytännössä tehdään, on käytönvalvontatahtumista hyvä laatia esimerkiksi vuosittainen raportti.

8. PALAUTE JA LISÄTIETOJA

Palaute ja yksityiskohtaiset kysymykset pyydetään lähettämään osoitteeseen valvonta.tietosuoja@om.fi