

Oikeusministeriö

Oikeusturvapalvelut

VN/1394/2019

Yhteenvedo 3/2019

## **Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmä 3.10.2019**

### **Chat-palvelu ja muut asiakaspalvelun uudet keinot**

- Johtava yleinen edunvalvoja Helsingin edunvalvontatoimistosta oli kutsuttu kuultavaksi edunvalvonnan chat-palvelun käyttöönotosta ja tarpeesta. Hän on eri yhteyksissä tehnyt aloitteita siitä, että palvelu pitäisi saada yleisen edunvalvonnan käyttöön. Chat-palvelu on nyt oikeusavulla ja sitä suunnitellaan otettavaksi myös talous- ja velkaneuvontaan.
- Kyseessä olisi helppo, nopea ja sujuva kontakti toimistoon ja se antaisi edunvalvontatoimistosta avoimen kuvan sekä voisi olla organisaation imagolle hyväksi. Se myös madaltaisi kynnystä yhteydenottoon ja olisi joka tapauksessa nykyaikaa.
- Hänen mukaansa uusista päämiehistä suuri osa on jo tottunut sähköisiin välineisiin ja käyttää nettiä yms. kanavia. Päämiehen näkökulmasta olisi rauhoittavaa, kun chatin kautta saa nopeasti yhteyden, kun puhelimet yleensä ovat ruuhkaisia, myös vaihde. Myöskään sidosryhmät ja yhteistyötahot harvoin voivat käyttää soittoaikoja ja chat olisi parempi vaihtoehto.
- Käytiin keskustelua palvelun tarpeesta ja sisällöstä ja tuotiin esiin:
  - Oikeusavussa chat-palvelu on täysin anonyymi, jolloin se ei vaadi vahvaa tunnistautumista.
  - Mitä asioita voidaan edunvalvonnassa chatilla hoitaa anonyymisti.
  - Chatissa voisi ottaa soittopyyntöjä, antaa yhteystietoja, yleistä neuvontaa.
  - Syvällisempi neuvonta holhustoimesta kuuluisi maistraatille.
  - Digi- ja väestötietovirastossa tiettävästi suunnitteilla holhustoimeen chat-palvelu.
  - Voidaanko tietyn päämiehen asioita hoitaa sidosryhmien kanssa chat-palvelussa?
  - Voidaanko ylipäänsä henkilötietoja käsitellä tunnistautumatta?
  - Työryhmä näki hyödylliseksi ja kannatettavaksi, että Helsinki lähtisi pilotoimaan chat-palvelua ja sen myötä saataisiin kokemusta jatkotoimille.

## Ajankohtaista

- Päämiehen rahavarojen käsittely sosiaali - ja terveystoimessa.
  - Käytännöt ovat hajanaisia ja pikemminkin vaikeutuneet kun sujuvoittuneet.
  - Pankkiverkoston harveneminen on entisestään vaikeuttanut käytännön toimia.
  - Yhä useamassa edunvalvontatoimistossa on jouduttu menemään siihen, että varat nostetaan tilitä ja viedään käteisvaroja eri laitoksiin ja eräessä tapauksessa päämiehelle kotiin.
  - Käytössä olevat keinot:
    - laskut ostoista, käteisen käyttö minimoidaan
    - valtakirjat kotihoidolla/asumispalveluyksiköllä
    - asiakastilit yksiköissä
    - käteisvarojen vieminen (lisääntynyt).
- Sosiaali- ja terveystoimeen haluttiin lähettää viesti siitä, että käteisvarojen käyttö ja niillä tehtävät ostokset ovat arjen asioiden hoitoa, joka kuuluu kuntouttavaan ja elämää tukevaan toimintaan ja on soten työsarkaa.
- Osuuspankin ja muiden pankkien käytännöt.
- Osuuspankki on lähettänyt kirjalliset ohjeet siitä, miten tulee toimia avattaessa asiakkuutta päämiehelle. Tähän kuuluu mm. se, että edunvalvojan on toimitettava muun selvityksen ohella kopia omasta henkilöllisyystodistuksesta päämiehen vastaavan lisäksi. Vaatimukset perustuvat rahanpesulakiin. Tätä edunvalvojat eivät voi hyväksyä, mutta pankin vaatimalla tavalla on edelleen toimittava.
- Pankeilla on tämän suhteen erilaisia käytäntöjä ja tuntuu mahdottomalta saada aikaan yhtenäisiä käytäntöjä.
- Sen verran on päästy eteenpäin, että piirin tietosuojavastaavankin avulla Osuuspankki on sitoutunut siihen, että edunvalvojan henkilötiedot suojataan, eikä niitä saa yhdistää päämiehen tietoihin. Kyse on tietosuojarikkomuksesta, jos toisin toimitaan.
- Tunnistautuminen:
  - Edunvalvojat ovat toistuvasti tuoneet esiin sen, että he eivät katso oikeaksi tunnistautua virkatehtävissä omalla henkilötunnuksellaan ja todistuksella; asian pitäisi hoitua virkakortilla.
  - Pankissa kelpaa henkilöllisyyden todentamiseen vain passi ja henkilöllisyystodistus. Tätä ei voida muuttaa ja muutos edellyttäisi yleisen edunvalvojan osalta poikkeusta, joka pitäisi säätää laissa.
  - Muissa yhteyksissä virkakortista voisi olla apua ja piirit päättävät niiden hankkimisesta yhteisesti jatkossa, kun yhteinen logo on määritelty.

- Ryhmä näki, että virkamiehen on tarvittaessa todistettava henkilöllisyys (vertaa esim. ulkomaan virkamatkat, maksuaikakortin käyttö jossain tapauksissa jne.).
- Myös vakuutusyhtiöt ovat vaatineet tunnistautumista.
- Kotivakuutusten saaminen on muutoinkin hankaloitunut etenkin niille päämiehille, joilla on luottohäiriömerkintöjä.
- Pirkanmaalla on tapaus, jossa vakuutusta ei saatu, talo paloi ja omaiset tekivät tutkintapyyntöä edunvalvojasta. Esitutkinnassa oli katsottu, että kun edunvalvoja oli hakenut kolmesta yhtiöstä tuloksetta vakuutusta, hän oli toiminut riittävän huolellisesti.
- Nyt on tärkeää, että tieto yrityksistä/yhtiöiden kieltäytymisestä kirjataan Edvardiin. Kun alaikäinen edustettava on kuolinpesän osakas, edunvalvojan on mahdoton saada vakuutusta, jos joku täysi-ikäinen osakas ei suostu myötävaikuttamaan asiaa.

### **Tulorekisteri**

- Merkittiin tiedoksi, että edunvalvonnalle suunnitellaan pääsyä tulorekisteriin. Tämä vaatii muutosta lakiin ja voisi toteutua aikaisintaan 2021. Käyttöä tiedoille olisi esim. päämiehen palkkatietojen tarkastamiseen ja erityistehtävien palkkion määräytymisperusteiden selvittämiseen.

### **Useiden virastosähköpostien käyttöönotto**

- Toiminnan tehokkaan hoitamisen kannalta on nähty tarvetta eri virastopostin perustamista tietyille asioille, esim. etuuspäätöksille.
- Se olisi myös henkilötietojen käsittelyn kannalta hyvä vaihtoehto; käyttöoikeudet voisi rajata. Asialle ei ole teknistä estettä, eikä ryhmä nähnyt muutakaan estettä.