

FETTISET OHJEET

Opastuksen yhteydessä opastaja saattaa nähdä asiakkaan salassa pidettäviä – esimerkiksi terveydentilaa, sosiaalihuollon asiakkuutta tai taloudellista asemaa koskevia – tietoja.

» **Tällaisia tietoja ei saa paljastaa eikä levittää** eteenpäin kolmannelle taholle. Salassa pidettäviä tietoja ei saa myöskään käyttää omaksi tai toisen hyödyksi eikä toisen vahingoksi. Jos asiakas haluaa sellaista neuvontaa ja tukea, joka johtaa asiakkaan tietojen näkemiseen, on hyvä tuoda tämä asiakkaan tietoon ja kysyä, sopiiko se hänelle.

» Yksityisten tietojen käsittelyn ohella **opastukseen saattaa liittyä vahvaa tunnistautumista** (verkkopankkitunnukset, mobiilivarmenne ja varmennekortti) edellyttävään viranomaisasiointiin (esim. Kela, OmaVero).

» **Vahva sähköinen tunnistautuminen** on aina kytketty henkilön viralliseen identiteettiin, hänen henkilöllisyyteensä. Kun henkilöllisyys todennetaan väestötietojärjestelmästä, osapuolet voivat luottaa siihen, että tunnuksia käyttävä henkilö on juuri oikea. Tämän vuoksi omia tunnisteita, eli **omaa "henkilöllisyyttä" ei tule koskaan luovuttaa toiselle.**

Jos asiakas haluaa sellaista neuvontaa ja tukea, joka johtaa asiakkaan tietojen näkemiseen, on hyvä tuoda tämä asiakkaan tietoon ja kysyä, sopiiko se hänelle.



FETTISET OHJEET

» Opastuksen kannalta erityisen tärkeää on huomioida se, että **tunnistautumiseen käytettävät tunnistautumisvälineet ovat ehdottoman henkilökohtaisia**. Niitä ei saa luovuttaa toisen henkilön käyttöön. Tämän määrää laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (617/2009). **Tunnuslukuja tai salasanoja ei saa ottaa vastaan**, vaikka asiakas ei itse pystyisi käyttämään niitä. Tällaisissa tapauksissa asiakasta neuvotaan ottamaan yhteyttä siihen viranomaiseen/tahoon, jota asiointi koskee (esim. Kela, pankki).

» **Laki ei estä** opastamasta vahvaa sähköistä tunnistamista vaativien palvelujen käyttöä. On kuitenkin huolehdittava, että **tunnistamisvälineet säilyvät ainoastaan asiakkaan henkilökohtaisessa käytössä**. Hyviä käytäntöjä:



» Kun verkkopalvelu vaatii vahvaa tunnistautumista, opastaja pysäyttää opastustilanteen ja kertoo asiakkaalle, että **tunnistamisvälineet ovat henkilökohtaiset**. Niitä ei tule saattaa opastajan eikä kenenkään muunkaan tietoon.

» **Asiakas tunnistautuu palveluun itsenäisesti** siten, että opastaja ei saa tunnistamisvälineitä tietoonsa. Opastaja ei siis voi esim. lukea tai näppäillä tunnuslukuja asiakkaan puolesta tai muulla tavoin puuttua tunnistautumisen käyttöön.

» Kun asiakas on tehnyt tunnistautumisen, voidaan verkkopalvelun käyttöä jatkaa opastetusti.

» Asiakasta voi ohjeistaa **kirjoittamaan ylös** palveluiden (esim. sähköposti, Yle Arena) salasانات vihkoon. Pankkitunnukset (käyttäjätunnukset ja salasانات) neuvotaan säilyttämään **turvallisessa paikassa erillään toisistaan**.

» Mikäli opastus tapahtuu **yhteiskäyttökoneilla** (esim. kirjastojen ja asiointipisteiden tietokoneet), asiakasta **muistutetaan tietoturvasta ja hänelle opetetaan, miten selaushistoria ja välimuisti tyhjenetään**. Selaushistoria ja välimuisti tyhjenetään opastuksen lopuksi (asiakas tyhjentää).

» Opastusta annettaessa on varmistettava, että **annetut ohjeet ja tieto ovat oikeita**. Mikäli **tietojen oikeellisuutta** ei voida riittävästi varmistaa, asiakas opastetaan paikkaan, josta löytyy tarvittava ammattiosaaminen.