



**RAAHEN KAUPUNKI**

## **Asiakaspalvelun turvallisuusohje**

Yhteistyötoimikunta 04.12.2024, Henkilöstöjaosto 18.12.2024  
Voimaan 01.01.2025



## Sisällysluettelo

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Johdanto                                                                         | 4  |
| 2. Ennakointi                                                                       | 4  |
| 2.1 Turvallisuusasioiden vastuu                                                     | 5  |
| 2.1.1 Työnantaja                                                                    | 5  |
| 2.1.2 Esihenkilö                                                                    | 6  |
| 2.1.3 Työntekijä                                                                    | 6  |
| 2.2 Toimitilojen turvallisuus                                                       | 7  |
| 2.3 Työskentely toimiston ulkopuolella                                              | 8  |
| 2.4 Vuorovaikutus                                                                   | 9  |
| 2.4.1 Asiakaspalvelun vuorovaikutustaitoja                                          | 10 |
| 2.4.2 Kiihtynyt tai uhkaava asiakas                                                 | 10 |
| 3. Uhkatilanteet ja epäasiallinen toiminta – tilanteisiin puuttuminen ja tukikeinot | 11 |
| 3.1 Uhka- ja väkivaltatilanteessa toimiminen                                        | 11 |
| 3.2 Häiriköinti ja uhkailu                                                          | 12 |
| 3.3 Asiakkaan tekemä julkaisu sosiaalisessa mediassa                                | 13 |
| 3.4 Viranomaiseen kohdistuva systemaattinen epäasiallinen käytös (ns.               |    |
| 3.4.1 Maalittaminen toimintana                                                      | 13 |
| 3.4.2 Miten toimia maalittamistilanteessa?                                          | 14 |
| 3.5 Tukikeinot uhka- ja väkivaltatilanteen jälkeen                                  | 15 |
| 3.6 Uhka- ja vaaratilanneilmoitukset                                                | 16 |
| 3.7 URA/ ATMT-järjestelmään merkittävät tiedot asiakkaan väkivaltaisesta tai        |    |
| 4. Tutkintapyyntö                                                                   | 17 |
| 5. Tietojen luovutuskiellot                                                         | 17 |
| 5.1 Digi- ja väestötietovirasto                                                     | 17 |
| 5.2 Puhelinoperaattorit                                                             | 18 |
| 5.3 Traficom                                                                        | 18 |
| 5.4 Muut mahdolliset rekisterit ja kanavat                                          | 18 |
| 5.5 Turvakielto                                                                     | 19 |
| 5.5.1 Turvakielto ja osoitteen luovuttaminen                                        | 19 |
| 5.5.2 Yhteysosoitteen ilmoittaminen Digi- ja väestötietovirastolle                  | 19 |
| 5.6 Lähestymiskielto                                                                | 20 |
| 6. Viranhaltijan/ työsopimussuhteisen rikosoikeudellinen asema                      | 20 |
| 6.1 Rikokset viranomaista vastaan - rikoslain 16 luku                               | 21 |
| 6.1.1 Virkamiehen väkivaltainen vastustaminen                                       | 21 |
| 6.1.2 Virkamiehen vastustaminen                                                     | 22 |
| 6.1.3 Haitanteko virkamiehelle                                                      | 23 |
| 6.2 Rikokset muun säännösten perusteella kuin rikoksina viranomaista vastaan        | 23 |

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 6.2.1 Laiton uhkaus                                           | 23 |
| 6.2.2 Vainoaminen                                             | 24 |
| 6.2.3 Perätön vaarailmoitus                                   | 24 |
| 6.3 Rangaistuksen vaatiminen                                  | 25 |
| 6.3.1 Syyttäjä vai asianomistaja itse?                        | 25 |
| 6.3.2 Asianomistajarikos                                      | 25 |
| 6.3.3 Virallisen syytteen alainen rikos                       | 25 |
| 6.4 Rangaistusvaatimuksen tai syyttämispyyntöön peruuttaminen | 26 |
| 7. Lisätietoja                                                | 27 |

## 1. Johdanto

Raahen kaupunki on julkishallinnollinen toimija, jolla on avoimia asiakaspalvelupisteitä, joissa kaikilla kunnan/Raahen työllisyysalueen palveluja tarvitsevilla on oikeus ja osin velvollisuus asioida. Asiakaspalvelua tehdään oman toimipisteen lisäksi myös yhteistyötahojen tiloissa, ml. työllisyysalueen muiden kuntien tiloissa ja asiakkaan luona, kuten yrityksissä, yhdistyksissä, maataloilla ja yksittäisten kuntalaisten kiinteistöillä.

Raahen kaupungilla on työturvallisuuslain mukainen koko henkilöstöä koskeva työsuojelun toimintaohjelma, johon sisällytetään asiakaspalvelun turvallisuusohjeistus ja toimintaohjeet. Niissä kiinnitetään huomioita uhkaavien tilanteiden ennakointiin, hallintaan ja toimintatapoihin uhkatilanteissa. Kaikissa Raahen kaupungin kiinteistöissä on omat turvallisuussuunnitelmansa. Työskenneltäessä työllisyysalueen muiden kuntien tiloissa, noudatetaan heidän tilojensa pelastus- ja turvallisuusohjetta.

Uhkatilanteisiin varautumisessa on kiinnitettävä huomiota:

- miten turvallisuusasiat on organisoitu
- millaisia toimintaperiaatteita ja -ohjeita on ja miten hyvin ne tunnetaan
- miten tila- ja huonejärjestelyissä on otettu huomioon turvallisuusnäkökohdat
- millaisia turvallisuus- ja valvontajärjestelmiä on käytössä
- miten vartiointi on järjestetty
- miten yhteistyö on järjestetty poliisin ja vartiointiliikkeen, kiinteistön edustajien ja työsuojeluviranomaisten kanssa
- mikä on turvallisuuskoulutusten ja -perehdytysten tarve
- miten viestintä turvallisuusasioista ja uhka- ja väkivaltatilanteista henkilöstölle on järjestetty

Toimintaohjeita on kirjattu myös kiinteistön pelastussuunnitelmaan.

## 2. Ennakointi

Pääasiallisesti asiakaspalvelutyötä tehdään toimistoissa, etäyhteyksillä ja puhelimitse mukaan lukien monipaikainen työ. Tavallista suuremmat riskit saattavat aiheutua siitä, että työssään työntekijä joutuu menemään työpakkakäynnille ja kotiin sekä liikkumaan tuntemattomilla alueilla, kuten maastossa, tuotantorakennuksissa ja kiinteistöissä.

Työhön liittyviä riskejä ovat esimerkiksi:

- uhkatilanteet ml. seksuaalinen häirintä
- läheltä piti -tilanteet
- altisteet

Jos asiakas uhkaa itseään (itsetuhoisuus) ja tilanne on akuutti, soita 112. Pyri rauhoittamaan asiakasta ja ohjaa ei-akuuteissa tilanteissa soittamaan valtakunnalliseen kriisipuhelimeen 09 2525 0111 tai muihin auttaviin puhelin- tai terveystalouteihin. Tee tarvittaessa huoli-ilmoitus asiakkaasta.

Pääsääntöisesti oman asiakaspalvelutilanteen kuvaaminen tai äänittäminen on sallittua, mutta sen julkaiseminen on kiellettyä. Nauhoitetta voidaan käyttää mahdollisen rikostutkinnan yhteydessä.

## 2.1 Turvallisuusasioiden vastuu

### 2.1.1 Työnantaja

Työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta sekä huolehdittava koko henkilöstön perehdyttämisestä turvallisuusasioihin. Työnantajan on huolehdittava siitä, että turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevat toimenpiteet otetaan huomioon tarpeellisella tavalla.

Työnantaja:

- tarkkailee toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen
- huolehtii työolojen ja työympäristön turvallisuudesta ja terveellisistä työoloista
- vastaa riskien arvioinnista
- on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä
- on velvollinen huomioimaan työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat
- tarkkailee työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta
- seuraa toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työturvallisuuteen ja terveellisyyteen sekä
- perehdyttää työntekijää työhön ja työpaikan olosuhteisiin ja annettava opetusta ja ohjausta työn vaarojen ja haittojen vähentämiseksi

### 2.1.2 Esihenkilö

Esihenkilö vastaa työturvallisuudesta, tarkastusten ja valvontakäyntien organisoinnista sekä vaadittavista suojaimista.

Esihenkilö:

- huolehtii perehdytyksestä
- huolehtii riskienarviointien tekemisestä
- tarkkailee työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta
- seuraa toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työturvallisuuteen ja terveellisyyteen
- vastaa havaintojen eteenpäin viemisestä
- kehittää työturvallisuutta
- kehittää yhteistyötä työsuojelun ja työnantajan kanssa
- tukee työntekijää haasteellisissa ja uhkaavissa tilanteissa sekä käsittelee tapahtumat työntekijän kanssa
- vastaa, että uhka- ja vaaratilanneilmoitukset tulevat laadittua sekä
- huolehtii mahdollisista tukitoimista ja jälkipuinneista uhkaavien tilanteiden jälkeen

### 2.1.3 Työntekijä

Työntekijän on noudatettava työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita sekä noudatettava työssä järjestystä ja siisteyttä sekä huolellisuutta ja varovaisuutta.

Työntekijä:

- mahdollisuuksien mukaan ennakoi tulevaa asiakastapaamista ja tarvittaessa pyytää toisen virkailijan tai vartijan apua tai virka-apua
- ilmoittaa esihenkilölle mahdollisista uhka- ja vaaratilanteista ja laatii ilmoituksen Raahen kaupungin käytössä olevaan järjestelmään
- tekee tarvittaessa huoli-ilmoituksen asiakkaasta, jonka uskoo olevan tarvittavan hoidon tai avun piirissä. Kunnan sivuilla on linkki ja ohjeet huoli-ilmoitukseen tekemiseen.

- tarkkailee ympäristöä ja tekee turvallisuushavaintoja ja ilmoittaa niistä esihenkilölle
- noudattaa työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita
- huolehtii käytettävissä olevin keinoin omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta sekä terveydestä
- on velvollinen välttämään muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua
- tutustuu pelastussuunnitelmaan ja osallistuu turvallisuuskävelyyn sekä pelastusharjoituksiin
- on tietoinen hälytysjärjestelmistä ja poistumisteistä
- lataa puhelimeensa 112 sovelluksen (mikäli työtehtävät edellyttävät)

## 2.2 Toimitilojen turvallisuus

Toimitilasuunnittelussa on hyvä ottaa mukaan henkilöstön edustajia ja hyödyntää heidän osaamistaan tilojen käyttäjinä.

Asiakasvastaanottotiloissa tulee olla hyvä näkyvyys siten, että asiakkailta ja asiakkaisiin on katsekontaktin mahdollisuus ja että asiakastiloihin ei jää katvealueita. Hyvä valaistus ja selkeä opastus lisäävät turvallisuutta. Turvallisuuteen voi vaikuttaa myös asiakastilojen yleisilmeellä. Asiakkaiden odotustilat tulisi sijoittaa siten, että asiakkaat eivät joudu odottamaan pääsyä virkailijalle tämän oven takana käytävällä, vaan asiakas noudetaan erillisestä odotustilasta. Tämä mahdollistaa uhkatilanteen ennakkoinnin asiakasta noudettaessa.

Asiakaspalveluhuoneessa työpöydän tulisi sijaita siten, että virkailijalla on mahdollisuus päästä nopeasti ja esteettömästi pois työpisteestään uhkatilanteessa. Vastaanottotilojen kalusteiden sijoittelu suunnitellaan siten, että kalusteet suojaavat työntekijää uhkatilanteessa ja että asiakkaan pääsy työskentelyalueelle on estetty.

Tila tulee suunnitella siten, että asiakaspalveluhuoneissa on kaksi poistumisovea. Toimipisteen työntekijät huolehtivat siitä, että asiakaspalvelutiloissa ja työpöydillä ei ole irrallisia esineitä.

Henkilöstön työskentelyyn tarkoitetut taustatilat, virkistys- ja sosiaalityilat on erotettava avoimista asiakaspalvelutiloista, eikä asiakkailta tule olla pääsyä niihin. Asiakaspalveluhuoneet tulee olla lukittuna silloin, kun paikalla ei ole virkailijaa. Virkailijoilla on oltava näkyvillä henkilökortit, joista voidaan tunnistaa henkilökuntaan kuuluvat.

Julkisissa tiloissa (kuntien/ vast. tiloissa sijaitsevat asiakaspalvelupisteet) sekä asiakaspalveluhuoneissa viraston henkilöstön turvallisuus on varmistettava tilakohtaisella tai henkilökohtaisella hälytysjärjestelmällä. Hälytysjärjestelmiä käytettäessä tulee varmistaa, että hälytys menee joko vartiointiliikkeelle tai poliisille. Hälytyspainikkeet tulee testata määräajoin ja henkilöstöä on koulutettava niiden käyttämiseen. Hälytyslaitteiden sijainti ja toimintatapa tulee olla koko henkilökunnan tiedossa.

Kulunvalvontajärjestelmillä voidaan määrittää kulkuoikeudet siten, että asiakkaat pääsevät virkailijan huoneeseen vain virkailijan päästämänä. Kulkuoikeuksilla voidaan säädellä myös sisäistä kulkua. Julkiset tilat voidaan tarvittaessa riskien arvioinnin perusteella varustaa kameravalvonnalla.

Tulosityksiköissä on etukäteen suunniteltava, perehdytettävä ja harjoiteltava uhkatilanteissa toimimista. Työntekijöiden tulee tuntea toimintatavat uhkatilanteissa ml. samassa rakennuksessa työskentelevät toisen tulosityksikön henkilöt. Esihenkilö huolehtii, että jokainen työntekijä tutustuu tulosityksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan, sekä mahdollisesti toissijaisen työskentelypaikan vastaavaan suunnitelmaan.

Kun toimistoon tai virkailijan luo on tulossa ennakoon tiedossa oleva uhkaavasti käyttäytyvä asiakas, siitä tulee ilmoittaa työtoverille ja esihenkilölle. Asiakasvastaanotto tulee järjestää tällöin kahden virkailijan toimesta ja tarvittaessa kutsua paikalle vartija jo etukäteen valvomaan turvallisuutta.

## 2.3 Työskentely toimiston ulkopuolella

Työskenneltäessä toimiston ulkopuolella tulee siihen kiinnittää erityistä huomiota. Varmista esimerkiksi kalenterimerkinnöin, missä työskentelet ja että esihenkilö tai työkaveri tietävät missä liikut.

Tavallista suuremmat riskit johtuvat siitä, että työssään työntekijä joutuu menemään esimerkiksi tavallisuudesta poikkeavalle työpaikalle tai kotiin/kiinteistölle sekä liikkumaan tuntemattomilla alueilla. Työhön liittyviä riskejä ovat muun muassa uhkatilanteet, seksuaalinen ahdistelu, työtapaturmat ja eläinten levittämät taudit (esim. punkkien).

Työnantajan tulee selvittää ja päättää toimista, joilla työskentelystä aiheutuvaa haittaa tai vaaraa voidaan välttää tai vähentää vaarojen- ja riskienarvioinnin perusteella. Vaarojen- ja riskienarvioinnin lomakkeet tulee tarkistaa/ päivittää vuosittain työpisteen toimesta.

Tarkastuksia voidaan suorittaa yksin tai pareittain, kun huomioidaan tehtävän luonne, työkokemus, tehtävien aikataulut ja muut vaarojen ja riskienarvointeihin vaikuttavat asiat. Esihenkilön on tiedettävä tarkastajan/tarkastajien tarkastuskäynnin ajankohta ja paikka. Tarkastuskäynnille yksin lähteneen tulee ilmoittaa sovitulle henkilölle, että on palannut tarkastuskäynniltä. Edellä mainittuja toimenpiteitä noudatetaan myös silloin, kun työskennellään asiakastyössä toissijaisella työpaikalla, esimerkiksi työllisyysalueen asiakaspalvelutehtävissä.

Turvallisuusvinkkejä:

- lataa 112 työpuhelimeen sekä varmista riittävä akkuvaraus
- tee riittävä selvitys maastosta/ kiinteistöstä etukäteen
- olosuhteiden hankaloituessa ja riskin kasvaessa, siirrä virantoimitusmatkaa tai muuta yksintyöskentely pari- työskentelyksi (vaarojen ja riskien arviointi)
- perehdy työtehtäviin riittävästi
- tutustu työnantajan ohjeisiin
- muista turvalliset työtavat
- hanki oikeat ja asianmukaiset työvälineet sekä varusteet
- sovi yhteydenpidosta esihenkilön kanssa
- pidä kalenterimerkinnot ajan tasalla
- tarkista hälytyslaitteiden sijainti ja toimivuus
- pidä ensiapuvalmius kunnossa ja EA-pakkaus mukana
- huolehdi riittävästä tauottamisesta niin työtehtävissä kuin ajaessa

Erillinen koontilista haastavissa asiakastilanteissa toimimiseen löytyy asiakaspalvelunturvallisuus -sivulla (toimintamalleja haastaviin asiakastilanteisiin).

## 2.4 Vuorovaikutus

Pääasiassa asiakaspalvelutilanteet sujuvat hyvin. Asiakaspalvelu on vuorovaikutustilanne, jossa kaikki siihen osallistuvat henkilöt vaikuttavat muiden toimintaan ja tilanteen kehittymiseen. Asiakaspalvelutilanteeseen valmistautuminen, rauhallinen ja tarvittaessa jämäkkä käyttäytyminen edesauttavat turvallisuutta.

### 2.4.1 Asiakaspalvelun vuorovaikutustaitoja

- Käytä aikaa siihen, että ymmärrät kunnolla asiakkaan ongelman ja ehdit miettiä siihen ratkaisun. Selitä ratkaisu asiakkaalle perusteellisesti. Joskus tämä vaatii palaamista asiaan pienen selvitystyön jälkeen. Hyvä asiakaspalvelu voittaa nopean asiakaspalvelun.
- Kuuntele, mitä asiakas todella sanoo. Mitä hän kertoo sinulle rivien välistä, ja millaista kieltä ja termejä hän käyttää kuvaillakseen ongelmaansa.
- Puhu asiakkaan kanssa samaa kieltä. Jätä hankala ”ammattisanasto” tarvittaessa pois. Kerro asiat selkeästi, yksinkertaisesti ja kattavasti, ettei asiakkaalle jää epäselvyyksiä.
- Käännä huonommat asiat sävyltään positiiviseksi aina, kun se vain on mahdollista. Pienet muutokset kommunikoinnissa vaikuttavat paljon.
- Opettele päättämään jokainen asiakaspalvelutilanne niin, että tiivistät keskustelun lopuksi, mitä toimenpiteitä asiakkaan asialle on tehty tai tulleen tekemään ja mahdolliset seuraavat suunnitellut aika-/toimenpidemääreet.

### 2.4.2 Kiihtynyt tai uhkaava asiakas

Kun asiakkaalla on ongelma, jonka takia hän on kiihtynyt, stressaantunut tai kauhistunut, tavoitteena on itse pysyä rauhallisena. Tämä usein myös rauhoittaa asiakasta ja näin ollen auttaa häntä vaikeassa tilanteessa. Uhkaavissa asiakaspalvelutilanteissa on luonnollista kokea erilaisia tunteita, kuten pelkoa.

Turvallisuuden tunnetta lisää oikeiden toimintatapojen tunteminen erilaisissa tilanteissa.

Asiakkaan vaikuttaessa kiihtyneeltä tai uhkaavalta

- Pysy rauhallisena.
- Kuuntele asiakasta, älä korjaa kiihtyneen henkilön väitteitä.
- Mikäli asiakas nousee ylös tuolista, tee samoin. Kun asiakas istuu, laskeudu istumaan.
- Osoita, että ymmärrät aidosti henkilön kiihtymyksen. Voit sanoa esimerkiksi: ”Ymmärrän, että olet vihainen”.
- Voit osoittaa myötätuntoa esimerkiksi sanomalla: ”Ymmärrän hyvin, että asia harmittaa sinua”.
- Tarjoa asiakkaalle kunniallinen perääntymismahdollisuus. Voit sanoa esimerkiksi: ”Selvitän ja katson mitä voin tehdä asialle”.

- Esitä kysymykset siten, että henkilö joutuu perustelemaan vastauksia. Esitä avoimia kysymyksiä kuten: "Huomaan, että olet vihainen. Mitä on tapahtunut? Mistä on kysymys?".
- Käytä henkilön omien lauseiden toistamista esim.: "Sanoit, ettet ole tyytyväinen meiltä saatuun palveluun. Voitko kertoa tarkemmin?"
- Käytä kysymyksiä, joihin henkilö joutuu vastaamaan myöntävästi, kuten: "Onko tilanne ollut sinulle sietämätön?", "Tuntuuko sinusta, että asia ei ole edennyt toivotulla tavalla?" tai "Toivoisitko, että asia saataisiin nyt kuntoon? Tarvitsetko lisää aikaa asioiden hoitamiseksi kuntoon?".
- Usko asiakkaan kokemukseen, äläkä vähättele. Voit todeta esimerkiksi: "Uskon, että koet juuri niin kuin kerrot".

### 3. Uhkatilanteet ja epäasiallinen toiminta – tilanteisiin puuttuminen ja tukikeinot

Erilaiset uhkatilanteet työpaikalla voivat vaikuttaa merkittävästi työntekijän hyvinvointiin, jaksamiseen ja työkykyyn. Työnantajan tulee tunnistaa ja selvittää työhön liittyvät uhkatilanteet sekä pyrkiä poistamaan ja estämään ne ennakolta (vaarojen ja riskien arviointi). Uhkatilanteiden hallinta on osa työpaikan turvallisuutta ja se on jatkuvaa toimintaa.

Työympäristö on suunniteltava turvallisesti ja kaikenlaisia uhkatilanteita ehkäiseväksi. Erilaisten uhkatilanteiden mahdollisuus on otettava huomioon työn tekemisen, työmenetelmien ja työympäristön suunnittelussa.

#### 3.1 Uhka- ja väkivaltatilanteessa toimiminen

Työntekijän ensisijaisena toimenpiteenä uhkatilanteessa on avun pyytäminen paikalle, suojautuminen ja pakeneminen. Paikalta poistuminen ja avun pyytäminen toisilta työntekijöiltä, vartioinnilta tai poliisilta on aina ensisijainen keino.

Jos tilanteesta poistuminen ei ole mahdollista tai se epäonnistuu, virkailijalla on tietyin edellytyksin hyökkäystilanteessa oikeus puolustaa itseään. Itsepuolustuksena tapahtuva asiakkaaseen koskeminen on kuitenkin äärimmäinen keino hätätilanteessa.

Väkivaltaisessa hyökkäystilanteessa tai sen välittömässä uhkatilanteessa myös työpaikalla sovelletaan rikoslain hätävarjelusäännöstä (rikoslain 4 luku 4 §). On kuitenkin huomioitava, että jos hätävarjelu katsotaan liioitelluksi, työntekijää kohtaan voidaan nostaa rikossyyte.

Työntekijä voi kehottaa häiritsevästi käyttäytyvää asiakasta poistumaan. Ellei asiakas suostu poistumaan, kutsutaan poliisi tai vartija paikalle. Vartijalla tai poliisilla on oikeus saattaa häiriötä aiheuttava asiakas toimitilojen ulkopuolelle käyttäen tarvittaessa fyysistä kosketusta tai voimakeinoja. Järjestyshäiriötä aiheuttanut asiakas, joka ei kehotuksista huolimatta suostu poistumaan, saattaa syyllistyä rikoslain 24 luvun 3 §:n tarkoittamaan julkisrauhan rikkomiseen, josta rangaistusseuraamuksena voi olla sakkoa tai enintään kuusi kuukautta vankeutta.

### 3.2 Häiriköinti ja uhkailu

Mikäli työntekijää uhataan virastossa, asiakkaan tiloissa, puhelinpalvelussa, sähköpostilla, sosiaalisessa mediassa tai vapaa-ajalla, voi kyseeseen tulla rikoslainmukainen rikos ja asiasta voidaan tehdä tutkintapyyntö poliisille. Tutkintapyyntönsä tekeminen arvioidaan tapauskohtaisesti huomioiden mm. uhkauksen sisältö ja laatu.

Häiriköintiä ja epäasiallista käyttäytymistä ei tule sallia missään muodossa ja kaikkiin on reagoitava. Toimitiloissa uhkaavasti käyttäytyvää asiakasta kehoitetaan poistumaan ja tarvittaessa kutsutaan poliisi tai vartiointiliike paikalle. Paikkojen rikkomisesta, muusta vahingonteosta ja muusta häiriköinnistä voidaan tehdä tutkintapyyntö, mutta sen tekeminen arvioidaan tapauskohtaisesti, ottaen huomioon mm. häiriköinnin laatu ja sen toistuvuus sekä aiheutettu vahinko. Toimipisteeseen kohdistuvissa uhkatilanteissa toimitaan kaupungin prosessien sekä pelastus- ja turvallisuussuunnitelman mukaisesti.

Puhelimitse tai muuta kautta tulevaan uhkailuun tulee myös puuttua. Epäasiallista käyttäytymistä ei tarvitse sietää, asiakasta voi pyytää käyttäytymään asiallisesti ja tarvittaessa lopettaa palvelutilanteen sekä pyytää asiakasta palaamaan asiaan uudelleen.

Uhkauksia voidaan esittää useiden kanavien kautta, kuten sähköpostilla, palautejärjestelmän tai sosiaalisen median kautta. Sähköiset uhkaukset dokumentoidaan välittömästi joko tallentamalla uhkausviestin tiedosto tai ottamalla kuvakaappaus. Alkuperäisen materiaalin saa poistaa vasta sitten, kun materiaalia ei enää tarvita ja poistamiselle annetaan lupa. Uhkaustapauksissa on suositeltavaa olla yhteydessä matalalla kynnyksellä esihenkilöön. Esihenkilö on yhteydessä Raahen kaupungin turvallisuus-/työsuojelupäällikköön.

### 3.3 Asiakkaan tekemä julkaisu sosiaalisessa mediassa

Asianosaisella on sananvapautensa sallimissa rajoissa oikeus julkistaa esimerkiksi saamansa päätös sekä päätöksen tehneen viranhaltijan nimi. Kun kyse on julkisen vallan käytöstä, on viranhaltijan ja kaupungin siedettävä voimakastakin kritiikkiä. Asiassa on myös huomioitava se, että julkishallintoa koskevat tiedot ovat laajasti julkisia. Esimerkiksi hallintolain 44 §:n mukaisesti kirjallisesta päätöksestä on käytävä selvästi ilmi mm. päätöksen tehnyt viranomainen ja sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä. Tämän vuoksi esimerkiksi viranhaltijan nimen julkaisemisen ei katsota lähtökohtaisesti loukkaavan virkamiehen yksityisyydensuojaa, koska viranhaltija on päätöstä tehdessään käyttänyt julkista valtaa. Lähtökohtaisesti viranhaltijan nimen tai asianosaista koskevan päätöksen julkaisu ei antaisi aiheutta esimerkiksi tutkintapyynnön tekemiseen. Julkaisussa voi kuitenkin olla esimerkiksi kunnianloukkauksennäyksen ylittäviä ilmaisuja, jolloin se voi ylittää viranomaiseen kohdistuvan arvostelun sallitut rajat.

Jos sosiaalisessa mediassa havaitaan julkaisu, jossa mainitaan viranhaltijan nimi, viranhaltijan tekemä päätös tai muita vastaavia tietoja, on julkaisusta otettava kuvakaappaus. Kuvakaappaus ja tarkemmat tiedot tapahtuneesta toimitetaan esihenkilölle, työsuojeluvaltuutetulle ja työsuojelupäällikölle. Jokainen julkaisu tarkastetaan ja tarkastelun perusteella tehdään tapauskohtaista arviointia siitä, edellyttääkö julkaisu työnantajalta muita toimia, kuten esimerkiksi tutkintapyynnön tekemistä.

Kaupunki voi myös harkita vastineen kirjoittamista esim. julkaisussa olevien virheellisten väitteiden osalta, mutta kaupungilla ei ole perusteita pyytää julkaisun tai siinä olevan päätöksen tai viranhaltijan nimen poistamista, koska tiedot ovat julkisia ja koskevat asiakkaan asiaa. Reagointia tulee harkita tapauskohtaisesti, sillä joissakin tapauksissa reaktio työnantajalta voi vaikeuttaa tilannetta entisestään.

Vaikka julkaisussa ei olisi sellaisia seikkoja, joihin työnantaja voi puuttua, voi julkaisu aiheuttaa ahdistusta ja kuormitusta. Työntekijää on tuettava työyhteisön toimenpitein ja hänelle voidaan tarjota työterveyshuollon palveluita.

Tapauksista tulee laatia uhka- ja vaaratilanneilmoitus, mikäli tilanne on tuntunut julkaisun kohteena olevasta työntekijästä uhkaavalta. Ilmoitus laaditaan Raahen kaupungin intran, Poijun pikalinkin kautta.

### 3.4 Viranomaiseen kohdistuva systemaattinen epäasiallinen käytös (ns. maalittaminen)

#### 3.4.1 Maalittaminen toimintana

Maalittamisella tarkoitetaan systemaattista ja toistuvaa haitantekoa, painostamista tai epäasiallista käytöstä, jonka pääasiallinen tarkoitus on vaikuttaa epäasiallisesti viranomaisen, viranhaltijan tai muun julkista valtaa käyttävän toimijan päätöksentekoon. Maalittamiseksi katsottavaa toimintaa ei ole

mahdollista määritellä tyhjentävästi. Tyypillistä toiminnalle on se, että maalittamista harjoittava henkilö pyrkii saamaan muita henkilöitä mukaan toimintaansa. Maalittamiseksi luettava toiminta voi muodostua monenlaisista epäasiallisista teoista, joista osaa voidaan arvioida rikoslaissa eriteltyjen rikostunnusmerkistöjen avulla, mutta joista osa ei ylitä mitään rikostunnusmerkistöä.

Maalittamista ei ole viranomaiseen tai viranhaltijaan heidän asemansa ja tehtäviensä perusteella kohdistettu kovakin kritiikki julkisilla tai ei-julkisilla foorumeilla. Sananvapauteen kuuluvan kritiikin esittäminen ei ole epäasiallista toimintaa tai maalittamista. Myöskään laillisten oikeussuojakeinojen käyttäminen ei ole lähtökohtaisesti viranomaiseen kohdistuvaa epäasiallista maalittamista. Maalittamiselle ei ole omaa erillistä rikostunnusmerkistöä.

Tällä hetkellä maalittamista koskevia lainsäädäntöä ei ole.

### **3.4.2 Miten toimia maalittamistilanteessa?**

#### **Viranhaltija tai työntekijä**

Jos viranhaltija tai työntekijä epäilee olevansa maalittamisen kohteena työtehtäviensä vuoksi, tapahtumat on dokumentoitava ja mahdolliset yhteydenotot, julkaisut, sähköpostit on otettava talteen. Tämän jälkeen asia on otettava puheeksi esihenkilön kanssa.

#### **Esihenkilö**

Lähimmän esihenkilön tehtävä on puuttua maalittamiseen saatuaan asian tiedoksi. Maalittamiseen liittyvät tapahtumat on dokumentoitava mahdollisimman tarkasti jatkokäsittelyä varten.

Esihenkilö voi olla yhteydessä työsuojelupäällikköön tai hallintojohtajaan sen arvioimiseksi, onko kyseessä maalittamistilanne, ja onko toiminnasta tarpeen tehdä tutkintapyyntö. Maalittamistoiminnasta voidaan tehdä tutkintapyyntö poliisille, mikäli toiminnan arvioidaan ylittävän jonkin rikostunnusmerkistön. Monet maalittamistilanteisiin sopivista rikosnimikkeistä ovat asianomistajarikoksia, jolloin asian käsittely vaatii, että asianomistaja on esittänyt rangaistusvaatimuksen. Maalittamisen kohteeksi joutuneelta virkamieheltä tai työntekijältä tiedustellaan mahdollisen rangaistusvaatimuksen esittäminen ennen kuin tutkintapyyntö tehdään.

Maalittamistapauksissa voi usein olla vaikea löytää nopeita ja tehokkaita keinoja toimintaan puuttumiseksi, koska maalittamista harjoittavan henkilön asiointia tietyssä julkishallinnon palveluissa ei voida kokonaan kieltää tai estää. On kuitenkin mahdollista pohtia esimerkiksi maalittamista harjoittavan asiakkaan asiointin siirtämistä toiselle viranhaltijalle tai työntekijälle tai yhteydenottoihin vastaamista yleisemmästä sähköpostiosoitteesta (kirjaamo, asiointisähköpostit) kunhan toiminnassa tulee huomioida mm. perustuslain, hallintolain ja julkisuuslain säännökset ja periaatteet.

Esihenkilö ohjaa maalittamisen kohteeksi joutuneen viranhaltijan tai työntekijän tarpeen mukaan tämän ohjeen työterveyshuoltopalveluiden pariin ja tukee maalittamisen kohteeksi joutunutta viranhaltijaa tai työntekijää.

### 3.5 Tukikeinot uhka- ja väkivaltilanteen jälkeen

Jokainen uhkatilanne on aina vakava asia. Lähimmän esihenkilön tulee tukea ja auttaa välittömästi uhkatilanteen kohteeksi joutunutta henkilöä ja työyhteisöä sekä tarvittaessa ohjata uhkauksen kohteena ollut työntekijä työterveyshuoltoon. Lähiesihenkilön tulee pohtia, miten uhkatilanteen kohteeksi joutunut voi jatkaa työtään sekä miten uhkaavan asiakkaan palvelu toteutetaan jatkossa. Uhkatilanteen kohteeksi joutunutta ei saa jättää yksin, vaan esihenkilön on jatkettava tukea tarpeen mukaan.

Suositeltavaa on, että aina uhkaavan tilanteen jälkeen esihenkilö ottaa yhteyttä uhanneeseen tai epäasiallisesti käyttäytyneeseen henkilöön tilanteen selvittämiseksi. Uhkaajalle tai epäasiallisesti käyttäytyneelle henkilölle kerrotaan, ettei tällaista käytöstä työntekijää kohtaan sallita ja mitä siitä seuraa.

Uhkatilanne saattaa aiheuttaa henkilölle fyysisiä tai psyykkisiä oireita. Tilanteen jälkihoito tai keskustelu järjestetään joko työpaikalla sisäisesti tai tarvittaessa yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Esihenkilön tai muun työnantajan edustajan tulee käsitellä tapahtunutta työntekijän kanssa sekä ottaa tarvittaessa yhteyttä työterveyshuoltoon.

Jälkipuinti on aloitettava viimeistään 1–2 vuorokauden kuluttua tapahtumasta, jotta palautuminen tilanteesta tapahtuu mahdollisimman nopeasti. Samalla esihenkilö arvioi tarvittavat jatkotoimenpiteet ja sopii uhkauksen kohteena olleen henkilön kanssa, miten asiakkaan palveluja jatketaan.

Mikäli uhkailun tai henkisen väkivallan takia turvaudutaan työterveyshuoltoon ja mahdollisesti jäädään sairauslomalle, niin tällöin täytetään työtapaturmailmoitus. Jos yhteyttä työterveyshuoltoon ei ole ollut, niin työtapaturmailmoituksen tekemisen tarpeesta kannattaa keskustella työsuojelupäällikön kanssa.

Henkilölle sopivin apu voi olla:

- Kahden kesken käytävä luottamuksellinen keskustelu tapahtumasta ja sen herättämistä tunteista esihenkilön ja tarvittaessa terveydenhuollon ammattilaisen kanssa.
- Jälkipuinti eli debriefing on istunto, jonka tyypillinen kesto on 2–4 tuntia. Tilaisuudessa käsitellään asioita syvällisemmin. Debriefing ryhmään kerätään kaikki tilanteessa mukana olleet. Kaikki keskustelut ovat luottamuksellisia.
- Työtovereilta ja työsuojelulta saatava tuki.

- Ohjaus tarvittaessa työpaikan työterveyshuoltoon, jossa arvioidaan keskustelutarve ja tarvittaessa ohjataan eteenpäin, esimerkiksi kriisiterapiaan.
- On mahdollista olla yhteydessä myös rikosuhripäivystykseen (riku.fi). Rikusta saa tukea ja neuvontaa. Palvelut ovat maksuttomia.

### 3.6 Uhka- ja vaaratilanneilmoitukset

- Jokaisesta uhkatilanteesta on laadittava uhka- ja vaaratilanneilmoitus riippumatta siitä, mitä kautta uhkaus on tullut. Ilmoituksia on syytä tehdä hyvin matalalla kynnyksellä, jotta mahdollisia tilanteita voidaan jatkossa välttää tai ennaltaehkäistä.
- Ilmoitus laaditaan Raahen kaupungin käytössä olevan Pohjolan riskienhallintapalveluun, josta tieto välittyy esihenkilölle ja työsuojeluun. Esihenkilö huolehtii yhteydenpidosta uhkauksen kohteena olleeseen henkilöön ja on yhteydessä uhkaavasti käyttäytyneeseen asiakkaaseen.

Uhka- ja vaaratilanneilmoituksella raportoidaan myös läheltä piti -tilanteista. Raportilla kerätään tietoa tapahtuneista uhkaavista tapauksista / tilanteista, jotka eivät välttämättä aiheuta vahinkoja ja siten jäävät usein huomiotta. Tietoja kerätään siksi, että jatkossa voidaan paremmin ottaa huomioon vastaavat tilanteet ja kehittää työturvallisuutta.

Kaikissa uhkatilanteissa ml. läheltä piti -tilanteet keskitytään tekijöihin, jotka ovat olleet vaikuttamassa ko. tapahtumien syntyyn ja pyritään ennaltaehkäisemään niitä. Tapahtumien selvittäminen tulee toteuttaa mahdollisimman pian ja siihen tulee osallistua esihenkilön lisäksi tapahtuman osallisena olleet henkilöt. Tarvittaessa voi pyytää mukaan työsuojeluvaltuutetun tai -päällikön. Raporttiin voi tarvittaessa liittää valokuvia tai muita tapahtumaan liittyviä dokumentteja. Esihenkilö viestii tarvittaessa henkilöstölle selvittelyn tuloksista ja kehittämistoimista.

### 3.7 URA/ ATMT-järjestelmään merkittävät tiedot asiakkaan väkivaltaisesta tai uhkaavasta käytöksestä

Suositus on, että URA/ATMT-järjestelmään merkitään tieto ns. huomautuslapulle esimerkiksi muotoon: ”Mahdollisen uhkaavan käytöksen takia asiointi tulee järjestää muuten kuin kahdenkeskisenä tapaamisena”. Tiedon merkitseminen edellyttää aina perusteltua ja painavaa syytä.

## 4. Tutkintapyyntö

Jos epäillään, että uhka- tai väkivaltatilanteen myötä on tapahtunut rikos, laaditaan tutkintapyyntö poliisille. Poliisiin voi olla yhteydessä myös ilman, että käynnistetään rikosprosessi tutkintapyyntöä kautta. Poliisille voi ilmoittaa erilaisista uhka- ja häiriötilanteista esimerkiksi sähköpostitse tai puhelinyhteydellä. Poliisi voi tehdä uhka-analyysiä uhkaavasta tai häiriköivästä henkilöstä myös ilman virallista tutkintapyyntöä ja tämän myötä poliisi voi arvioida mahdollisia riskejä esimerkiksi tarkastelemalla henkilön taustaa. Poliisin tekemä uhka-analyysi on kuitenkin salassa pidettävä eikä poliisi toimita analyysin sisältöä edes sitä pyytäneelle uhatulle viranhaltijalle tai työnantajalle. Poliisi voi kuitenkin suorittaa joitain tarpeellisiksi arvioimiaan toimenpiteitä, kuten uhkailijalle soittaminen tai uhkailijan tarkkaileminen. Poliisi voi myös ohjeistaa työnantajaa, jos asiassa on syytä tehdä tutkintapyyntö ja/tai väkivallan uhka vaikuttaa todennäköiseltä.

Tutkintapyyntö lähetetään Raahan kaupungin nimissä ja sen tekemisestä vastaa esihenkilö. Vaikka kyse olisi yhteen työntekijään kohdistuneesta tai hänelle esitetystä uhkauksesta tai väkivaltatilanteesta, tämä henkilö ei allekirjoita tutkintapyyntöä. Tämä on perusteltua sen vuoksi, että työnantaja (esihenkilö) tekee tutkintapyyntöä alaiseensa työntekijään kohdistuneesta rikoksesta. Tämän uhkauksen kohteeksi joutuneen henkilön/ toimipisteen esihenkilö tekee tutkintapyyntöä ja toimii asianomistajana. Poliisi tallentaa tiedon tutkintapyyntöä tekijästä järjestelmiin ja siksikin on tärkeää, että tutkintapyyntöä on tehnyt Raahan kaupunki alaisensa henkilöstön suojaamiseksi. Näin myös uhkaaja saa tiedon siitä, että Raahan kaupunki on tehnyt tutkintapyyntöä, eikä työntekijä yksityishenkilönä.

Tutkintapyyntöä varten on tärkeää tallentaa kaikki materiaali, jotka voivat toimia näyttönä asiassa. Tapahtuman jälkeen on hyödyllistä tehdä myös muistiinpanoja tapahtumasta, kuten teko aika, -paikka, mahdolliset todistajat ja silminnäkijät, koska asian käsittely poliisissa ja syyttäjällä kestää jonkin aikaa.

Tutkintapyyntöä poliisia pyydetään tutkimaan, onko tapahtunut rikos. Tutkintapyyntöä perusteella poliisin on suoritettava esitutkinta asiassa, kun on syytä epäillä, että rikos on tapahtunut.

Tutkinnanjohtaja päättää esitutkinnan aloittamisesta, tutkinnan laajuudesta sekä sen lopettamisesta. Tutkintapyyntöä perusteella poliisin on suoritettava esitutkinta asiassa, kun on syytä epäillä, että rikos on tapahtunut. Tutkinnanjohtaja päättää esitutkinnan aloittamisesta, tutkinnan laajuudesta sekä sen lopettamisesta.

Tutkintapyyntöä tekemisen tueksi viranhaltijat voivat olla yhteydessä hallintojohtajaan, turvallisuus-/työsuojelupäällikköön. Nämä henkilöt voivat avustaa tutkintapyyntöä tekemisessä ja tarvittaessa vastata prosessista ilmenneisiin kysymyksiin.

## 5. Tietojen luovutuskiellot

### 5.1 Digi- ja väestötietovirasto

Jokaisella on oikeus kieltää henkilö- ja osoitetietojensa luovutus väestötietojärjestelmästä yksityissektorin käyttöön kuten suoramarkkinointiin, suoramainontaan, etämyyntiin, markkina- ja mielipidetutkimukseen, osoitepalveluun taikka sukututkimusta tai henkilömatrikkeleja varten.

Tietojen luovutuskiellot voi tehdä Digi- ja väestötietovirastolle sähköisesti, puhelimitse tai kirjeellä. Luovutuskieltojen tekemisestä saa lisätietoa osoitteesta [dvv.fi/tietojen-luovuttamisen-kieltaminen](https://dvv.fi/tietojen-luovuttamisen-kieltaminen). Sähköisesti tietojen luovutuskiellot tehdään osoitteessa [suomi.fi](https://suomi.fi).

## 5.2 Puhelinoperaattorit

Puhelinnumero ja siihen liitettyt osoitetiedot ovat lähtökohtaisesti julkisia tietoja. Esimerkiksi Fonectan hakupalveluiden tiedot tulevat suoraan puhelinoperaattoreilta. Omien tietojen näkyvyyttä ja luovuttamista voi rajoittaa oman puhelinoperaattorin kautta. Puhelinnumeron ja siihen liitettyjen osoitetietojen salaaminen onnistuu oman puhelinoperaattorin kautta. Salaamisen jälkeen tietojasi ei näy hakupalveluissa.

## 5.3 Traficom

Traficomin rekisterit ovat lähtökohtaisesti julkisia. Omien tietojen luovuttamista voi kuitenkin rajoittaa tietojen käyttötarkoituksen mukaan. Ajoneuvon rekisterinumeron perusteella voi hakea esimerkiksi ajoneuvon haltijan tai omistajan yhteystietoja (nimi, puhelinnumero, osoitetiedot) ellei ajoneuvon haltija tai omistaja ole rajoittanut omien tietojen luovuttamista.

Yhteystietojen luovuttamisen voi kieltää viidessä eri käyttötarkoituksessa. Tiedonluovutuskielto koskien yksittäisluovutuksia on keskeisin, koska kiellon myötä ajoneuvon rekisteritiedolla yksityishenkilöt eivät saa tietoonsa yhteystietojasi.

Palveluissa näkyy kuitenkin edelleen nimesi ja ajoneuvosi tiedot. Tiedonluovutuskielloja voit tehdä sähköisesti osoitteessa [traficom.fi](https://traficom.fi).

## 5.4 Muut mahdolliset rekisterit ja kanavat

Kiinnitä huomiota esimerkiksi myös omiin tai läheisten ihmisten sosiaalisen median tileihin sekä niiden yhteystietojen julkisuusasetuksiin ja sijaintitietojen jakamiseen. Lisäksi kannattaa kiinnittää huomiota, että ei tarpeettomasti jaa omia yhteystietojaan esimerkiksi erilaisissa nettiarvonnoissa.

Henkilön oma vapaa-ajantoiminta liittyy myös siihen, kuinka monen eri toimijan rekisterissä ja tiedossa yhteystietoja on. Jos omistat esimerkiksi yrityksen, kaupparekisteriin tulee ilmoittaa julkiseksi osoite-tiedoksi posti- tai käyntiosoite. Jos yrityksen osoite on sama kuin kotiosoite, tieto on jokaisen saatavilla. Jos muutat ja teet muuttoilmoituksen Postille, päivittää Posti uuden osoitteesi niiden organisaatioiden rekistereihin, minkä rekistereissä osoitetietosi jo ovat. Osoitetiedon luovutuksen rekistereihin voi halutessaan kieltää Postin sivuilla ennen muuttoilmoituksentekoa. Tällöin tulee kuitenkin itse

muistaa ilmoittaa uusi kotiosoite kaikille tarvittaville organisaatioille ja tahoille.

## 5.5 Turvakielto

Jos henkilöllä on perusteltu syy epäillä oman tai perheensä turvallisuuden olevan uhattuna, Digi- ja väestötietovirasto voi hänen pyynnöstään määrätä, ettei hänen kotikunta- tai osoitetietojaan saa antaa väestötietojärjestelmästä muille kuin viranomaisille.

Digi- ja väestötietovirasto edellyttää turvakiellon hakijalta kirjallista, perusteltua pyyntöä tai ainakin käyntiä virastossa. Turvakieltomääräys voi ensimmäisellä kerralla olla voimassa enintään viisi vuotta. Sitä voidaan jatkaa kaksi vuotta kerrallaan.

### 5.5.1 Turvakielto ja osoitteen luovuttaminen

Kun henkilöllä on turvakielto, hänen osoitettaan ei luovuteta useissa tapauksissa edes viranomaisille. Ne viranomaiset, jotka saavat henkilön yhteystietoja järjestelmiinsä, saavat myös tiedon turvakiellosta.

Samantapaisesta luovutusrajoituksesta on säädetty myös viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa. Salassapitovelvollisuus koskee tällöin kuitenkin vain sitä viranomaista, jolle henkilö on esittänyt pyynnön tietojensa luovutuskiellosta.

### 5.5.2 Yhteysosoitteen ilmoittaminen Digi- ja väestötietovirastolle

Henkilö, jolle on myönnetty turvakielto, voi ilmoittaa Digi- ja väestötietovirastolle yhteysosoitteen merkittäväksi väestötietojärjestelmään. Turvakiellon luovutusrajoitukset eivät koske yhteysosoitetta, joten muutkin kuin viranomaiset voivat tarvittaessa saada sen avulla yhteyden turvakiellon saaneeseen henkilöön. Yhteysosoite on eri asia kuin väestötietojärjestelmään merkittävä postiosoite, jota koskee turvakiellon luovutusrajoitukset.

Yhteysosoite voi olla esimerkiksi postilokero-osoite, työpaikan osoite tai muu vastaava osoite, josta ei ilmene henkilön asumista koskevia täsmällisiä tietoja. Ilmoittaja on vastuussa siitä, että hänen yhteysosoitteeseen ilmoittama osoite on käytettävissä hänen postilähetystensä vastaanottamiseen.

Yhteysosoite voidaan luovuttaa kaikille sitä tarvitseville tahoille, ellei henkilö ole ilmoittanut väestötietojärjestelmään merkittäväksi tietojenluovutuskieltoja, jotka koskevat myös yhteysosoitetta (suoramarkkinointikielto, yhteystietojen luovutuskielto, asiakasrekisterin päivityskielto, henkilömatrikkeli-kielto ja sukututkimuskielto).

Tietojenluovutuskieillot voidaan ilmoittaa samanaikaisesti yhteysosoitteen kanssa. Mikäli henkilöllä on jo tietojenluovutuskieillot merkittynä väestötietojärjestelmään, koskevat nämä automaattisesti myös yhteysosoitetta. Kieillot ovat voimassa toistaiseksi ja ne on mahdollista poistaa toivotuilta osin.

Yhteysosoite tulee voimaan, kun se on merkitty väestötietojärjestelmään ja se on voimassa enintään turvakiellon päättymiseen asti. Yhteysosoite on mahdollista muuttaa turvakiellon voimassaoloaikana. Kun turvakiellolle haetaan jatkoa, on yhteysosoite ilmoitettava uudelleen. Yhteysosoite voidaan ilmoittaa väestötietojärjestelmään tunnistautumisen jälkeen sähköisellä lomakkeella Suomi.fi -

palvelussa tai henkilökohtaisella käynnillä lähimmässä Digi- ja väestötietovirastossa.

## 5.6 Lähestymiskielto

Väkivaltaisessa tai väkivallalla uhkaavaa asiakasta kohtaan voidaan käyttää lähestymiskiellosta annetun lain antamia suojakeinoja. Lähestymiskielto voidaan määrätä henkeen, terveyteen, vapauteen tai rauhaan kohdistuvan rikoksen tai tällaisen rikoksen uhan tai muun vakavan häirinnän torjumiseksi. Lähestymiskielto voidaan määrätä, jos on perusteltu aihe olettaa, että henkilö, jota vastaan kieltoa pyydetään, tulisi tekemään itsensä uhatuksi tuntevan henkilön henkeen, terveyteen, vapauteen tai rauhaan kohdistuvan rikoksen tai muulla tavalla vakavasti häiritsemään tätä.

Kiellon määräämisedellytyksiä arvioitaessa otetaan huomioon esimerkiksi asiaan osallisten henkilöiden olosuhteet, jo tapahtuneen rikoksen tai häirinnän laatu ja toistuvuus sekä todennäköisyys häirinnän jatkumiselle. Lähestymiskielto tarkoittaa sitä, että lähestymiskieltoon määrätty henkilö ei saa tavata suojattavaa henkilöä eikä muuten ottaa häneen yhteyttä tai yrittää ottaa yhteyttä. Lähestymiskielto voidaan määrätä myös laajempaan, jolloin kielto koskee myös oleskelua suojattavan henkilön vakituisen asunnon, loma-asunnon tai työpaikan läheisyydessä.

Lähestymiskiellon määräämistä voi pyytää itsensä uhatuksi tai häirityksi tunteva henkilö. Lähestymiskieltoa koskevan asian ratkaisee käräjäoikeus. Lähestymiskielto voidaan määrätä enintään yhdeksi vuodeksi. Kielto voidaan uudistaa ja tällöin kielto voidaan määrätä enintään kahdeksi vuodeksi.

## 6. Viranhaltijan/ työsopimussuhteisen rikosoikeudellinen asema

Rikoslain 16 luvussa säädetään rikoksista viranomaista vastaan. Uhka- tai väkivaltatilanteet voivat täyttää kyseisen luvun 1–3 pykälien tunnusmerkistön: virkamiehen väkivaltainen vastustaminen, virkamiehen vastustaminen, haitanteko virkamiehelle. Lisäksi virkatehtäviin liittyvät uhka- ja väkivaltatilanteet voivat täyttää myös muun rikoslain luvun tunnusmerkistön, kuten laiton uhkaus tai vainoaminen.

Olennaista on, että 16 luvun rikosten tunnusmerkistö on sidottu julkisen vallan käyttöön liittyvään virkatoimen suorittamiseen ja säännöksillä turvataan virkatehtävän suorittamista erilaisissa vastarinta- ja vastustamistilanteissa ja tämän myötä myös itse viranhaltijaa tai työsopimussuhteista.

### RL 40 luku 11 § Määritelmät

Tässä laissa tarkoitetaan:

1) **virkamiehellä** henkilöä, joka on virka- tai siihen rinnastettavassa palvelussuhteessa valtioon, hyvinvointialueeseen, hyvinvointiyhtymään tai kuntaan taikka kuntayhtymään tai muuhun kuntien julkisoikeudelliseen yhteistoimintaelimeen, eduskuntaan, valtion liikelaitokseen taikka evankelis-luterilaiseen kirkkoon tai ortodoksiseen kirkkoon tai sen seurakuntaan tai seurakuntien yhteistoimintaelimeen, Ahvenanmaan maakuntaan, Suomen Pankkiin, Kansaneläkelaitokseen, Työterveyslaitokseen, Kevaan, Kuntien takauskeskukseen tai Kunta- ja hyvinvointialuetyönantajat KT:hen; (29.6.2021/641)

2) **julkista luottamustehtävää hoitavalla henkilöllä** aluevaltuutettua, kunnanvaltuutettua ja muuta yleisillä vaaleilla valittua 1 kohdassa tarkoitetun julkisyhteisön edustajiston jäsentä kuin kansanedustajaa edustajantoimissaan sekä 1 kohdassa tarkoitetun julkisyhteisön tai laitoksen toimielimen, kuten valtioneuvoston, aluehallituksen, kunnanhallituksen, lautakunnan, johtokunnan, komitean, toimikunnan ja neuvottelukunnan, jäsentä sekä muuta 1 kohdassa tarkoitetun julkisyhteisön tai laitoksen luottamushenkilöä; (29.6.2021/641)

3) **julkisyhteisön työntekijällä** henkilöä, joka on työsopimussuhteessa 1 kohdassa mainittuun julkisyhteisöön tai laitokseen taikka yliopistoon; (24.7.2009/562)

4) **ulkomaisella virkamiehellä** henkilöä, joka on nimitetty tai valittu vieraan valtion tai julkisen kansainvälisen järjestön, toimielimen tai tuomioistuimen hallinnolliseen tai oikeudelliseen virkaan tai tehtävään tai joka muuten hoitaa julkista tehtävää vieraan valtion tai julkisen kansainvälisen järjestön, toimielimen tai tuomioistuimen puolesta;

5) **julkista valtaa käyttävällä henkilöllä**

a) sitä, jonka tehtäviin lain tai asetuksen nojalla kuuluu antaa toista velvoittava määräys tai päättää toisen edusta, oikeudesta tai velvollisuudesta taikka joka lain tai asetuksen nojalla tehtävässään tosiasiallisesti puuttuu toisen etuun tai oikeuteen, sekä

b) sitä, jonka lain tai asetuksen nojalla taikka viranomaiselta lain tai asetuksen nojalla saadun toimeksiannon perusteella kuuluu osallistua a kohdassa tarkoitetun päätöksen valmisteluun tekemällä päätösesitys tai -ehdotus, laatimalla selvitys tai suunnitelma, ottamalla näyte tai suorittamalla tarkastus taikka muulla vastaavalla tavalla

## 6.1 Rikokset viranomaista vastaan - rikoslain 16 luku

### 6.1.1 Virkamiehen väkivaltainen vastustaminen

Rikoslain 16 luvun 1 pykälässä säädetään virkamiehen väkivaltaisesta vastustamisesta.

Säännöksen mukaan: "Joka

- 1 käyttää tai uhkaa käyttää väkivaltaa pakottaakseen virkamiehen tekemään tai jättämään tekemättä julkisen vallan käyttöä sisältävän virkatoimen,
- 2 muuten käyttää tai uhkaa käyttää väkivaltaa sellaisen virkatoimen takia sitä suorittavaa virkamiestä vastaan tai
- 3 käyttää väkivaltaa virkamiestä tai häneen 15 luvun 10 pykälän 2 momentissa tarkoitettussa suhteessa olevaa henkilöä vastaan kostaakseen sellaisen virkatoimen, on tuomittava virkamiehen väkivaltaisesta vastustamisesta vankeuteen vähintään neljäksi kuukaudeksi ja enintään neljäksi vuodeksi.

Virkamiehen väkivaltaisesta vastustamisesta tuomitaan myös se, joka menettelee 1 momentissa mainitulla tavalla sitä kohtaan, joka "virkamiehen pyynnöstä tai suostumuksella avustaa virkamiestä julkisen vallan käyttöä sisältävässä virkatoimessa."

Säännöksen tarkoituksena on turvata valtiovallan auktoriteettia niin, että säännös suojaa julkista valtaa käyttävien virkamiesten tehtävien suorittamista virkatehtäviin kohdistuvalta vastarinnalta, vaikeuttamiselta ja virkatehtävien suorittamiseen liittyvältä kostolta. Kohteena voi olla virkamies, mutta myös virkamiestä avustava henkilö ja virkamiehelle läheinen henkilö, kuten avo- ja aviopuoliso, sisarukset tai sukulaiset.

Huomioitavaa on, että kolmannen kohdan kostotoimessa väkivallan uhka läheiseen ei riitä, vaan säännös edellyttää väkivallan käyttöä.

Virkamiehen väkivaltaisessa vastustamisessa tekijän on toimittava tahallisesti ja tiedettävä, että kohde on virkamies, avustava henkilö tai kostotapauksessa läheinen henkilö ja teon on liityttävä julkisen vallan käyttöä sisältävään virkatoimeen.

### **6.1.2 Virkamiehen vastustaminen**

Rikoslain 16 luvun 2 pykälässä säädetään virkamiehen vastustamisesta.

Säännöksen mukaan: "Jos virkamiehen väkivaltainen vastustaminen, huomioon ottaen väkivallan tai uhkauksen vähäisyys taikka muut rikokseen liittyvät seikat, on kokonaisuutena arvostellen lieventävien asianhaarojen vallitessa tehty, rikoksentekijä on tuomittava virkamiehen vastustamisesta sakkoon tai vankeuteen enintään kuudeksi kuukaudeksi."

Virkamiehen vastustaminen on edellistä rikosta lievempi tekemuoto. Siihen soveltuu muutoin samat edellytykset kuin virkamiehen väkivaltaiseen vastustamiseen, mutta tekoon lievempi pahoinpitelyn, uhkauksen ja muiden seikkojen kokonaisarviointissa.

### 6.1.3 Haitanteko virkamiehelle

Rikoslain 16 luvun 3 pykälässä säädetään haitanteosta virkamiehelle.

Säännöksen mukaan: "Joka käyttämättä väkivaltaa tai sen uhkaa oikeudettomasti estää tai yrittää estää 1 pykälässä tarkoitetun virkatoimen suorittamista tai vaikeuttaa sitä, on tuomittava haitanteosta virkamiehelle sakkoon.

Haitanteosta virkamiehelle tuomitaan myös se, joka menettelee 1 momentissa mainitulla tavalla sitä kohtaan, joka virkamiehen pyynnöstä tai suostumuksella avustaa virkamiestä julkisen vallan käyttöä sisältävässä virkatoimessa."

Olennaista haitanteossa virkamiehelle on siis virkatoimen suorittamisen estäminen muulla tavoin kuin väkivallalla tai sen uhalla. Oikeuskäytännössä haitantekona on pidetty esimerkiksi sitä, kun eläintarkastusta tekevän eläinlääkärin puhelin on otettu pois tilanteessa, jossa hän on yrittänyt ottaa kuvia tarkastuksessa havaituista epäkohdista (Vaasan hovioikeus tuomio 16/135206, 5.9.2016). Yleisimpänä esimerkkinä voidaan mainita poliisin pidätyksen yhteydessä ovipieliin tarrautuminen ja vastaan riuhtominen.

## 6.2 Rikokset muun säännösten perusteella kuin rikoksina viranomaista vastaan

Yllä käsiteltyjen virantoimitusta koskevien erityissäännösten lisäksi uhka- ja väkivaltatilanteet voivat täyttää myös muun rikoslain mukaisen tunnusmerkistön. Uhkatilanteissa voi täytyä esimerkiksi rikoslain 25 luvun (vapauteen kohdistuvat rikokset) 7 pykälän laittoman uhkauksen tai 7 a pykälän vainoamisen tunnusmerkistö tai rikoslain 34 luvun (yleisvaaralliset rikokset) 10 pykälän perättömän vaarailmoituksen tunnusmerkistö.

### 6.2.1 Laiton uhkaus

Rikoslain 25 luvun 7 pykälässä säädetään laittomasta uhkauksesta.

Säännöksen mukaan: "Joka nostaa aseensa toista vastaan tai muulla tavoin uhkaa toista rikoksella sellaisissa olosuhteissa, että uhatulla on perusteltu syy omasta tai toisen puolesta pelätä henkilökohtaisen turvallisuuden tai omaisuuden olevan vakavassa vaarassa, on tuomittava, jollei teosta muualla laissa säädetä ankarampaa rangaistusta, laittomasta uhkauksesta sakkoon tai vankeuteen enintään kahdeksi vuodeksi. "Olennaista laittomassa uhkauksessa on, että uhkaamista ei ole pidettävä keinona jonkin tavoitteen toteuttamiseksi (vrt. rikokset viranomaista vastaan, tavoitteena on virkatoimeen vaikuttaminen). Säännös suojaa ihmisen turvallisuudentunnetta.

Tunnusmerkistö edellyttää, että uhataan rikoksella, joka voi kohdistua henkilöön tai omaisuuteen. Uhkaus voi kohdistua virkamiehen lisäksi toiseen henkilöön, jos uhkaus aiheuttaa syytä pelätä toisen henkilökohtaisen turvallisuuden tai omaisuuden puolesta. Näin ollen laitton uhkaus voi kohdistua myös virkamiehen avo- tai aviopuolisoon, lapseen tai muuhun läheiseen.

Laittoman uhkauksen syyteoikeutta on muutettu 1.10.2021 lukien siten, että syyttäjälle on annettu oikeus nostaa syyte silloin, kun 1.10.2021 jälkeen esitetty laitton uhkaus on kohdistunut henkilöön hänen työtehtävänsä vuoksi eikä rikoksentekijä ole saman työnantajan palveluksessa, vaikka uhkauksen kohteeksi joutunut henkilö ei esitä asiassa rangaistusvaatimusta. Laitton uhkaus on yleisen syytteen alainen rikos myös silloin, jos uhkauksen tekemiseen on käytetty hengenvaarallista välinettä tai erittäin tärkeä yleinen etu vaatii syytteen nostamista. Muissa tapauksissa laitton uhkaus on asianomistajarikos, eli rikoksen uhriksi joutuneen henkilön on esitettävä rangaistusvaatimus.

### **6.2.2 Vainoaminen**

Rikoslain 25 luvun 7 a pykälässä säädetään vainoamisesta.

Säännöksen mukaan: "Joka toistuvasti uhkaa, seuraa, tarkkailee, ottaa yhteyttä tai muuten näihin rinnastettavalla tavalla oikeudettomasti vainoaa toista siten, että se on omiaan aiheuttamaan vainotussa pelkoa tai ahdistusta, on tuomittava, jollei teosta muualla laissa säädetä yhtä ankaraa tai ankarampaa rangaistusta, vainoamisesta sakkoon tai vankeuteen enintään kahdeksi vuodeksi."

Vainoaminen on toiseen henkilöön kohdistuvaa tahallista ja toistuvaa uhkaavaa käyttäytymistä, joka saa henkilön pelkäämään turvallisuutensa vaarantumista. Uhkaava käyttäytyminen voi olla uhkaamista jollain teolla, henkilön toistuvaa seuraamista, ei-toivottuja yhteydenottoja, tarkkailemista tai sitä, että annetaan ymmärtää olevansa tarkkailtavana tai jatkuva yhteyden ottaminen. Tekojen tulee olla omiaan aiheuttamaan vainotussa pelkoa tai ahdistusta.

### **6.2.3 Perätön vaarailmoitus**

Rikoslain 34 luvun 10 pykälässä säädetään perättömästä vaarailmoituksesta.

Säännöksen mukaan: "Joka tekee pommista, tulipalosta, merihädästä, suuronnettomuudesta tai muusta vastaavasta hädästä tai vaarasta perättömän ilmoituksen, joka on omiaan aiheuttamaan pelastus- tai turvallisuustoimen taikka pakokauhua, on tuomittava perättömästä vaarailmoituksesta sakkoon tai vankeuteen enintään yhdeksi vuodeksi."

Säännöksellä turvataan perättömien vaarailmoitusten tekemistä rangaistuksen uhalla. Perätön vaarailmoitus voi olla esimerkiksi sähköposti, puhelinsoitto tai muu ilmoitus, jossa todetaan, että virastoon tai muuhun paikkaan tullaan tekemään pommi-isku tai jonkinlainen vaaratilanne. Olennaista rikoksen osalta on se, että ilmoitus yleisten toimintatapojen mukaan johtaa pelastus- tai turvallisuustoimien tekemiseen tai on omiaan aiheuttamaan pakokauhua ilmoituksen tiedoksisaannin takia.

## 6.3 Rangaistuksen vaatiminen

### 6.3.1 Syyttäjä vai asianomistaja itse?

Rikokset on jaoteltu rikoslaissa virallisen syytteen alaisiin rikoksiin sekä asianomistajarikoksiin. Tällä perusteella määritetään, tuleeko asianomistajan vaatia rangaistusta itse vai päättääkö syyttäjä rangaistusvaatimuksesta.

Rikos on asianomistajarikos, jos rikoslaista (samasta pykälästä tai samasta luvusta) löytyy erillinen säännös syyteoikeudesta. Kun rikoslaissa on säädetty syyteoikeudesta niin, että syyttäjä ei saa nostaa syytettä rikoksesta, ellei asianomistaja ilmoita sitä syytteeseen pantavaksi, kyseessä on asianomistajarikos. Jos tällaista säännöstä ei ole löydettävissä, kyseessä on virallisen syytteen alainen rikos.

### 6.3.2 Asianomistajarikos

Asianomistajarikos tarkoittaa, että asianomistajan on vaadittava tekijälle rangaistusta, jotta syyttäjä voi nostaa syytteen asiassa. Kun kyse on asianomistajarikoksesta, asianomistajalla tarkoitetaan rikoksen uhria eli esimerkiksi yksittäistä työntekijää.

Jos työnantaja tekee tutkintapyynnön alaiseensa työntekijään kohdistuneessa rikoksessa ja poliisi katsoo kyseessä olevan asianomistajarikos, poliisi pyytää rikoksen uhrin nimeä ja yhteystietoja tiedustelukseen, vaatiiko uhri henkilökohtaisesti rangaistusta tekijälle ja onko uhrilla muita vaatimuksia asiassa. Asianomistajarikoksessa rangaistuksen vaatiminen on edellytys esitutinnan suorittamiselle. Jos uhri ei ilmoita vaativansa rangaistusta tekijälle, rikosasian käsittely poliisissa päättyy. Työnantajan edustaja ei asianomistajarikoksessa voi vaatia rangaistusta uhrin puolesta niin, että poliisi voisi käynnistää esitutinnan asiassa.

Työnantajan tekemän tutkintapyynnön myötä on mahdollista arvioida uhrin kanssa yhdessä, haluaako yksittäinen työntekijä ajaa rikosasiaa henkilökohtaisesti sen jälkeen, kun poliisi on ilmoittanut arvioineensa tapahtuneen asianomistajarikokseksi. Yhteystietoja ei luovuteta poliisille, jos virkamies ei vaadi asiassa rangaistusta.

### 6.3.3 Virallisen syytteen alainen rikos

Virallisen syytteen alainen rikos tarkoittaa sitä, että syyttäjällä on päätösvalta menettelystä. Syytekynnyksen ylittyessä syyttäjän on nostettava syyte, vaikka asianomistaja ei olisikaan ilmoittanut rikosta syytteeseen pantavaksi tai vaatinut rangaistusta tekijälle. Syyttäjä määrittelee rangaistusvaatimuksen ja ajaa asiaa oikeudessa. Yleisen syytteen alaisissa rikoksissa syyttäjä voi nostaa syytteen asiassa, vaikkei asianomistaja sitä pyytäisikään tai vaikka asianomistaja sitä vastustaisi.

Virallisen syytteen alaisia rikoksia ovat esimerkiksi rikoslain 16 luvun mukaiset rikokset viranomaisia vastaan ja perätön vaarailmoitus.

On huomattava, että virkamiehen on osallistuttava rikosprosessiin sekä asianomistajarikoksissa että virallisen syytteen alaisissa rikoksissa, vaikkakin virallisen syytteen alaisessa rikoksessa virkamiehen rooli oikeudenkäynnissä on vähäisempi syyttäjän ajaessa rangaistusvaatimusta oikeudessa. Kun rikos on kohdistunut virkamieheen, poliisi kuulee virkamiestä esitutkinnassa ja virkamiestä voidaan kuulla todistelutarkoituksessa oikeuskäsittelyssä, jolloin virkamiehen on osallistuttava oikeuskäsittelyyn ainakin todisteluosuuden ajan. Aiheesta on kerrottu tarkemmin ohjeessa rikosasian käsittelystä. Samassa ohjeessa kerrotaan myös lakimiesavun hankkimisesta prosessiin sekä oikeudenkäynnin kustannuksista.

## 6.4 Rangaistusvaatimuksen tai syyttämispyyntöjen peruuttaminen

Asianomistajarikoksessa asianomistajan täytyy siis vaatia tekijälle rangaistusta, jotta poliisi voi käynnistää esitutinnan ja syyttäjä voi nostaa syytteen asiassa.

Asianomistajarikoksissa asianomistaja voi halutessaan vielä peruuttaa syyttämispyyntönsä eli ilmoittaa, ettei vaadi rangaistusta tekijälle asiassa. Pyyntö on kuitenkin tehtävä ennen kuin syyttäjä ehtii nostaa syytteen asiassa (laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa 689/1997, 1 luku 16 §). Syyttämispyyntönsä peruuttamisen on koskettava kaikkia rikokseen osallisia, jos tekijöitä on useampia. Kun rangaistusvaatimuksesta on luovuttu ennen kuin syyttäjä on nostanut syytettä, syyttäjä ei saa nostaa asiassa enää syytettä ja asian käsittely päättyy.

Virallisen syytteen alaisessa rikoksessa syyttäjällä on päätösvalta syytteen nostamisen ja rangaistusvaatimuksen suhteen ja virasto tai yksittäinen virkamies ei voi peruuttamalla rangaistusvaatimusta keskeyttää syytteen ajamista oikeudessa.

Tällä hetkellä oikeustila vaihtelee sen mukaan, mitkä rikokset katsotaan rikoksiksi viranomaisia vastaan ja näin ollen yleisen syytteen alaisiksi rikoksiksi ja mitkä asianomistajarikoksiksi. Tyypillisin rajanveto uhkatilanteissa on rajanveto laittoman uhkauksen ja viranomaisen (väkivaltaisen) vastustamisen välillä. Poliisi tekee rajanvetoa tutkintapyyntönsä myötä ja tarvittaessa pyytää syyttäjältä jo siinä vaiheessa apua rikostyyppien määrittelyyn. Jos poliisi arvioi kyseeseen tulevan laittoman uhkauksen, se tiedustelee asianomistajan rangaistusvaatimusta.

Kun virkamieheen kohdistuu väkivaltaista käyttäytymistä tai sen uhkaa, virkamiehellä on oikeus puolustautua. Tämän oikeuden perusteet ja rajat on määritelty rikoslain 4 luvun 4 pykälässä, jossa säädetään hätävarjelusta. Lainkohdan mukaan aloitetun tai välittömästi uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi tarpeellinen puolustusteko on hätävarjeluna sallittu, jollei teko ilmeisesti ylitä sitä, mitä on pidettävä kokonaisuutena arvioiden puolustettavana, kun otetaan huomioon hyökkäyksen laatu ja voimakkuus, puolustautujan ja hyökkääjän henkilö sekä muut olosuhteet.

Hätävarjelun liioittelusta on kysymys, jos puolustuksessa on ylitetty hätävarjelun rajat eli voimakeinoja on käytetty enemmän kuin hyökkäyksen torjumiseksi olisi ollut tarpeellista. Hätävarjelun liioitteluun syyllistynyttä ei kuitenkaan tuomita rangaistukseen, jos olosuhteet olivat sellaiset, ettei tekijältä koh-tuudella olisi voinut vaatia muunlaista suhtautumista, kun otetaan huomioon hyökkäyksen vaarallisuus ja yllättävyys sekä kokonaistilanne muutenkin.

## 7. Lisätietoja

Turvallisuuspäällikkö Seppo Sarlin puh. 040 130 8920.