

**ASIA****Asiakkaan neuvonta työ- ja elinkeinotoimistossa****KANTELU**

Kantelija on oikeuskanslerille 4.9.2014 osoittamassaan kirjoituksessa arvostellut työ- ja elinkeinotoimiston toimintaa. Kantelijan mukaan työvoimapolitiittisen lausunnon saaminen oli kesäntänyt kolme kuukautta. Hän ei ollut saanut työ- ja elinkeinotoimistosta tarvitsemaansa neuvontaa ja hänen oli pitänyt toimittaa työtodistuksensa ja lääkärinlausunto useaan kertaan. Lisäksi kantelija ei ollut voinut mennä hakemansa työvoimakoulutuksen haastatteluun sisarensa lasten hoidon takia. Aikaa ei ollut voinut vaihtaa. Hänelle oli tehty asiasta selvityspyyntö ja kielteinen työvoimapolitiittinen lausunto. Kantelijan mukaan kukaan ei ollut kertonut hänelle, että haastatteluajan peruminen vaikuttaa työttömyyspäivärahan maksamiseen.

SELVITYS

Kantelun perusteella työ- ja elinkeinotoimisto on antanut 30.10.2014 päivätyn johtaja A:n ja hallintopäällikkö B:n allekirjoittaman selvityksen.

Selvityksen mukaan kantelija oli ilmoittautunut verkon kautta työnhakijaksi 22.4.2014 ja hän oli asioinut TE-toimiston toimipaikan asiantuntijan kanssa 5.5.2014. Kantelija oli verkon kautta ilmoittautuessaan 22.4.2014 ilmoittanut, että hän oli ollut työssä, joka oli päättynyt 14.4.2014. Kantelijalle oli 5.5.2014 tehty selvityspyyntö työsuhteen päättymisestä omaan pyyntöön TE-toimiston erillisen työttömyysturvayksikön ratkaistavaksi mahdollisen työttömyysturvalain 2a luvun 1 §:n soveltamiseksi. Kantelija oli 22.5.2014 toimittanut selvityksensä ja työtodistuksensa TE-toimiston toimipaikkaan, josta selvitys oli edelleen toimitettu työttömyysturvan asiantuntijakäsittelyyn. Kantelijalle oli 9.6.2014 annettu työvoimapolitiittinen lausunto, jonka mukaan hänellä ei ollut oikeutta työttömyysetuuteen, koska hän oli 14.4.2014

eronnut työstä ilman pätevää syytä tai aiheuttanut työsuhteen päättymisen. Lausunnon perustelujen mukaan irtisanoutumisen syynä olivat olleet terveydelliset syyt, mutta syytä ei ollut katsottu päteväksi, koska kantelija ei ollut esittänyt lääkärin B-lausuntoa työn soveltumattomuudesta.

Selvityksessä on todettu, että kantelija oli 14.6.2014 lähettänyt TE-toimiston kirjaamoon lääkärinlausunnon, ja hänen työttömyysturva-asiansa oli työttömyysturvayksikössä käsitelty 24.6.2014 uudelleen annetun työvoimapoliittisen lausunnon myötä. Lausunnon perustelujen mukaan kantelija oli esittänyt sellaisen selvityksen, jonka perusteella työttömyysturvayksikkö oli todennut hänellä olleen työttömyysturvavalain mukainen pätevä syy erota työstään terveyden tilan perusteella. Esteetön työvoimapoliittinen lausunto oli annettu työnhaun aloittamisesta eli 22.4.2014 lukien, koska lausunnon antamishetkellä työttömyysturvayksikön tietona oli ollut, että työsuhde oli päättynyt jo 14.4.2014. Kansaneläkelaitokselta oli 25.6.2014 saapunut Työlinjan kautta lausuntopyyntö koskien kantelijan työsuhteen päättämispäivämäärää. Kantelijaa oli 26.6.2014 pyydetty toimittamaan työtodistus, jonka hän oli lähettänyt TE-toimiston kirjaamoon 27.6.2014. Kantelijalle oli 17.7.2014 annettu työvoimapoliittinen lausunto, jonka mukaan työttömyysetuuden maksamiselle ei ollut työvoimapoliittista estettä 30.4.2014 alkaen. Annetulla lausunnolla oikeutta työttömyysetuuteen oli muutettu esitettyä työtodistusta vastaavaksi. Kantelijalle annetun lausunnon perustelujen mukaan hänen työsuhteensa oli päättynyt 29.4.2014 eikä 14.4.2014 ja työsuhteen oli katsottu päättyneen terveydellisistä syistä. TE-toimiston asiakastietojärjestelmän mukaan kantelija oli 22.5.2014 toimittanut työtodistuksen, mutta sitä ei ollut käytettävissä vielä tuolloin työttömyysturvayksikössä. Työvoimapoliittisen lausunnon alkamispäivä oli annettu kantelijan itsensä 22.4.2014 ilmoittaman perusteella.

Selvityksen mukaan kantelijalle oli 15.8.2014 tehty selvityspyyntö TE-toimiston erillisen työttömyysturvayksikön ratkaistavaksi mahdollisen työttömyysturvavalain 2 a luvun 12 §:n soveltamiseksi, koska hän ei ollut saapunut 13.8.2014 työvoimakoulutuksen valintatilaisuuteen. Kantelija oli vastannut selvityspyyntöön 15.8.2014 ja hänelle oli asiasta annettu 20.8.2014 työvoimapoliittinen lausunto, jonka mukaan hänellä ei ollut oikeutta työttömyysetuuteen ajanjaksolla 13.8. – 11.10.2014, koska hän oli ilman pätevää syytä kieltäytynyt työllistymistä edistävästä palvelusta 13.8.2014. Kantelija oli valittanut asiasta työttömyysturvavan muutoksenhakulautakuntaan.

Oikeuskanslerinvirastoon on hankittu työttömyysturvavan muutoksenhakulautakunnan kantelijan valitusasiassa 27.5.2014 antama päätös. Työttömyysturvavan muutoksenhakulautakunta oli katsonut, että kantelijalla oli hänen esittämänsä lääketieteellisen selvityksen perusteella ollut työttömyysturvavalaisissa tarkoitettu pätevä syy kieltäytyä työllistymistä edistävästä palvelusta. Tästä johtuen päätös oli kumottu ja asia palautettu Kansaneläkelaitokselle uudelleen käsiteltäväksi.

VASTINE

Kantelijalle on 12.11.2014 varattu tilaisuus antaa selvityksen johdosta vastine. Vastinetta ei ole annettu.

RATKAISU

Sovellettavat säännökset

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Lain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Pykälän 2 momentin mukaan jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) lain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaiselle esitettyihin kysymyksiin ja tiedusteluihin annettavilta vastauksilta edellytetään selkeyttä, täsmällisyyttä ja asiallisuutta.

Valtion virkamieslain 14 §:n 1 momentin mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti. Asianmukaisuus edellyttää huolellisuutta tehtävien hoitamisessa.

Arviointia

TE-toimisto on todennut selvityksessään, että työvoimapoliittiset lausunnot on annettu säädetyn 30 päivän kuluessa siitä, kun selvitys toimistoon on toimitettu tai uusi tieto on saapunut toimistoon. Työtodistus oli toimitettu 22.5.2014 ja kielteinen työvoimapoliittinen lausunto oli annettu 9.6.2014. Kantelijan toimitettua 14.6.2014 lääkärinlausunnon oli uusi myönteinen työvoimapoliittinen lausunto annettu 24.6.2014. TE-toimiston selvityksen mukaan on valitettavaa, että kantelijalta oli jouduttu 26.6.2014 pyytämään työtodistusta, vaikka hän sen oli jo 22.5.2014 ajanvarausajallaan virkailijalle toimittanut ja se oli toimitettu asiantuntijakäsittelyyn. Vakiintuneen käytännön mukaan asiakkaan itsensä sähköisiä palveluja käyttäessään antamien tietojen tarkastusta varten todistuksia ei pyydetä, vaan luotetaan asiakkaan itsensä ilmoittamiin tietoihin. Työttömyysturvan maksajan pyynnöstä työsuhteen päättymispäivää oli jouduttu tarkistamaan pyytämällä kantelijalta työtodistus. Kantelija oli toimittanut työtodistuksen 27.6.2014, ja uusi työvoimapoliittinen lausunto oli annettu 17.7.2014.

Kantelija on arvostellut sitä, että hänen perueensa työvoimakoulutuksen haastatteluajan hänelle ei kerrottu haastatteluun menemättä jättämisen seuraamuksista. Saadun selvityksen ja sen liitteiden mukaan kantelijan kanssa oli käyty sähköpostikeskustelua mahdollisuudesta vaihtaa haastatteluaikaa ja todettu, että vaihtaminen ei ollut mahdollista. Selvityksen ja sähköpostiviestien mukaan kantelijalle ei ollut tuolloin ilmoitettu, että koulutuksen valintatilaisuuteen menemättä jättämisestä seuraa selvityspyyntö ja mahdollisesti kielteinen työvoimapoliittinen lausunto.

Kantelun ja selvityksen perusteella katson, että TE-toimistossa ei ole menetelty riittävän huolellisesti kantelijan asioiden hoitamisessa. Kantelija on joutunut toimittamaan työtodistuksensa uudelleen. Hallinnon toiminnan on oltava luotettavaa ja uskottavaa. Viranomaisen antamien neuvojen ja ohjeiden on oltava selkeitä ja täsmällisiä, jotta hallinnon asiakas voi niiden perusteella suunnitella toimintaansa, toteuttaa oikeuksiaan sekä välttää oikeudenmenetykset. Saadun selvityksen perusteella kantelija ei ole saanut riittävää ohjausta ja neuvontaa työvoimakoulutuksen valintatilaisuuteen menemättä jättämisen seurauksista.

Toimenpiteet

Saatan työ- ja elinkeinotoimiston tietoon valtion virkamieslain 14 §:n 1 momentissa virkamiehen velvollisuuksista säädetyn. Lisäksi kiinnitän työ- ja elinkeinotoimiston huomiota edellä esittämiini kannanottoihin hallintolain 8 §:n 1 momentissa säädetyn neuvonnan antamisesta ja yleisesti hallintolain 7 ja 8 §:n soveltamiseen työttömyysetuuden hakijoiden ohjauksessa.

Apulaisoikeuskansleri

Risto Hiekkataipale

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

KÄYNTIOSOITE Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
POSTIOSOITE PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL etunimi.sukunimi@okv.fi
INTERNET www.okv.fi