



ASIA

Viranomaisen vastuu neuvonnasta ja asiakirjan siirrosta

KANTELU

Kirjoituksessaan 23.10.2017 oikeuskanslerille yhtiö arvostelee Uudenmaan työ- ja elinkeino-toimiston (jäljempänä TE-toimisto) Lohjan toimipisteen menettelyä yhtiön toimipisteeseen 19.4.2016 jättämän palkkatuen maksatushakemuksen käsittelyssä.

Kantelun mukaan yhtiön toimitusjohtaja kävi 19.4.2016 henkilökohtaisesti TE-keskuksen Lohjan toimipisteessä viemässä kaksi yhtiölle myönnettyyn palkkatukeen liittyvää maksatushakemusta, joista ensimmäinen oli jo myöhässä. Toimitusjohtaja arveli hakemusten näin tulevan perille nopeammin kuin postittamalla. Kantelun mukaan toimipisteen vahtimestari otti hakemuksista kopiot ja kertoi virkailijan ottavan yhtiöön yhteyttä lähiaikoina. Asiasta ei kuukauden kuulunut mitään, joten yhtiössä oletettiin asian olevan kunnossa. Kuukauden kuluttua toimitusjohtaja kävi viemässä seuraavan hakemuksen, jolloin paikalla tuolloin ollut vahtimestari kutsui paikalle virkailijan. Virkailija ilmoitti tällöin, että hakemukset tuli TE-toimiston asemesta jättää KEHA-keskukseen. Toimitusjohtaja toimi tämän mukaisesti.

Yhtiön näkemyksen mukaan toimitusjohtajaa olisi jo ensimmäisellä käyntikerralla tullut neuvoa ja opastaa hakemusten oikeasta jättöpaikasta. Yhtiön kertoman mukaan TE-toimiston Lohjan toimipisteestä ei myöskään otettu yhteyttä yhtiöön, kuten siellä oli toimitusjohtajan käynnillä luvattu.

Kantelun mukaan näiden laiminlyöntien vuoksi yhtiöltä jäivät kahden ensimmäisen kuukauden palkkatuet, joiden maksamista yhtiö on kantelussaan pyytänyt.

MERKINTÄ

ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus (KEHA-keskus) on 20.6.2016 tekemällään päätöksellä päättänyt olla maksamatta yhtiölle kantelun tarkoittamaa palkkatukea ajalta 1.- 29.2.2016 ja 1.- 31.3.2016 maksatushakemusten myöhästyttä. Maksatushakemukset ovat saapuneet 2.6.2016 KEHA-keskukselle.

KEHA-keskus on päätöksellään 12.8.2016 hylännyt yhtiön tekemän oikaisuvaatimuksen. Helsingin hallinto-oikeus on päätöksellään 23.8.2017 hylännyt yhtiön oikaisupäätöksestä tekemän valituksen.

SELVITYS

Uudenmaan TE-toimiston 15.12.2017 antaman selvityksen mukaan työnantajan eli yhtiön asiakastiedoista käy ilmi, että palkkatukeen liittyvää keskustelua on käyty tammikuussa 2016 ja palkkatuki on myönnetty 29.1.2016. Palkkatukipäätös on lähetetty tiedoksi yhtiölle. Päätöksessä todetaan, että maksatushakemus on toimitettava KEHA-keskukselle. Lisäksi yhtiölle on lähetetty erillinen ohje ”Palkkatuen maksatuksen hakeminen 1.1.2015 jälkeen myönnettyjen palkkatukipäätösten osalta”.

Selvityksen mukaan TE-toimistossa noudatetaan toimintatapaa, jonka mukaan toimistoon saapuvat asiakirjat ohjataan oikeaan osoitteeseen tai, mikäli se ei ole tiedossa, palautetaan lähettäjälle. Samalla maininta asiakirjojen edelleen postituksesta tai palautuksesta kirjataan asiakkaan asiakastietoihin TE-toimiston asiakastietojärjestelmään, mikäli asiakkaan tiedot siitä löytyvät. Yhtiön asiakastiedoissa ei ole mainintaa maksatukseen liittyvistä asioista tai asiakirjan toimitamisesta ennen kesäkuuta 2016. Selvityksessä todetaan kuitenkin olevan mahdollista, että yhtiön toimittamasta ensimmäisestä hakemuksesta on ottanut kopion vartija tai verkkoasiantuntija.

Molemmat palvelut toteutetaan ostopalveluna eikä kumpikaan kyseisenä ajankohtana mahdollisesti paikalla ollut henkilö ole enää kyseisissä tehtävissä, jotta asiaa voitaisiin heiltä selvittää. Selvityksen mukaan inhimillisen virheen mahdollisuutta ei voida täysin poissulkea, vaikkakin TE-toimistossa työskentelevät muiden organisaatioiden edustajat on myös ohjeistettu toimimaan TE-toimiston toimintaohjeiden mukaisesti myös asiakirjojen käsittelyyn liittyvissä tapauksissa. Selvityksessä kuitenkin painotetaan sitä, että yhtiö oli saanut selkeät toimintaohjeet, joiden mukaan sen olisi tullut toimia.

RATKAISU

Oikeuskanslerin toimivallasta

Perustuslain 108 §:n 1 momentin mukaan oikeuskanslerin tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

Oikeuskanslerilla ei ole toimivaltaa määrätä maksettavaksi yhtiön pyytämää, saamatta jääneitä palkkatukia.

Arviointi

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Saman pykälän 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

Perustuslain takaamasta hyvästä hallinnosta säädetään tarkemmin hallintolaissa (434/2003). Hallintolain 2 §:n 1 momentin mukaan siinä säädetään hyvän hallinnon perusteista sekä hallintoasiassa noudatettavasta menettelystä.

Hallintolain hyvän hallinnon perusteita koskevan 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Lain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Saman pykälän 2 momentissa säädetään, että jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Hallintolain 21 § koskee hallintoasian käsittelyä. Kyseisessä pykälän 1 momentin mukaan viranomaisen, jolle on erehdyksestä toimitettu asiakirja sen toimivaltaan kuulumattoman asian käsittelemiseksi, on viipymättä siirrettävä asiakirja toimivaltaiseksi katsomalleen viranomaiselle. Siirrosta on ilmoitettava asiakirjan lähettäjälle.

Pidän uskottavana, että yhtiön toimitusjohtaja on jättänyt erehdyksessä maksatushakemuksensa TE-toimistoon. TE-toimiston olisi tullut edellä selostettujen hallintolain säännösten perusteella opastaa toimitusjohtajaa toimittamaan hakemukset KEHA-keskukseen tai siirtää ne viipymättä sinne ja ilmoittaa siirrosta hänelle.

Hallintolain velvoitteet hyvästä hallinnosta voivat käytännössä toteutua vain, mikäli viranomaisen palveluksessa olevalla henkilökunnalla on niistä sekä viranomaisen toiminnasta riittävät tiedot. Viranomainen vastaa siitä, että myös ostopalvelun kautta tulleella henkilöstöllä on nämä tiedot ja he saavat tehtäviensä hallintolain mukaiseen suorittamiseen riittävää perehdytystä ja tukea.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

TE-toimisto ei ole palvellessaan yhtiön toimitusjohtajaa noudattanut hallintolain neuvontaa ja asiakirjan siirtämistä toimivaltaiselle viranomaiselle koskevia säännöksiä.

Kiinnitän TE-toimiston huomiota hallintolain näiden säännösten noudattamiseen.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Outi Kauppila

OIKEUSKANSLERINVIRASTO
