

**ASIA Oikeus saada ristiriidatonta neuvontaa****KANTELU**

Kantelija arvostelee 1.11.2017 saapuneessa kantelussaan muun muassa työvoimahallinnon sähköisiä palveluja oman asiansa hoitamisessa ja yleisesti.

SELVITYS

Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto (TE-toimisto) on antanut 8.12.2017 päivätyn selvityksen.

VASTINE

Kantelija on antanut selvityksestä vastineen.

RATKAISU

Oikeuskanslerin tehtävänä on muun muassa valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tätä tehtävää hoitaessaan oikeuskansleri muun muassa tutkii hänelle osoitettuja kanteluita.

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan oikeuskansleri tutkii kantelun, jos on aihetta epäillä oikeuskanslerin valvontavaltaan kuuluvan henkilön, viranomaisen tai muun yhteisön menetelleen lainvastaisesti tai jättäneen velvollisuutensa täyttämättä taikka jos oikeuskansleri muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta. Pykälän 2 momentin mukaan oikeuskansleri ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta. Asiassa hankitaan oikeuskanslerin tarpeelliseksi katsoma selvitys.

Arviointi

Maksatuksen keskeytys

Kantelija on kantelunsa mukaan saanut Uudenmaan TE-toimistolta 15.9.2017 työvoimapolitiittisen lausunnon, jonka mukaan hänen työttömyyspäivärahasa maksatus on katkaistu ja päivärahan saamisen edellytyksiä selvitetään. Kantelun mukaan tilanne johtui siitä, että työhallinnon sähköiseen asiointiin oli ilmaantunut ”rastitustehtävä”, jota hän ei huomannut palveluun kirjautumalla eikä tehtävästä informoitu kantelijaa. Kantelunsa mukaan hän olisi hoitanut velvoitteen, jos hän olisi saanut siitä tiedon. Kantelija arvostelee myös sitä, että vaikka sähköisessä palvelussa oli maininta, että TE-toimisto ottaa häneen yhteyttä 14.9.2017 mennessä, ei yhteydenottoa tapahtunut. Edelleen kantelija arvostelee sitä, ettei työvoimapolitiittiseen lausuntoon voi hakea muutosta.

Kantelun liitteenä olevasta työvoimapolitiittisestä lausunnosta ilmenee, että maksaja harkitsee keskeytetäänkö etuuden maksatus käsittelyn ajaksi. Lausunnon perustelujen mukaan hakijan suunnitelman toteutumista tutkitaan.

TE-toimiston on selvityksessään todennut, että kantelija on yhdessä te-asiantuntijan kanssa 14.6.2017 laatinut työllistymissuunnitelman, jossa on sovittu toimenpiteistä, jotka kantelija suorittaa. Kantelijan on sovittu viimeistään 14.9.2017 tullut ilmoittaa, onko hän noudattanut sovittua suunnitelmaa. Selvityksen mukaan suunnitelman voi hyväksyä ja sen noudattamisesta ilmoittaa sähköisesti työhallinnon Oma asiointi -palvelussa. Selvityksen mukaan suunnitelmaa laadittaessa on sovittu, että te-asiantuntija soittaa kantelijalle 18.9.2017 klo 11.30. Asiakkaalle on lähetetty tieto asiasta myös kirjeenä. TE-toimiston tietojärjestelmään on 15.6.2017 tullut tieto, että kantelija on hyväksynyt suunnitelman ja sovitut toimet sekä aikataulun, milloin viimeistään hänen tulee ilmoittaa toteuttaneensa sovitut toimet.

Selvityksen mukaan kantelija ei ole viimeistään 14.9.2017 ilmoittanut sähköisessä palvelussa tai muulla tavoin noudattaneensa sovittuja toimia. Tästä syytä hän on saanut edellä mainitun automaattilausunnon ja asiakkaalle on tehty selvityspyyntö, jossa kantelijaa on pyydetty ilmoittamaan, kuinka hän on toteuttanut 15.6.2017 sovittua työllistymissuunnitelmaa. Kantelija on selvityksen mukaan vastannut noudattavansa suunnitelmaa sovittuun ja TE-toimisto on 18.9.2017 antanut lausunnon, jolla 15.9.2017 annettu lausunto on poistettu.

Selvityksen mukaan TE-toimiston URA-tietojärjestelmässä ei ole merkintää, että asiakkaaseen olisi luvattu ottaa yhteyttä 14.9.2017, vaan kyseiseen päivään mennessä kantelijan olisi tullut ilmoittaa, onko hän sovittu noudattanut suunnitelmaa.

Vastineessaan kantelija toteaa, että hänen asiakastiedoissaan oli maininta yhteydenotosta viimeistään 14.9.2017.

TE-toimiston selvityksen liitteenä olevasta URA-tietojärjestelmästä otetuista näyttökopioista ei ilmene, että TE-toimiston olisi tullut ottaa yhteyttä kantelijaan. Kantelijan ja TE-toimiston näkemys kyseisestä asiasta on erilainen. Käytettävissä olevan ristiriitaisen tiedon pohjalta tätä asiaa ei ole mahdollista arvioida laillisuusvalvonnallisesti.

Työttömyysturvalain 11 luvun 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaan työ- ja elinkeinotoimisto antaa 1 luvun 4 §:n 3 momentissa tarkoitetun työvoimapolitiittisen lausunnon 2 a luvussa säädetystä työvoimapolitiittisesti moitittavasta menettelystä.

Työttömyysturvalain 2 a luvun 11 §:n 1 momentin mukaan työvoimapolitiittisesti moitittavana menettelynä pidetään muun muassa sitä, että työnhakija ilman pätevää syytä laiminlyö parantaa työllistymisedellytyksiään työllistymissuunnitelmassa tai sitä korvaavassa suunnitelmassa sovitulla tavalla.

Työttömyysturvalain 12 luvun 1 §:n 4 momentin mukaan työvoimaviranomaisen antamasta sitovasta lausunnosta ei saa erikseen hakea muutosta valittamalla.

Kantelusta ilmenevällä tavalla kantelija on laiminlyönyt ilmoittaa TE-toimistolle työllistymissuunnitelmansa noudattamisesta, vaikka laiminlyönti onkin kantelun mukaan perustunut sähköiseen asiointiin liittyviin epäselvyyksiin. TE-toimistolla on siten ennen asian tarkempaa selvittämistä ollut lainmukainen peruste antaa kantelussa tarkoitettu työvoimapolitiittinen lausunto. TE-toimisto on ryhtynyt selvittämään etuuden maksamisen edellytyksiä ja antanut asiassa uuden työvoimapolitiittisen lausunnon, jolla on kumottu kantelussa tarkoitettu työvoimapolitiittinen lausunto ja kantelijan työttömyysetuuden maksatus on jatkunut. Kantelija ei ole mainitun sähköisessä asiointissa tapahtuneen epäselvyyden vuoksi menettänyt työttömyysetuuttaan eikä hänelle ole sen vuoksi aiheutunut muutakaan oikeudenmenetystä. Työttömyysturvalain 12 §:n 1 §:n 4 momentin mukaan työvoimapolitiittiseen lausuntoon ei voi hakea muutosta, vaan muutosta voi hakea myöhemmin työttömyysetuudesta annettuun päätökseen.

Asiassa ei edellä mainituilta osin ole ilmennyt sellaista, mikä antaisi aihetta laillisuusvalvonnalliseen arvosteluun.

Työtarjojien toimittaminen

Kantelija arvostelee myös sitä, että hänelle on TE-toimistosta lähetetty työtarjojia liian lyhyellä vastausajalla tai myöhässä. Kantelija ei ole kantelussaan tarkemmin yksilöinyt asiaa.

TE-toimiston selvityksen mukaan kantelijalle on 31.5.2017 lähetetty kirjeenä kutsu puhelinhaastatteluun 14.6.2017 klo 15 ja 14.7.2017 kutsu HR Talent infoon 2.8.2017. Molemmissa tapauksissa kirjeen perille toimittamiseen on varattu vähintään kaksi viikkoa. Työtarjojien TE-toimisto on viimeksi lähettänyt kantelijalle 2.9.2015 ja tuloksesta on tuolloin pyydetty ilmoittamaan viimeistään 19.10.2015.

Käytettävissä olevan selvityksen perusteella minulla ei ole aihetta laillisuusvalvonnalliseen arvosteluun myöskään tältä osin.

Tiedot Oma asiointi -palvelussa

Kantelussaan kantelija arvostelee myös sitä, että hänen Oma asiointi -palvelussaan on ollut riskitietoa yhteydenotosta 18.9.2017. Kantelijan vastineen liitteenä on tuloste hänen Oma asiointi -palvelustaan, josta ilmenee saman avoimena olevan asian/tehtävän kohdalla yhtäältä, että ”Soita TE-toimistoon 18.9.2017” ja toisaalta, että ”Asiantuntija soittaa asiakkaalle 18.9.2017 klo 11.30, TE-toimisto lähettää ajan myöhemmin vielä postitse”.

TE-toimiston selvityksen mukaan te-asiantuntija on soittanut sovitusti kantelijalle 18.9.2017 klo 11.30.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin 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 asiakkaalleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa ja lain 9 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) yksityiskohtaisten perustelujen mukaan hallintolain 7 §:n perusteella asiointi hallinnossa olisi pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva voi helposti muodostaa kokonaiskäsityksen asiansa hoitamiseen tarvittavan palvelun sisällöstä ja siihen liittyvistä toimituksista. Esityksen mukaan esimerkiksi selkeiksi suunnitellut asiointipisteet tehostavat hallinnon toimintaa ja helpottavat asiointia.

Nykyisellään asiointipisteet ovat sähköisten palvelujen toteuttamisessa käytettäviä ohjelmia ja järjestelmiä.

Edellä mainitun hallituksen esityksen yksityiskohtaisten perustelujen mukaan hallintolain 9 §:n 1 momentissa mainittuihin asiallisen, selkeän ja ymmärrettävän kielenkäytön vaatimukseen kuuluisi sellainen ilmaisutapa, jonka perusteella hallinnon asiakkaan voidaan olettaa yksiselitteisesti ymmärtävän asian sisällön ja saavan siitä asian laatuun nähden riittävästi tietoa. Esityksen mukaan säännös edellyttäisi esitystavalta siten sekä kielellistä selkeyttä että sisällöllistä ymmärrettävyyttä.

Viranomaisen viestinnän on oltava selkeää ja ristiriidatonta. Vaatimus korostuu silloin, kun viestinnän kohteena olevassa hallintoasiassa on kysymys henkilön oikeuksista tai velvollisuuksista, joiden laiminlyönti voi aiheuttaa hänelle kielteisiä seuraamuksia tai oikeuden menetyksiä. Viranomaisessa asioivalla on oikeus saada asianmukaista, ymmärrettävää ja selkeää tietoa asiansa hoitamisesta. Kantelussa esitetyllä tavalla kantelija on saanut sähköisessä palvelussa ristiriitaista tietoa velvollisuuksistaan. TE-toimiston menettely on tältä osin ollut vastoin hallintolain edellä mainittuja asiointia, neuvontaa ja selkeää kielenkäyttöä koskevia periaatteita.

Siltä osin kuin kantelija arvostelee kantelussaan yleisesti työvoimahallinnon sähköisissä palveluissa, on kyseistä asiaa oikeuskanslerinvirastossa käsitelty eräiden toisten kantelujen yhteydessä. Apulaisoikeuskanslerin sijainen on antanut noihin kanteluihin 13.3.2018 päivätyt ratkaisut (OKV/2019/1/2017, OKV/2042/1/2017 ja OKV/2092/1/2017), jotka toimitetaan anonymisoina kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kantelijalle on työvoimahallinnon sähköisessä Oma asiointi -palvelussa annettu ristiriitaista tietoa siitä, onko hänen tullut olla yhteydessä TE-toimistoon 18.9.2017 vai onko TE-toimisto yhteydessä häneen. Menettely on ollut vastoin hallintolain 7 §:n 1 momentissa, 8 §:n 1 momentissa ja 9 §:n 1 momentissa säädettyjä asiointin järjestämistä, neuvontaa ja viranomaisen kielenkäyttöön liittyvää sisällöllistä ymmärrettävyyttä koskevia vaatimuksia. Sen vuoksi kiinnitän TE-toimiston huomiota kyseisiin säännöksiin sähköisessä asiointissa.

Kantelun liite palautetaan kantelijalle.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen

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