



ASIA

Hyvän hallinnon velvoitteiden toteutuminen TE-toimiston asiakaspalvelussa

KANTELU

Kirjoituksessaan 14.12.2017 oikeuskanslerille kantelija on arvostellut Uudenmaan TE-toimistoa ja TE-toimistojen valtakunnallista puhelinpalvelua.

Kantelija on kertonut opiskelevansa ammattitutkintoa siten, että hänelle maksetaan opiskeluajalta työmarkkinatukea. Tästä hän on 18.9.2017 saanut päätöksen TE-toimistolta. Kantelija on kertonut tehneensä 12.11.2017 Kelalle verkon kautta hakemuksen työmarkkinatuesta. Tällöin ilmeni, että kantelijan työnhaku oli katkennut 6.10.2017. Kantelija kävi TE-palvelujen sivuilla uudistamassa työnhakunsa ja jätti TE-palveluille yhteydenottopyynnön. Hän sai yhteydenottopyyntöönsä vastauksen, jonka mukaan hänelle soitettaisiin 29.11.2017 mennessä. Kantelijalle ei kuitenkaan soitettu ja oltuaan Kelaan yhteydessä hän yritti 4.12.2017 soittaa TE-palvelujen palvelunumeroon, mutta häneen puheluunsa ei vastattu 20 minuutin odottelun jälkeenkään. Tämän jälkeen kantelija lähetti sähköpostitse kyselyn TE-palvelujen kirjaamoon sekä jätti verkon kautta uuden yhteydenottopyynnön. Tällä kertaa hänelle luvattiin soittaa 12.12.2017 mennessä.

Soitettuaan 8.12.2017 TE-palvelujen palvelunumeroon kantelija tavoitti henkilön, joka kertoi kantelijan työnhaun katkenneen aiheetta. Kyseinen henkilö kertoi, ettei kuitenkaan pysty muuttamaan asiantilaa ja lupasi laittaa asiasta virkailijalle kiireellisesti viestin. Samana iltana kantelija sai Netpostiin viestinä lausunnon, jonka mukaan työnhaun keskeytys oli ollut aiheeton. Lähetettyään saamansa lausunnon Kelaan hän sai Kelan maksaman työmarkkinatuen ensimmäisen erän 13.12.2017.

Kantelija on todennut joutuneensa TE-toimiston virheestä johtuen odottamaan kuukauden työmarkkinatukensa saamista. Hän joutui tämän vuoksi lainaamaan sukulaisiltaan rahaa ruokaan ja laskujen maksamiseen. Kantelija on katsonut, että olisi oikeudenmukaista korvata asiakkaalle aiheutunut taloudellinen haitta, jos kyse on viranomaisen virheestä. Hyvien tapojen mukaista olisi myös pahoitella asiaa jollakin tavalla.

Kantelija pitäisi hyvänä, jos TE-palveluita voitaisiin kehittää siten, että pelkän yhteydenotto-pyyntönsijain verkko kautta voisi jättää suoraan viestin virkailijalle ja että tämän viestin vastaanottamisesta tulisi myös kuittaus. Täytyisi myös olla vaihtoehtoinen tapa jättää viesti, jos verkko kautta jätettyyn viestiin ei reagoi. Erilaisista yhteydenottotavoista pitäisi olla riittävän selvästi kerrottu TE-palveluiden verkkosivuilla. TE-toimistoissa pitäisi myös pystyä asioimaan henkilökohtaisesti tällaisissa poikkeustapauksissa. Kantelijalle on kerrottu, että virkailijan voi tavata vain niin, että jättää yhteydenotto-pyyntönsijain, ja virkailijan soitettua varaa häneltä ajan. Kantelija toteaa, että tämä ei voi toteutua, ellei virkailija soita. Kantelija on kertonut joutuneensa aiemmin samana vuonna odottamaan useita kuukausia, ennen kuin sai yhteyden TE-palveluiden virkailijaan.

SELVITYS

Uudenmaan TE-toimisto on antanut 5.2.2018 päivätyn lausunnon, johon liitetty TE-asiakaspalvelukeskuksen antama selvitys.

RATKAISU

Selvitys

TE-asiakaspalvelukeskuksen selvityksen mukaan TE-toimistojen henkilöasiakkaiden puhelinpalvelut yhdistyivät valtakunnalliseksi henkilöasiakkaan puhelinpalveluksi vuoden 2017 alusta lukien. Puhelinpalvelusta asiakas saa apua TE-palveluissa asioinnissa, työllistymiseen liittyvissä asioissa ja verkkopalvelujen käytössä sekä tarvittaessa jatko-ohjauksen muihin kullekin asiakkaalle yksilöllisesti sopiviin palveluihin. TE-asiakaspalvelukeskukseen saapuvat puhelut rekisteröidään ja vastatut puhelut tallennetaan. Puheluiden sisällöt ja asiakkaiden kanssa keskustellut asiat kirjataan TE-hallinnon asiakastietojärjestelmään. Puhelintietojärjestelmästä saatujen tietojen mukaan kantelijan puhelinnumerosta on ajalla 4.-8.12.2017 löydettävissä vain yksi kontakti, joka on kantelijan kantelussa mainitsema 8.12.2017 vastattu puhelu. Tähän puheluun kantelija jonotti 5 minuuttia 19 sekuntia. Muihin TE-puhelinpalvelun palvelunumeroihin ei ole kantelijan puhelinnumerosta jonotettu. Henkilöasiakkaan puhelinpalvelun keskimääräinen jonotusaika 8.12.2017 oli vajaat 5 minuuttia. Jotta jonotusajat eivät venyisi kohtuuttomiksi, tarjotaan asiakkaille soittopyyntönsijain jättömahdollisuutta. Selvityksen mukaan asiakas voi jättää puhelinpalveluun takaisinsoittopyyntönsijain klo 9-14 ja hänelle soitetään takaisin saman päivän aikana. Selvityksen mukaan puhelinpalvelua kehitetään jatkuvasti optimoimalla resursien käyttöä palvelun kysyntään nähden ja seuraamalla takaisinsoittopalvelun toimivuutta.

Uudenmaan TE-toimiston lausunnossa on todettu, että kantelijan työnhaku on katkennut 6.10.2017 alkaen, jonka jälkeen kantelija on laittanut työnhaun uudelleen voimaan 21.11.2017 oma-palvelun kautta. Samana päivänä kantelija on jättänyt yhteydenotto-pyyntönsijain ja seuraavan yhteydenotto-pyyntönsijain 4.12.2018 (pitää olla 2017) verkkopalvelun kautta. Lausunnon mukaan

kantelijan työnhaun katko on ollut aiheeton eikä TE-toimiston vastuuasiantuntija ole vastannut kantelijan jättämiin yhteydenottopyyntöihin. Työnhaun katko korjattiin välittömästi 8.12.2017, kun asia tuli esimiesten tietoon. Kantelijan vastuuvirkailija vaihdettiin samana päivänä. Asia on otettu huomioon henkilöstön perehdytyksessä.

Arviointi

Perustuslain 21 §:n turvaamasta hyvästä hallinnosta säädetään tarkemmin hallintolaissa (434/2003), jonka 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on muun muassa suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Hallintolakiin liittyvän hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) mukaan säännöksessä tarkoitettu luottamuksensuoja tarkoittaa, että yksityisten tulee voida luottaa viranomaisten toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen sekä viranomaisten tekemien hallintopäätösten pysyvyyteen.

Hallintolain 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.

Siltä osin kuin kantelija on kertonut aiemmin vuonna 2017 joutuneensa odottamaan useita kuukausia, ennen kuin sai yhteyden TE-palvelujen virkailijaan, kantelu on riittämättömästi yksilöity eikä sitä ole ollut mahdollista ryhtyä tarkemmin tutkimaan. Myös kantelussa esitetty väite, ilmeisesti 4.12.2017 tehdystä soitosta jää epäselväksi, koska TE-asiakaspalvelukeskuksen mukaan puhelinpalveluihin ei ole kantelijan puhelinnumerosta silloin soitettu. Asiaa ei ole mahdollista käytettävissäni olevin keinoin enempää selvittää.

Uudenmaan TE-toimisto on lausunnossaan myöntänyt, että kantelijan työnhaku on katkennut aiheetta eikä hänen yhteydenottopyyntöihinsä ole Uudenmaan TE-toimistosta vastattu. Kantelijan kohdalla eivät siten ole toteutuneet edellä selostetut hyvän hallinnon periaatteet. Hänen työnhakunsa on voimassa olevasta päätöksestä huolimatta katkennut eikä hänen useisiin yhteydenottoihinsa ole vastattu. Kantelija on siten jäänyt vaille perustuslain ja hallintolain takaamaa hyvää hallintoa.

Saadun selvityksen mukaan vaikuttaa siltä, että kyse oli nimenomaan kantelijan vastuuvirkailijan menettelystä, johon viraston johto on puuttunut asiasta tiedon saatuaan.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Uudenmaan TE-toimistossa ei ole noudatettu hallintolakia kantelijan kantelun tarkoittamassa asiassa. TE-toimiston selvityksen perusteella vaikuttaa siltä, ettei kyse ole kuitenkaan laajemmasta ongelmasta, vaan yksittäisen viranhaltijan menettelystä, johon viraston johto on puuttunut. Tämän ohella TE-toimisto on lyhyesti todennut ottaneensa asian huomioon henkilöstön perehdytyksessä.

Kiinnitän vastaisen varalle Uudenmaan TE-toimiston huomiota hyvän hallinnon velvoitteiden noudattamiseen sekä velvollisuuteen huolehtia koko henkilöstönsä asiakaspalveluosaamisesta.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Outi Kauppila

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