



## ASIA **Työ- ja elinkeinotoimiston menettely**

### KANTELU

Kantelija on 6.3.2017 päivätyssä oikeuskanslerille osoittamassaan kirjoituksessa arvostellut Kaakkois-Suomen työ- ja elinkeinotoimiston (jäljempänä TE-toimisto) Kouvolan toimipaikan menettelyä. Kantelija on arvostellut TE-toimiston virkailijan toimintaa muun muassa työkoekielua ja kuntouttavaa työtoimintaa sekä työllistymissuunnitelmaa koskevissa asioissa. Kantelijan mukaan virkailijan esimiehet eivät puuttuneet tämän toimintaan eivätkä selvittäneet kantelijalle virkailijan toimintaa. Kantelun mukaan virkailija ja hänen esimiehensä eivät myöskään vastanneet kantelijan viesteihin ja tiedusteluihin.

Kantelija on osoittanut oikeuskanslerille samaa asiaa koskevat 12.4.2017, 15.5.2017, 29.5.2017 ja 20.6.2017 päivätyt lisäkirjoitukset.

Kantelija on osoittanut oikeuskanslerille lisäksi 5.2.2018 päivätyn muun muassa Kouvolan työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) menettelyä koskevan kirjoituksen, joka on kirjattu diaarinumerolle OKV/415/1/2018. Kanteluun annetaan aikanaan erillinen ratkaisu.

### SELVITYS

Kantelun perusteella Kaakkois-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (jäljempänä ELY-keskus) on antanut 13.7.2017 päivätyn yksikön päällikön ja kehittämisspäällikön allekirjoittaman lausunnon, jonka liitteenä on Kaakkois-Suomen TE-toimiston palvelujohtajan 30.6.2017 päivätty selvitys. Selvityksessä on viitattu kantelijan TE-toimiston johtajalle TE-toimiston virkailijasta 29.1.2017 tekemään valitukseen, johon palveluesimies oli vastannut 17.2.2017.

Saadun selvityksen mukaan kantelijan työnhaku TE-toimistossa oli käynnistynyt 8.8.2016 ja hän oli saanut tiedon siitä, että hänelle soitetaan 1–14 vuorokauden kuluessa. Normaalin käytännön mukaan asiakkaalle soitetaan 14 vuorokauden kuluessa työnhakijaksi ilmoittautumisesta, jolloin tarkistetaan työnhakuun liittyvät tiedot ja tarvittaessa tehdään aikavaraus asiantuntijalle. Vastauksessa 17.2.2017 kantelijalle on pahoitettu sitä, että näin ei hänen kohdallaan tapahtunut. Kantelijan mukaan TE-toimiston virkailija oli soittanut hänelle vasta 12.9.2016, ja tapaaminen oli sovittu seuraavalle viikolle. Vastauksessa 17.2.2017 on todettu, että elyvuoksuissa 2016 TE-toimistossa oli vajausta tuetun työllistämisen palveluiden asiantuntijoissa johtuen ryhmässä olleista pitkistä poissaoloista. Virkailija oli tuolloin hoitanut useiden viikkojen ajan jopa noin 2000 tuetun työllistymisen palveluiden asiakasta yksin, joten työtä oli varmasti ollut enemmän kuin mihin työaika oli riittänyt. Tämä voisi selittää, miksi alkukartoituksen soittoa kantelijan kohdalla ei kuulunut määrääjassa, mutta näin ei olisi saanut tapahtua.

Kantelijalle 17.2.2017 annetussa vastauksessa on todettu, että ohjeistuksen mukaan työnhakija-asiakkaan kanssa tehdään työllistymissuunnitelma, ellei sen tekeminen ole tarpeetonta nopean työllistymisen tai muun vastaavan takia. Vastauksen mukaan suunnitelman tekeminen olisi ollut todella tärkeä asia. Suunnitelmassa olisi tullut ottaa kantaa siihen, millä tavalla kantelijan ilmoittamat työkyvyn rajoitteet vaikuttavat työn hakemisessa, ja sopia, millä toimin mennään eteenpäin, työkokeilulla tai palkkatuen avulla.

Edellä mainitussa kantelijalle 17.2.2017 annetussa vastauksessa on viitattu kantelijan valituksessaan URA-tietojärjestelmään tehdyistä merkinnöistä kertomaan. Vastauksessa on todettu, että 15.8.2016 tehty merkintä ”tilanteen kartoituksesta” on virheellinen, sillä virkailija ei ollut tuolloin soittanut kantelijalle. Vastauksessa on myös todettu, että tietojärjestelmässä olevat tiedot siitä, mitä tapaamisessa, puhelinsoittojen tai sähköpostiviestien aikana oli sovittu, olivat hyvin vajavaiset ja vahvistivat kantelijan kertomaa. Näin ei vastauksen mukaan kuitenkaan saa olla, sillä TE-toimiston asiantuntijan tehtäviin kuuluu keskustellessaan työnhakija-asiakkaan kanssa kirjata tietojärjestelmään asiat, mistä on keskusteltu, mitä on sovittu, mitä asiakas hoitaa itse ja mitä TE-toimisto hoitaa.

Kantelija on ollut tyytymätön tapaan, jolla hänelle oli etsitty työkokeilupaiikkaa. Kantelijalle 17.2.2017 annetussa vastauksessa on todettu, että virkailija oli yrittänyt löytää kantelijalle työkokeilupaiikkaa, mutta näistä ei ollut kuitenkaan syntynyt työkokeilumahdollisuutta. Vastauksen mukaan virkailijan olisi tullut lupauksensa mukaisesti ilmoittaa tästä kantelijalle sekä sopia siitä, mistä työkokeilumahdollisuutta lähdetään seuraavaksi selvittämään.

Selvitysten mukaan kantelijan vastuuvirkailijaksi oli 24.1.2017 lähtien vaihtunut toinen henkilö. TE-toimiston selvityksessä on selostettu kantelijan työkokeilua koskevan asian sekä mahdollista kuntoutusta koskevan asian selvittelyä.

## VASTINE

Kantelija on 6.9.2017 antanut selvityksen ja lausunnon perusteella vastineen.

## RATKAISU

### Sovellettavat säännökset

Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012) 2 luvun 4 §:ssä säädetään työnhakijan haastattelun järjestämisestä. Pykälän 1 momentin mukaan työ- ja elinkeinoviranomainen järjestää työnhakijalle ensimmäisen haastattelun kahden viikon kuluessa työnhaun alkamisesta, jollei se työnhakijan tilanne huomioon ottaen ole ilmeisen tarpeetonta. Pykälän 2 momentin (1456/2016) mukaan työ- ja elinkeinoviranomaisen tulee varata työnhakijalle tilaisuus myöhempisiin haastatteluihin määräajoin työnhakijan palvelutarpeen mukaisesti. Työttömän työnhakijan haastattelu tulee kuitenkin aina järjestää työttömyyden jatkuttua yhdenjaksoisesti kolmen kuukauden ajan ja sen jälkeen aina kolmen kuukauden yhdenjaksoisen työttömyyden jälkeen.

Lain 2 luvun 5 §:ssä säädetään työnhakijan haastattelun sisällöstä. Pykälän 1 momentin mukaan ensimmäisessä työnhakijan haastattelussa tarkistetaan ja täydennetään työnhakutiedot, arvioidaan palvelutarve, laaditaan työllistymissuunnitelma sekä sovitaan asiointitavasta ja yhteydenpidosta työ- ja elinkeinoviranomaisen ja työnhakijan välillä. Osana palvelutarpeen arviointia työ- ja elinkeinoviranomainen tekee arvion työttömän työnhakijan valmiuksista työllistyä avoimille työmarkkinoille sekä työttömyyden pitkittymisen todennäköisyydestä. Myöhemmissä haastatteluissa arvioidaan lisäksi työnhaun tuloksellisuutta ja työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman toteutumista sekä tarkistetaan suunnitelma. Pykälän 2 momentin mukaan työnhakijan haastattelun yhteydessä työ- ja elinkeinoviranomainen tarjoaa työnhakijalle soveltuvia työpaikkoja ja koulutusta sekä muita palvelutarpeen ja työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman mukaisia palveluja.

Lain 2 luvun 6 §:ssä säädetään työllistymissuunnitelman laatimisesta ja tarkistamisesta. Pykälän 1 momentin (1371/2014) mukaan työttömällä työnhakijalla ja muutosturvan piiriin kuuluvalla työnhakijalla on oikeus työllistymissuunnitelmaan. Maahanmuuttajan oikeudesta kotoutumissuunnitelmaan ja työ- ja elinkeinotoimiston osallistumisesta kotoutumissuunnitelman laatimiseen säädetään kotoutumisen edistämisestä annetussa laissa. Työttömän työnhakijan oikeudesta aktivointisuunnitelmaan ja työ- ja elinkeinotoimiston osallistumisesta aktivointisuunnitelman laatimiseen säädetään kuntouttavasta työtoiminnasta annetussa laissa. Monialaisen työllistymissuunnitelman laatimisesta, seurannasta ja tarkistamisesta säädetään työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta annetussa laissa. Pykälän 2 momentin mukaan työllistymissuunnitelma on laadittava, jollei sen laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta, viimeistään 4 §:n 1 momentin mukaisessa työnhakijan haastattelussa. Pykälän 3 momentin (1456/2016) mukaan työllistymissuunnitelmaa tai sitä korvaavaa suunnitelmaa on tarkistettava työnhakijan haastattelun yhteydessä tai työnhakijan pyynnöstä.

Lain 2 luvun 7 §:ssä säädetään työllistymissuunnitelman sisällöstä. Pykälän mukaan työllistymissuunnitelma ja sitä korvaava suunnitelma perustuu työnhakijan omiin työtä tai koulutusta koskeviin tavoitteisiin ja arvioituun palvelutarpeeseen. Suunnitelmassa sovitaan työnhausta ja sen tavoitteista, työnhakijan palvelutarpeen mukaisista julkisista työvoima- ja yrityspalveluista ja muista työllistymistä edistävästä palveluista sekä asiantuntija-arvioinneista. Tarvittaessa suunnitelmassa sovitaan muista osaamista, työmarkkinavalmiuksia ja toimintakykyä parantavista palveluista tai työkyvyn tai terveydentilan selvittämiseen liittyvistä toimista. Työnhakija ja työ- ja elinkeinoviranomainen sopivat työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman toteutumisen seurannasta ja hyväksyvät suunnitelman. Jos työ- ja elinkeinoviranomainen edellyttää muuta selvitystä kuin työnhakijan oman ilmoituksen suunnitelman toteuttami-

sesta, tämä ehto on kirjattava suunnitelmaan. Työllistymissuunnitelman ja sitä korvaavan suunnitelman rakenteesta, hyväksymisestä ja arkistoinnista säädetään tarkemmin valtioneuvoston asetuksella.

Lain 13 luvun 1 §:ssä säädetään työ- ja elinkeinotoimiston asiakastietojärjestelmästä. Julkisen työvoima- ja yrityspalvelun järjestämistä varten pidetään yllä työ- ja elinkeinotoimiston asiakastietojärjestelmää. Tietojärjestelmä muodostuu henkilöasiakasrekisteristä, työnantajarekisteristä ja palveluntuottajarekisteristä. Työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämästä yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmästä säädetään yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmästä annetussa laissa (240/2007).

Jollei tässä tai muussa laissa toisin säädetä, tietojen luovuttamiseen työ- ja elinkeinotoimiston asiakastietojärjestelmästä ja siihen talletettujen tietojen julkisuuteen sovelletaan, mitä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999) säädetään. Tietojärjestelmään talletettujen henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan, mitä henkilötietolaissa (523/1999) säädetään.

(Laki yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmästä 240/2007 on kumottu lailla yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmästä 293/2017.)

Hallintolain (434/2003) 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Lain 7 §:ssä (368/2014) säädetään palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Pykälän mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 20 §:n 2 momentissa.

Hallintolain 8 §:ssä säädetään neuvonnasta. Pykälän mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

## Arviointia

ELY-keskuksen lausunnon mukaan ELY-keskuksen ja TE-toimiston kannat ovat yhteneväiset siinä, että asiakkaiden määrä ei ole peruste sille, että työnhakijan asian hoitaminen on viivästynyt ja muun muassa työllistymissuunnitelmaa ei ollut kantelijan kohdalla tehty määräajassa. ELY-keskuksen lausunnossa on kuitenkin todettu, että suuri asiakasmäärä on saattanut vaikuttaa mahdollisuuteen toimia sovittujen aikataulujen mukaisesti.

Saadun selvityksen perusteella kantelijan työnhaun käynnistyttyä 8.8.2016 häneen ei ollut otettu yhteyttä julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain 2 luvun 4 §:ssä säädetyn kahden viikon määräajan kuluessa, vaan ilmeisesti vasta 12.9.2016.

Selvityksestä ja käytettävissä olevista asiakirjoista ilmenee, että kantelijalle oli vasta 11.5.2017 laadittu työllistymissuunnitelma. Edellä mainittujen säännösten perusteella työllistymissuunnitelma tulee laatia viimeistään 4 §:n 1 momentin mukaisessa työnhakijan haastattelussa, jollei

suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Näin ollen työllistymissuunnitelman laatiminen on myöhästynyt huomattavan paljon.

ELY-keskuksen lausunnossa on viitattu työ- ja elinkeinoministeriön ohjeeseen 2.1.2017 (TEM/2459/00.03.05.02/016), jonka mukaan on tärkeää, että TE-toimisto kertoo aina työnhakijalle seuraavan asiointikerran/yhteydenoton ajankohdan ja sen, kenen aloitteesta yhteydenotto tapahtuu. URA-tietojärjestelmään tallennettavien tietojen tulee olla asiakaspalvelun kannalta tarpeellisia. Koska henkilöasiakkaiden tiedot ovat salassa pidettäviä ja luonteeltaan osin arkaluontoisia, asiakastietojen käsittely edellyttää TE-viranomaisilta erityistä huolellisuutta, hyvää tiedonhallintatapaa ja tietoisuutta viranomaisia velvoittavista tietosuoja- ja tietoturvasäännöksistä. Asiakastietoihin kirjattavien tietojen tulee perustua objektiiviseen arvioon.

Saadun selvityksen mukaan kantelijaa koskevissa URA-tietojärjestelmän merkinnöissä on ollut puutteellisuuksia sekä virheellinen merkintä.

ELY-keskuksen lausunnon mukaan työkokeilupaikan etsimisen osalta ELY-keskuksen ja TE-toimiston kannat ovat yhteneväiset sen osalta, että tiedon kulku kokeilupaikkojen osalta kantelijan suuntaan ei ollut hoitunut parhaalla mahdollisella tavalla. ELY-keskus on todennut lisäksi, että TE-toimisto ei voi vaikuttaa työnantajien päätöksiin liittyen työkokeilupaikkojen tarjontaan, vaan kysymys on aina neuvottelusta työnantajan kanssa.

Saadun selvityksen perusteella kantelijaan ei ole otettu yhteyttä sovitulla tavalla eikä hänen tiedusteluihinsa ole vastattu. Ylimpien laillisuusvalvojen ratkaisukäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että viranomaiselle esitettyyn sen toimialaan ja tehtäviin liittyvään asialliseen ja riittävästi yksilöityyn tiedusteluun on vastattava ilman aiheetonta viivytystä. Totean, että hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti TE-toimiston olisi tullut vastata kantelijan esittämiin tiedusteluihin sekä ottaa häneen luvutulla tavalla yhteyttä.

Valtion virkamieslain 14 §:n mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä. Hänen on noudatettava työnjohto- ja valvontamääräyksiä. Asianmukaisuus edellyttää huolellisuutta virkatehtävien hoitamisessa.

Totean käsityksenäni, että TE-toimistossa ei ole toimittu riittävän huolellisesti tehtäessä merkintöjä URA-tietojärjestelmään eikä yhteydenpidossa kantelijaan hänen asioidensa hoitamisessa.

## Johtopäätökset ja toimenpiteet

Edellä lausumani perusteella kiinnitän Kaakkois-Suomen työ- ja elinkeinotoimiston huomiota työnhakijan ensimmäisen haastattelun järjestämiseen sekä työllistymissuunnitelman laatimiseen niistä säädetyllä tavalla. Lisäksi kiinnitän Kaakkois-Suomen työ- ja elinkeinotoimiston huomiota tiedusteluihin vastaamiseen hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti ja huolellisuuteen virkatehtävien hoidossa.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen päätöksestäni Kaakkois-Suomen työ- ja elinkeinotoimistolle.

Jäljennös päätöksestä lähetetään tiedoksi Kaakkois-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukselle.

Muilta osin kantelu ei ole antanut aihetta toimenpiteisiini.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen

---

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

---

KÄYNTIOSOITE  
POSTIOSOITE

Snellmaninkatu 1 A, Helsinki  
PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001  
TELEFAKSI 09 160 23975

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