



## TE-toimiston ja Kelan menettely etuusasioiden käsittelyssä

### KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 31.7.2020 osoittamassaan kantelussa ja 5.8.2020 toimittamis-  
saan kirjelmässä arvostellut Kansaneläkelaitoksen (Kela) ja TE-toimiston menettelyä kuntoutus-  
rahaa ja työmarkkinatukea koskevien asioidensa käsittelyssä. Kantelijan mukaan Kela oli use-  
amman kerran virheellisesti katsonut kantelijan saaneen yritystoiminnasta työtuloa, vaikka kan-  
telija ei ollut toiminut yrittäjänä. Kantelijan saamat päätökset ovat vaihdelleet perusteettomasti  
riippuen päätöksentekijästä, ja kantelija on joutunut hakemaan päätöksiin muutosta useita ker-  
toja. Kantelija epäilee, että Kelan virheelliset päätökset perustuvat profilointiin, ja todennäköi-  
sesti päätöksenteko on osittain tai kokonaan automaattista. Kantelija arvostelee myös työnan-  
tajilta ja tulorekisteristä saatujen tulotietojen keräämistä, käsittelyä ja jakamista etuusasioidensa  
käsittelyn yhteydessä kantelijan tietämättä.

Kantelija arvostelee myös TE-toimiston antamia työvoimapoliittisia lausuntoja, joissa kantelija  
oli virheellisesti katsottu yrittäjäksi. Kantelijan mukaan hänen TE-toimistolle tekemäänsä tiedus-  
teluun siitä, miten Kelan ja TE-toimiston virkailijat jakavat muun ohessa työnhakijaa koskevia  
työnantajilta ja tulorekisteristä saatuja tietoja keskenään, ei ole vastattu.

### SELVITYS

Kela on antanut 2.11.2020 päivätyn selvityksen, jonka liitteenä on vakuutuspiirin antama selvi-  
tys sekä Kelan etuuspalvelujen lakiyksikön työttömyysturvaryhmän ja työkykyryhmän selvityk-  
set.

## VASTINE

Kantelijalle on antanut vastineensa hankitusta selvityksestä ja toimittanut lisäkirjelmän.

## LISÄSELVITYS

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY-keskus) on antanut 14.10.2021 päivätyn lausunnon, johon on liitetty TE-toimiston 27.9.2021 päivätty selvitys liitteineen. Lausunto ja selvitykset lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen liitteinä.

## RATKAISU

### 1 Sovellettavat oikeusohjeet

*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. 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.

*Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista annetun lain* (566/2005) 1 §:n mukaan Kansaneläkelaitos järjestää ja korvaa kuntoutusta sekä turvaa kuntoutujan toimeentuloa kuntoutuksen aikana tämän lain mukaisesti.

Edellä mainitun lain 59 §:n (*tietojen saaminen pyynnöstä*) 1 momentin mukaan Kansaneläkelaitoksella on oikeus salassapitosäännösten ja muiden tiedon saantia koskevien rajoitusten estämättä saada käsiteltävänä olevan etuuden ratkaisemista varten välttämättömät tiedot:

- 1) valtion ja kunnan viranomaiselta sekä muulta julkisoikeudelliselta yhteisöltä; - - -
- 4) työnantajalta, työttömyyskassalta ja työpaikkakassalta; - - -.

Edellä mainitun lain 61 §:n (*tietojen käyttö*) mukaan Kansaneläkelaitoksella on oikeus yksittäistapauksessa käyttää tämän lain mukaista etuutta käsitellessään muiden sille säädettyjen tehtävien hoitamista varten saamiaan tietoja, jos on ilmeistä, että ne vaikuttavat tämän lain mukaiseen etuuteen, ja tiedot on lain mukaan otettava huomioon päätöksenteossa ja Kansaneläkelaitoksella olisi oikeus saada tiedot muutoinkin erikseen.

Edellä mainitun lain 62 §:n (*tekninen käyttöyhteys*) 2 momentin mukaan mitä 1 momentissa säädetään teknisen käyttöyhteyden avaamisesta ja tietojen luovuttamisesta, koskee myös Kansaneläkelaitoksen oikeutta saada teknisen käyttöyhteyden avulla 59 §:n 1–4 momentissa ja 60 §:ssä tarkoitettuja salassa pidettäviä tietoja. Pykälän 3 momentin mukaan tämän pykälän perusteella avatun teknisen käyttöyhteyden avulla saa hakea myös salassa pidettäviä tietoja ilman sen suostumusta, jonka etujen suojaamiseksi salassapitovelvollisuus on säädetty.

*Työttömyysturvalain* (1290/2002) 1 luvun 4 §:n 3 momentin mukaan työ- ja elinkeinotoimisto antaa työttömyysetuuden saamisen työvoimapoliittisista edellytyksistä Kansaneläkelaitosta ja työttömyyskassaa sitovan lausunnon siten kuin 11 luvun 4 §:ssä säädetään.

*Työttömyysturvalain* 2 luvun 5 §:n 1 momentin mukaan työnhakijalla ei ole oikeutta työttömyysetuuteen siltä ajalta, jona hän työllistyy päätoimisesti yrittäjänä tai sitä vastaavalla tavalla omassa työssään yhdenjaksoisesti yli kahden viikon ajan. Lain 1 luvun 6 §:n mukaan yrittäjäksi katsotaan tässä laissa yrittäjän eläkelain (1272/2006) 3 §:ssä tai maatalousyrittäjän eläkelain (1280/2006) 3-5 §:ssä tarkoitettu henkilö.

*Työttömyysturvalain* (1290/2002) 13 luvun 1 §:n mukaan Kansaneläkelaitoksella ja työ- ja elinkeinotoimistolla on oikeus saada salassapitosäännösten ja muiden tiedon saantia koskevien rajoitusten estämättä maksutta käsiteltävänä olevan asian ratkaisemista tai muuten tämän lain tai Suomea sitovassa sosiaaliturvasopimuksessa tai sosiaaliturvaa koskevassa muussa kansainvälisessä säädöksessä säädettyjen tehtävien toimeenpanemista varten välttämättömät tiedot:

- 1) valtion ja kunnan viranomaiselta sekä muulta julkisoikeudelliselta yhteisöltä; - - -
- 3) työnantajalta, toimeksiantajalta tai muulta työn teettäjältä; - - -

*Työttömyysturvalain* 13 luvun 1 §:n (*oikeus tietojen saamiseen*) 2 momentin 1 kohdan mukaan Kansaneläkelaitoksella on oikeus saada maksutta tässä tai muissa laeissa säädettyjen tehtäviensä hoitamista varten työvoimaviranomaiselta 1 luvun 4 §:n 3 momentissa tarkoitettu työvoimapoliittinen lausunto. Saman luvun 1 §:n 4 momentin mukaan Kansaneläkelaitoksella on oikeus salassapitosäännösten ja muiden tietojen saantia koskevien rajoitusten estämättä saada Verohallinnolta maksutta työttömyysetuuksien väärinkäytösten selvittämiseksi tarpeelliset tiedot työttömyysetuuksien saajien tuloista.

*Työttömyysturvalain* 13 luvun 3 §:n (*tietojen luovuttaminen*) 1 momentin mukaan salassapitosäännösten ja muiden tiedon saantia koskevien rajoitusten estämättä Kansaneläkelaitoksella on oikeus luovuttaa tehtävässään haltuunsa saamiaan tietoja työvoimaviranomaiselle työttömyysetuuden saamisen työvoimapoliittisiin edellytyksiin vaikuttavista seikoista. Luvun 4 §:n (*tietojen käyttöoikeus*) mukaan Kansaneläkelaitoksella on oikeus yksittäistapauksessa käyttää tämän lain mukaista etuutta käsitellessään muiden sille säädettyjen tehtävien hoitamista varten

saamiaan tietoja, jos on ilmeistä, että ne vaikuttavat mainittuun etuuteen ja tiedot on lain mukaan otettava huomioon päätöksenteossa ja Kansaneläkelaitoksella olisi oikeus saada tiedot muutoinkin erikseen.

Työttömyysturvalain 13 luvun 5 §:n (*tekninen käyttöyhteys*) 1 momentin mukaan Kansaneläkelaitoksella on sen lisäksi, mitä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 29 §:n 3 momentissa säädetään, oikeus mainitussa momentissa säädetyn edellytyksin avata tekninen käyttöyhteys rekisteriensä salassapidettäviin tietoihin, jotka sillä on oikeus tämän luvun perusteella antaa tässä luvussa tarkoitetuille tiedonsaajille. Pykälän 2 momentin mukaan mitä tässä pykälässä säädetään teknisen käyttöyhteyden avaamisesta ja tietojen antamisesta sen avulla, koskee myös Kansaneläkelaitoksen oikeutta saada teknisen käyttöyhteyden avulla 1 §:ssä tarkoitettuja salassa pidettäviä tietoja. Pykälän 3 momentin mukaan tämän pykälän perusteella avatun teknisen käyttöyhteyden avulla saa hakea myös salassa pidettäviä tietoja ilman sen suostumusta, jonka etujen suojaamiseksi salassapitovelvollisuus on säädetty.

*Tulotietojärjestelmästä annetun lain (53/2018) 1 §:n 1 momentin mukaan tässä laissa säädetään työnantajia ja muita suorituksen maksajia sekä tiedon käyttäjiä palvelevasta valtakunnallisesta tietojärjestelmästä (tulotietojärjestelmä) sekä velvollisuudesta käyttää sitä lakisääteisen ilmoittamis- ja tiedonantovelvollisuuden piiriin kuuluvien tulotietojen ja muiden niihin liittyvien tietojen antamiseen. Tässä laissa säädetään myös mahdollisuudesta käyttää tulotietojärjestelmää tiedonsaantioikeuden piiriin kuuluvien tietojen antamiseen. Pykälän 2 momentin mukaan tulotietojärjestelmä muodostuu lakisääteisen ilmoittamis- ja tiedonantovelvollisuuden sekä tiedonsaantioikeuden nojalla annettavia tietoja sisältävästä tulorekisteristä sekä tietojen oikeellisuutta palvelevasta yksilöinti- ja yhteystietoja sisältävästä rekisteristä.*

Edellä mainitun lain 1 §:n 3 momentin mukaan tulotietojärjestelmän avulla vastaanotetaan ja talletetaan työnantajien ja muiden tässä laissa tarkoitettujen tahojen antamia tietoja sekä välitetään tietoja niiden saantiin oikeutetuille viranomaisille ja muille tahoille suoritusten maksajien lakisääteisen ilmoittamis- ja tiedonantovelvollisuuden täyttämiseksi sekä tiedonsaantioikeuden toteuttamiseksi. Pykälän 4 momentin mukaan tiedot annetaan ja tietoja luovutetaan tulotietojärjestelmästä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muutoin sähköisesti 11 §:ssä säädetyn poikkeuksin.

Edellä mainitun lain 2 §:n mukaan tulorekisteriin talletetut tuloja ja muita suorituksia sekä suorituksen saajia ja maksajia koskevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Tulotietojärjestelmään sovelletaan muutoin, mitä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999) säädetään, kuitenkin siten, että tietoja voidaan tulotietojärjestelmästä luovuttaa ainoastaan tässä laissa mainittuihin käyttötarkoituksiin sekä mainitun lain 11 ja 12 §:n, 26 §:n 3 momentin ja 29 §:n 1 momentin 3 kohdassa säädettyihin käyttötarkoituksiin.

Edellä mainitun lain 4 §:n 1 momentin mukaan tulotietojärjestelmän rekisterinpitäjänä toimii Verohallinnon Tulorekisteriyksikkö (*Tulorekisteriyksikkö*).

Edellä mainitun lain 13 §:n (*tiedon käyttäjien oikeus saada tietoja tulotietojärjestelmästä*) 1 momentin mukaan tulorekisteriyksikkö välittää ja luovuttaa tulorekisterin tietoja, jotka tiedon käyttäjä on salassapitosäännösten ja muiden tiedon saantia koskevien rajoitusten estämättä oikeutettu muun lain nojalla saamaan suorituksen maksajalta tai toiselta tiedon käyttäjältä, seuraavasti: - - -

17) Kansaneläkelaitokselle kaikista tulorekisteriin merkitystä tulonsaajista sellaiset tulotiedot ja muut tiedot, jotka Kansaneläkelaitoksella on kaikkien sen toimeenpantaviksi säädettyjen eläkkeiden ja etuuksien sekä 2 kohdassa mainituissa asetuksissa tai sosiaaliturvasopimuksessa säädettyjen tehtävien toimeenpanoa varten oikeus saada; - - -

Edellä mainittua lakia koskevan hallituksen esityksen ([HE 137/2018 vp](#), s. 114) tietojen luovutusta koskevan 13 §:n yksityiskohtaisten perustelujen mukaan pykälän 1 momentin 17 kohdassa säädettäisiin tietojen luovuttamisesta Kansaneläkelaitokselle. Tietojen luovuttaminen Kansaneläkelaitokselle poikkeaisi muista 13 §:ssä säädettyistä tiedon käyttäjistä, sillä Kansaneläkelaitokselle luovutettaisiin kaikista tulorekisteriin merkitystä tulonsaajista sellaiset tulotiedot ja muut tiedot, jotka Kansaneläkelaitoksella on kaikkien sen toimeenpantaviksi säädettyjen eläkkeiden tai etuuksien sekä sosiaaliturvaa koskevissa EU:n asetuksissa tai sosiaaliturvasopimuksessa säädettyjen tehtävien toimeenpanoa varten oikeus saada. Kansaneläkelaitoksen toimeenpanemista sosiaaliturvaetuuksista säädetään useissa eri laeissa. Kansaneläkelaitos tarvitsee tulorekisterin tietoja muun ohessa kuntoutusrahan ja työttömyysetuuksien toimeenpanossa.

*Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2016/679* luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (*yleinen tietosuojasetus*) 22 artiklan 1 kohdan mukaan rekisteröidyllä on oikeus olla joutumatta sellaisen päätöksen kohteeksi, joka perustuu pelkästään automaattiseen käsittelyyn, kuten profilointiin, ja jolla on häntä koskevia oikeusvaikutuksia tai joka vaikuttaa häneen vastaavalla tavalla merkittävästi.

Artiklan 2 kohdan mukaan edellä olevaa 1 kohtaa ei sovelleta, jos päätös a) on välttämätön rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välisen sopimuksen tekemistä tai täytäntöönpanoa varten; b) on hyväksytty rekisterinpitäjään sovellettavassa unionin oikeudessa tai jäsenvaltion lainsäädännössä, jossa vahvistetaan myös asianmukaiset toimenpiteet rekisteröidyn oikeuksien ja vapauksien sekä oikeutettujen etujen suojaamiseksi; tai c) perustuu rekisteröidyn nimenomaiseen suostumukseen. Artiklan 3 kohdan mukaan edellä 2 kohdan a ja c alakohdassa tarkoitetuissa tapauksissa rekisterinpitäjän on toteutettava asianmukaiset toimenpiteet rekisteröidyn oikeuksien ja vapauksien sekä oikeutettujen etujen suojaamiseksi; tämä koskee vähintään oikeutta

vaatia, että tiedot käsittelee rekisterinpitäjän puolesta luonnollinen henkilö, sekä oikeutta esittää kantansa ja riitauttaa päätös.

Yleisen tietosuoja-asetuksen 4 artiklan 4 kohdan mukaan profiloinnilla tarkoitetaan asetuksessa mitä tahansa henkilötietojen automaattista käsittelyä, jossa henkilötietoja käyttämällä arvioidaan luonnollisen henkilön tiettyjä henkilökohtaisia ominaisuuksia, erityisesti analysoidaan tai ennakoitetaan piirteitä, jotka liittyvät kyseisen luonnollisen henkilön työsuoritukseen, taloudelliseen tilanteeseen, terveyteen, henkilökohtaisiin mieltymyksiin, kiinnostuksen kohteisiin, luotettavuuteen, käyttäytymiseen, sijaintiin tai liikkeisiin.

Yleisen tietosuoja-asetuksen johdanto-osan 71 kohdan mukaan rekisteröidyllä olisi oltava oikeus olla joutumatta hänen henkilökohtaisia ominaisuuksiaan arvioivan, mahdollisesti toimenpiteen sisältävän päätöksen kohteeksi, joka on tehty yksinomaan automaattisen tietojenkäsittelyn perusteella, josta hänelle aiheutuu oikeudellisia vaikutuksia tai joka vaikuttaa häneen vastaavalla merkittävällä tavalla, kuten online-luottihakemuksen automaattinen epääminen tai sähköisen rekrytoinnin käytännöt ilman ihmisen osallistumista. Kyseinen tietojenkäsittely sisältää ”profiloinnin”, joka tarkoittaa mitä tahansa henkilötietojen automaattista käsittelyä luonnollisen henkilön henkilökohtaisten ominaisuuksien arvioimiseksi, erityisesti rekisteröidyn työsuorituksen, taloudellisen tilanteen, terveyden, henkilökohtaisten mieltymysten tai kiinnostuksen kohteiden, luotettavuuden tai käyttäytymisen, sijainnin tai liikkumisen analysoimiseksi tai ennakkoimiseksi, siltä osin kuin sillä on rekisteröityyn kohdistuvia oikeudellisia vaikutuksia tai se vaikuttaa häneen vastaavasti merkittävällä tavalla.

*Hallintolain (434/2003) 1 §:n* mukaan lain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Näihin kuuluu 7 §:n (368/2014) säännös palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Pykälän 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.

*Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 1 momentin* mukaan oikeuskansleri tutkii kantelun, jos on aihetta epäillä oikeuskanslerin valvontavaltaan kuuluvan henkilön, viranomaisen tai muun yhteisön menettelleen 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.

## 2 Kelan selvitys

### 2.1 Kuntoutusraha-asian käsittely ja palkkatietojen hankkiminen työnantajilta

Kantelijalle oli annettu myöntävä päätös kuntoutusrahasta 7.11.2018. Kantelija oli pyytänyt hakemuksessaan kuntoutusrahan määrittämistä 6 kuukauden työtulojen perusteella, mutta tätä ei huomioitu, vaan kuntoutusrahan määrä laskettiin päätöksessä kuntoutusrahan alkamista edeltävien 4 kuukauden aikana saadun työttömyyspäivärahan perusteella. Näin laskettu päiväraha oli suurempi kuin viimeksi vahvistetun verotuksen työtulon perusteella määräytyvä päiväraha. Päätöksessä määrättiin virheellisesti yhden päivän omavastuu-aika, vaikka lapsensa kuntoutukseen osallistuvalla vanhemmalla omavastuu-aikaa ei ole.

Kantelija haki muutosta päätökseen 5.12.2018. Sitä ennen omavastuuajasta ja päivärahan määräytymisestä keskusteltiin asiakkaan kanssa puhelimitse 9.11. ja 12.11.2018. Kantelijalle 7.11.2018 annettu päätös oikaistiin 12.12.2018 annetulla päätöksellä. Päätöksellä omavastuu-aika korjattiin oikeaksi ja tarkasteltiin kantelijan kuntoutusta edeltävän kuuden kuukauden työtuloja perustuen asiakirjoihin, jotka kantelija oli aiemmin toimittanut työttömyysturvahakemuksensa liitteeksi. Kantelijan kannalta edullisemmaksi muodostui määritellä kuntoutusraha edelleen työttömyysturvan perusteella, joten päätös tehtiin hänelle edullisemman vaihtoehdon mukaisesti.

Kantelija haki muutosta päätökseen uudelleen 18.1.2019. Tässä yhteydessä Kela pyysi kantelijan palkoista tarkempaa selvitystä työnantajilta. Työnantajille osoitetuissa pyynnöissä todettiin, että tietoja tarvitaan asiakkaan kuntoutusraha-hakemusta varten, mutta niissä ei annettu työnantajalle muuta tietoa asiakkaan kuntoutuksesta tai kuntoutusraha-hakemuksesta. Ensimmäinen työnantajan selvitys saatiin 25.1.2019. Selvityksen ja jo aikaisemmin Kelassa olleiden palkkatodistusten perusteella arvioitiin edellisistä päätöksistä poiketen, että asiakkaan päivärahan määrä voidaan arvioida vuosityötuloksi lyhytaikaisista työsuhteista saatujen työtulojen perusteella.

Kuntoutusrahaa koskeva päätös oikaistiin uudelleen 25.1.2019 annetulla päätöksellä, ja lisäsuoritus maksettiin kantelijalle 29.1.2019. Toinen kantelijan työnantajista toimitti palkkatodistuksen vasta 19.2.2019. Asiakirjan perusteella kantelijalla olikin ollut työtuloja koko 6 kuukauden ajanjakson ajan ennen kuntoutuksen alkamista, jolloin kuntoutusrahan määrä voisi tulla määriteltäväksi 12.12.2018 annetussa päätöksessä käytetyn laskukaavan mukaisesti. Harkinnan perusteella päädyttiin siihen, että tässä tapauksessa 25.1.2019 tehty päätös oli tehty oikein käytettävissä olleiden tietojen perusteella eikä tehtyä päätöstä oikaistu kantelijan vahingoksi.

Kela toteaa yhteenvetona, että kuntoutusrahan suuruus on pyritty määrittelemään kantelijan kannalta oikeudenmukaisesti ja hänelle edullisimmin, ja asia on käsitelty uudelleen joutuisasti kantelijan oikaisuvaatimusten tultua vireille. Kantelijan esittämä arvostelu on aiheellista siltä osin, että Kelassa ei ensimmäisen päätöksen yhteydessä riittävästi selvitetty kuntoutusrahan perusteena olevia kuuden kuukauden työtuloja eikä ensimmäisen päätöksen perusteluista käynyt ilmi, miksi hakijan pyyntöä kuuden kuukauden työtulojen huomioimisesta ei hyväksytty.

Kanteliija on arvostellut Kelaa myös siitä, että hänen palkastaan oli pyydetty tietoja työnantajilta ilman hänen suostumustaan. Kelan kuntoutusetuus- ja kuntoutusrahaetuslain 59 §:n mukaisesti Kelalla on oikeus saada etuuden ratkaisemista varten välttämättömät tiedot salassapitosäännösten ja muiden tiedonsaantia koskevien rajoitusten estämättä muun muassa työnantajalta ja Verohallinnolta. Kantelijan kuuden kuukauden työtulojen selvittämiseksi niistä pyydettiin tietoja suoraan hänen työnantajiltaan luotettavan selvityksen saamiseksi. Vaikka Kelalla on oikeus pyytää tietoja asiakkaan työnantajalta, olisi tässä tapauksessa tullut menetellä siten, että työnantajan selvitystä olisi ensisijaisesti pyydetty ensin kantelijalta, sillä työnantaja ei ollut kuntoutusasiassa asianosaisena.

Sittemmin kuntoutusrahan suuruuden määräytyminen on lainsäädäntömuutoksen myötä muuttunut asiakkaan näkökulmasta yksinkertaisemmaksi ja etuuskäsittelyssä voidaan selvittää asiakkaan palkkatulot suoraan tulorekisteristä. Kaikki kuntoutusrahaa käsittelevät ratkaisijat ovat saaneet koulutuksen tulorekisterin käytöstä ja kuntoutusrahan perusteena olevan vuositulon määräytymisestä.

## 2.2 Soviteltu työttömyysetuus ja yrittäjyys-käsite

Kantelijalle on maksettu myös soviteltua työttömyysetuutta. Tammikuuta 2019 koskevassa sovittelemisratkaisussa kantelijan saamat tulot oli aikaisemmasta poiketen katsottu yritystoiminnan tuloiksi. Kanteliija haki päätökseen muutosta, koska hän ei mielestään ollut yrittäjä.

Kela toteaa, että yritystoiminnan työllistävyys arviointi kuuluu työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) toimivaltaan. Jos Kela arvioi, että asiakkaalla saattaa olla yritystoimintaa, Kelan tulee pyytää TE-toimistolta työvoimapolitiittinen lausunto asiasta. Työttömyysturvalain mukainen yrittäjämääritelmä on lakea. Yrittäjänä pidetään henkilöä, joka tekee ansiotyötä olematta työ- tai virkasuhteessa. Toisinaan onkin tulkinnanvaraista, tapahtuuko asiakkaan työskentely työsuhhteessa vai yrittäjänä. Kantelijan tapauksessa Kela oli alkuvuodesta 2019 katsonut aiheelliseksi pyytää TE-toimistoa selvittämään, työskenteleekö kanteliija yrittäjänä ja onko mahdollinen yritystoiminta pää- vai sivutoimista. Selvityspyynnön tekemiseen vaikutti kantelijan tulojen nousu loppuvuodesta 2018 ja se, ettei aikaisemmissa työvoimapolitiittisissa lausunnoissa ollut mainintaa yritystoiminnasta.



Kantelijan työskentelyä koskevat tiedot on voitu luovuttaa TE-toimistolle työttömyysturvalain 13 luvun 3 §:n 1 momentin perusteella. TE-toimisto tutki kantelijan työskentelyn ja antoi Kelalle tiedotelausannon, jonka mukaan aikaisempaa työvoimapolitiittista lausuntoa ei ollut aihetta muuttaa. Kantelijan ei siis katsottu toimivan yrittäjänä. Kela oikaisi tämän vuoksi tammi-, helmi- ja maaliskuuta 2019 koskevat työmarkkinatukipäätökset, joissa ei enää puhuttu yritystoiminnan tuloista vaan palkasta. Muutos ei vaikuttanut kantelijan saaman työmarkkinatuen määrään. Huhtikuulta 2019 kantelijalle maksettiin täysimääräinen työmarkkinatuki. Touko-, kesä- ja heinäkuulta 2019 työmarkkinatuki on maksettu jälleen soviteltuna. Sovittelupäätöksissä on mainittu asianmukaisesti, että soviteltava tulo on ollut palkkaa. Elokuuta 2019 koskevassa sovittelepäätöksessä kuitenkin jälleen mainittiin, että työmarkkinatuen määrässä huomioitava tulo olisi yritystoiminnan tuloa. Kantelijan muutoksenhaun perusteella Kela oikaisi päätöksen niin, että siinä puhutaan yritystoiminnan tulon sijaan palkasta. Työmarkkinatuen määrä pysyi tässäkin tapauksessa ennallaan. Kelan etuuskäsittelijältä oli jäänyt huomaamatta keväällä tullut TE-toimiston lausunto. Tältä osin kyse on siis ollut huolimattomasta menettelystä.

### 2.3. Tulorekisteritietojen käyttö, profilointi ja automaattinen päätöksenteko

Kantelija on epäillyt, että virheelliset päätökset perustuisivat profilointiin ja tulorekisteritietojen perusteella tapahtuvaan automaattiseen käsittelyyn. Kela toteaa, että tulorekisteri ei ole ollut käytössä asiakkaan kuntoutusrahaa koskevan asian tullessa vireille eikä tulorekisteristä saatavia tietoja ole käytetty kuntoutusrahaa koskevien ratkaisujen perusteena. Päätöksiä tehtäessä ei ole myöskään käytetty automaattisia päätöksentekomenettelyjä. Asiakkaan viimeisimmän vahvistetun verotuksen mukaisista työtuloista on saatu tieto Verohallinnolta Kelan kuntoutu-  
setuus- ja kuntoutusrahaetuslain 62 §:n nojalla teknisen käyttöyhteyden välityksellä.

Kela ei tee tulorekisteritietojen perusteella profilointia. Työttömyysetuuden sovittelepäätökset eivät myöskään perustu automaattiseen käsittelyyn, vaan etuuskäsittelijä katsoo tulojen määrän tulorekisteristä ja syöttää tiedon manuaalisesti etuuskäsittelyjärjestelmään. Tulorekisteri on Verohallinnon Tulorekisteriyksikön ylläpitämä palvelu, johon kootaan tiedot kansalaisten tuloista, kuten palkoista, eläkkeistä ja sosiaalietuuksista. Tulorekisteriä hyödyntävät Kelan lisäksi useat toimijat kuten Verohallinto, työeläkelaitokset ja työttömyyskassat. Käyttäjät saavat tulorekisteristä vain ne tiedot, joita niillä on oikeus saada ja joita ne tarvitsevat toiminnassaan.

Kantelija on arvostellut Kelaa myös siitä, että tulorekisteritietoja on käytetty hänen tietämättään. Kela toteaa, että tulorekisterin hyödyntämisestä kerrotaan Kelassa useissa eri kanavissa. Tietoa tulorekisterin hyödyntämisestä löytyy muun muassa Kelan internetsivuilla ja etuuksien hakemuslomakkeissa. Lisäksi etuuspäätöksiin tulostuu tiedotefraasi tulorekisterin hyödyntämisestä.

### 3 ELY-keskuksen ja TE-toimiston selvitys

TE-toimiston URA-asiakastietojärjestelmän yhteydenottotietoihin tehdyn kirjauksen mukaan Kela pyysi TE-toimistoa tarkistamaan kantelijaa koskevat työvoimapoliittiset lausunnot 1.1.2019 alkaen, koska kantelija tekee työtä freelancerina. TE-toimistosta oli soitettu kantelijalle 28.2.2019 ja ilmoitettu selvityspyynnön tekemisestä, siihen annetusta vastausajasta sekä asian käsittelyajasta. TE-toimisto teki 28.2.2019 selvityspyynnön työttömyysturvan asiantuntijakäsittelyyn kantelijan työllistymisestä freelancertyössä. TE-toimisto antoi työttömyysetuuden maksajalle tiedotteen (OF1) asian selvittämisestä. TE-toimisto antoi 21.3.2019 työvoimapoliittisen tiedotteen (OZ9), jonka perustelujen mukaan hakija tekee töitä erikseen sovittujen toimeksiantojen mukaan A O:ssä, B Oy:ssä sekä C Oy:ssä. Hakijan selvityksen mukaan yksittäiset toimeksiantot kestoltaan lyhyitä, alle 2 viikkoa. Lausunto OF1/1.1.2019 alkaen oli aiheeton, voimassa OA1/16.9.2017 alkaen.

Kantelijalle on 21.3.2019 TE-toimiston asiakastietojärjestelmän kirjauksen mukaan hänen käyntinsä yhteydessä kerrottu työttömyysturvaratkaisuista ja niiden perusteluista. Kirjaus liittyy TE-toimiston johtajalle 14.3.2019 jätettyyn ja työttömyysturvaryhmän silloisen palvelupäällikön käsittelemään kanteluun. TE-puhelinpalvelut on 25.4.2019 kertonut kantelijalle Kansaneläkelaitoksen viestistä: ”Yritystulo 1.3.2019–31.3.2019. Tarkista lausunnot.” Kansaneläkelaitos on pyytänyt TE-toimistoa selvittämään asiaa työvoimapoliittisten lausuntojen osalta. TE-toimisto on 24.5.2019 ilmoittanut Kelalle, että kantelijan tilanne on ennallaan ja lausunnot ovat kunnossa eikä TE-toimisto ole tehnyt kantelijalle selvityspyyntöä taikka antanut työvoimapoliittista lausuntoa.

TE-toimisto antaa työttömyysetuuden saamisen työvoimapoliittisista edellytyksistä Kelaa ja työttömyyskassaa sitovan lausunnon muun muassa etuuden saamisen yleisistä työvoimapoliittisista edellytyksistä. Työttömyysturvalain yrittäjämääritelmä ei aina ole yhtenevä esimerkiksi verotuksessa tai työlainsäädännössä käytettyjen määritelmien kanssa. ELY-keskus toteaa, että TE-toimistolla on ollut työttömyysturvalain mukainen peruste selvittää kantelijan mahdollista yrittäjäasemaa ja siinä työskentelyn määrää. ELY-keskus ei erikseen ota kantaa varsinaiseen työskentelymuotoon eli siihen, onko kantelijaa pidettävä yrittäjänä vai palkansaaajana. ELY-keskuksella ei myöskään ole mahdollisuutta tarkemmin ottaa kantaa kantelijan tulojen kirjaamisesta ja sen perusteista yritystuloiksi. Näistä seikoista olisi mahdollisuus hakea muutosta erikseen työttömyysetuuden maksajan päätöksen myötä, ja TE-toimiston antamat työvoimapoliittiset lausunnot ovat olleet esteettömiä.

ELY-keskus toteaa, että kyseessä on ollut suoraan lainsäädäntöön perustunut tietojensaanti Kelalta asianmukaisen työvoimapoliittisen lausunnon selvittämistä ja mahdollista antamista varten. Vakiintuneen menettelytavan mukaisesti TE-toimisto siis selvittää työttömyysetuuden mak-

sajalta saamiensa tietojen pohjalta työvoimapoliittisten lausuntojen mahdollista muuttamistarvetta. Työttömyysetuuden maksajalta tullut tieto tulee ilmoittaa TE-toimistossa työttömyysetuutta hakevalle asiakkaalle soveltuvalla tavalla esimerkiksi selvityspyyntöön tai muun yhteydenoton yhteydessä.

Kelan päätökset kantelijan yrittäjyydestä eivät ole perustuneet TE-toimiston antamaan työvoimapoliittisesti sitovaan lausuntoon yrittäjyydestä. Kantelijalla on ollut työvoimapoliittisesti esteetön lausunto voimassa 16.9.2017 alkaen sekä käytännössä 21.7.2014 alkaen. Työttömyysetuuden maksaja eli Kela on arvioinut itsenäisesti kantelijan tuloja yrittäjätuloksi työttömyysturvalain 4 luvun soviteltuun työttömyysetuuden käsittelyyn liittyen. Työttömyysturvan menettelyssä ei ole tältä osin tullut esille mitään seikkaa, joka osoittaisi, että TE-toimiston olisi menetellyt lainvastaisesti tai virheellisesti tai että TE-toimisto olisi laiminlyönyt seikkoja kantelijan asiaa hoidettaessa. Kantelijan asian käsittelyyn liittyvä työvoimapoliittinen lausunto on annettu säädetyssä määräajassa 30 päivän kuluessa. Kantelijan asiaa hoidettaessa TE-toimistosta on vastattu kaikkiin kantelijan asiaa koskeviin yhteydenottopyyntöihin palvelulupauksen mukaisessa määräajassa eli viiden arkipäivän sisällä ja muutoinkin ilman aiheutonta viivästystä. Kantelijaa on informoitu henkilökohtaisesti 21.3.2019 käynnillään työvoimapoliittisten lausuntojen merkityksestä sekä niiden perusteista.

Kantelija on kokenut, että TE-toimiston virkailija oli painostanut häntä myöntämään yrittäjänä toimiminen mahdollisimman pian. Kantelijan mukaan TE-toimistolla on ollut kiire vahvistaa Kelan virheellinen päätös. Kantelija on lisäksi pitänyt syrjintänä sitä, että TE-toimisto on kantelijan mukaan tekosyiden nojalla keskeyttänyt etuuden maksun häneltä useaan kertaan.

TE-toimiston lausuntona todetaan, että asian käsittelyssä ei ole tullut esille mitään seikkaa, joka osoittaisi, että TE-toimiston asiantuntija tai toimisto olisi toiminut painostavasti ja syrjinyt kantelijaa asiaa hoidettaessa. Asiassa on toimittu työttömyysturvaa koskevan menettelytapaohjeituksen, hallintolain sekä yhdenvertaisuusperiaatteen mukaisesti. TE-toimisto pahoittelee kuitenkin sitä, että kantelija on kokenut asiansa hoitamisen kantelussaan kertomallaan tavoin painostavaksi ja syrjiväksi. TE-toimisto kiittää kantelijaa tämän antamasta tärkeästä palautteesta, joka otetaan huomioon palvelujen ja toiminnan kehittämisessä. Yhteenvetona todetaan, että kantelijan asiaa käsiteltäessä ja hoidettaessa on toimittu kaikilla tavoin hyvän hallinnon perusteiden ja hallinnon oikeusperiaatteiden mukaisesti.

## 4 Arviointi

### 4.1 Kelan menettely etuusasioiden käsittelyssä ja palkkatietojen hankkimisessa työnantajilta

Laillisuusvalvojana tehtäviini ei kuulu arvioida sitä, onko kantelija toiminut työttömyysturvalaissa tarkoitettuna yrittäjänä eikä myöskään arvioida kuntoutusrahan tai sovitellun työttömyysetuuden saamisen edellytyksiä tai määrää. Nämä kysymykset kuuluvat asianomaisen muutoksenhakuelimen tai tuomioistuimen arvioitavaksi ja ratkaistavaksi mahdollisen säännönmukaisen muutoksenhaun yhteydessä. Tarkasteluni kohdistuu näin ollen Kelan ja TE-toimiston menettelyn lain- ja asianmukaisuuden arviointiin kantelussa tarkoitettuja etuusasioita käsiteltäessä.

Kelan antamasta selvityksestä ilmenee edellä kuvatuin tavoin, että kantelija oli kuntoutusrahaa koskevassa asiassaan joutunut tekemään useita oikaisuvaatimuksia ja asiassa oli annettu useita eri päätöksiä. Kela on myöntänyt, että ensimmäisen päätöksen yhteydessä ei riittävästi selvitetty kuntoutusrahan perusteena olevia kuuden kuukauden työtuloja eikä kyseisen päätöksen perusteluista käynyt ilmi, miksi hakijan pyyntöä kuuden kuukauden työtulojen huomioimisesta ei hyväksytty. Myös sovitellun työttömyysetuusasian käsittelyssä on ollut huolimattomuutta. Kela oli saanut TE-toimistolta työvoimapoliittisen lausunnon, jonka mukaan kantelijan ei katsottu toimivan yrittäjänä. Kela oli lausunnon perusteella oikaissut tammi-, helmi- ja maaliskuuta 2019 koskevat työmarkkinatukipäätökset. Elokuuta 2019 koskevassa sovittelupäätöksessä kuitenkin jälleen mainittiin, että työmarkkinatuen määrässä huomioitava tulo olisi yritystoiminnan tuloa. Kela oikaisi myöhemmin myös tätä päätöstään. Kela on myöntänyt, että etuus-käsittelijältä oli jäänyt huomaamatta keväällä tullut TE-toimiston lausunto, ja tältä osin kyse on ollut huolimattomasta menettelystä.

Kantelija on arvostellut Kelaa myös siitä, että tämä oli hankkinut palkkatietoja suoraan kantelijan työnantajilta. Kela on selvityksessään todennut, että vaikka sillä on Kelan kuntoutusetuus- ja kuntoutusrahaetuslain 59 §:n mukaisesti oikeus saada etuuden ratkaisemista varten välttämättömät tiedot muun muassa työnantajalta, olisi tässä tapauksessa tullut menetellä siten, että työnantajan selvitystä olisi ensisijaisesti pyydetty ensin asiakkaalta, sillä työnantaja ei ollut kuntoutusasiassa asianosaisena.

Viranomaisen on kaikissa asian käsittelyvaiheissa noudatettava huolellisuutta hallintolain 1 §:ssä säädettyjen hyvän hallinnon ja lain 7 §:ssä säädettyjen asian käsittelyn ja palvelun asianmukaisuutta koskevien periaatteiden mukaisesti. Kela on edellä mainituilta osin kantelijan asian käsittelyssä laiminlyönyt asian huolellisen ja asianmukaisen käsittelyn velvoitteet.

## 4.2 Tulorekisteritietojen hyödyntäminen sekä tietojen vaihto Kelan ja TE-toimiston välillä

Kantelija on arvostellut Kelaa tulorekisteritietojen käyttämisestä hänen tietämättään sekä sitä, että TE-toimisto ja Kela ovat vaihtaneet keskenään kantelijaa koskevia tietoja.

TE-toimistolla ja Kelalla on työttömyysturvalain 13 luvun 1 §:n nojalla oikeus saada salassapitosäännösten ja muiden rajoitusten estämättä työttömyysturva-asoiden hoitamista varten tarvitsemansa välttämättömät tiedot esimerkiksi valtion viranomaiselta sekä työnantajalta. TE-toimistolla ja Kelalla on näin ollen ollut oikeus saada tietoja myös toisiltaan. Kelalla on myös oikeus luovuttaa työttömyysturvalain 13 luvun 3 §:n nojalla salassapitosäännösten ja muiden rajoitusten estämättä tehtävässään haltuunsa saamiaan tietoja työvoimaviranomaiselle työttömyysetuuden saamisen työvoimapolitiittisiin edellytyksiin vaikuttavista seikoista. Kelan oikeus käyttää tulorekisterin tietoja puolestaan perustuu tulotietojärjestelmästä annetun lain 13 §:n 1 momentin 17 kohtaan, jonka nojalla tulorekisteriyksikkö saa lainkohdassa tarkemmin säädetyin tavoin luovuttaa Kelalle kaikista tulorekisteriin merkitystä tulonsaajista sellaiset tulotiedot ja muut tiedot, jotka Kelalla on kaikkien sen toimeenpantaviksi säädettyjen eläkkeiden ja etuuksien toimeenpanoa varten oikeus saada.

Kela on myös todennut, että tulorekisterin hyödyntämisestä kerrotaan Kelassa useissa eri kanavissa kuten Kelan internetsivuilla ja etuuksien hakemuslomakkeissa. Lisäksi etuuspäätöksiin tulostuu tiedotefraasi tulorekisterin hyödyntämisestä.

Edellä mainittuun ja saamaani selvitykseen nähden katson, että TE-toimisto ja Kela eivät ole kantelijaa koskevassa asiassa hankkineet tai käyttäneet kantelijaa koskevia tietoja lainvastaisesti tai muutoinkaan virheellisesti. Kantelu ei näiltä osin anna aiheutta toimenpiteisiini.

## 4.3 Väite profiloinnista ja automaattisesta päätöksenteosta

Kantelija on lisäksi epäillyt Kelan päätöksenteon perustuneen profilointiin ja automaattiseen päätöksentekoon.

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaan profiloinnilla tarkoitetaan henkilötietojen automaattista käsittelyä, jossa arvioidaan ihmisen henkilökohtaisia ominaisuuksia. Profiloinnilla tarkoitetaan erityisesti työsuoritukseen, taloudellisen tilanteeseen, terveyteen, henkilökohtaisiin mieltymyksiin, kiinnostuksen kohteisiin, luotettavuuteen, käyttäytymiseen, sijaintiin tai liikkeisiin liittyvien piirteiden analysointia tai ennakkointia.

Oikeuskansleri on selvittänyt Kelan automaattista päätöksentekoa omana aloitteenaan keväthalvella 2021 ([OKV/131/70/2020](#), 21.4.2021). Kela on tuossa yhteydessä oikeuskanslerille antamassaan selvityksessä (OKA:n päätöksen s. 5) muun ohessa todennut, että Kelan sääntöpohjaisessa automaatiassa ohjelmisto on määritelty palauttamaan manuaaliseen käsittelyyn kaikki asiat, joihin liittyy muita asiakirjoja tai yhteydenottoja. Näissä tilanteissa etuusasian ratkaisee luonnollinen henkilö.

Kelan kotisivuilla (<https://www.kela.fi/automaattiset-paatokset>; päivitetty 17.5.2021) on automaattisesta päätöksenteosta todettu muun ohessa seuraavaa:

”Automaatiota hyödynnetään Kelassa sellaisissa rutiininluonteisissa tehtävissä, joihin ei sisälly tapauskohtaista viranomaisen harkintaa. Automaattisella päätöksellä tarkoitetaan päätöstä, jonka tekemiseen ihminen ei ole osallistunut. Kela tekee automaattisia päätöksiä vain, kun on kyse seikoista, joiden olemassaolosta ei ole epäselvyyttä. Automaattisesti voidaan tehdä vain päätös, jonka ratkaisun voi johtaa etuuslainsäädännöstä ja Kelan tiedossa olevista yksiselitteisistä faktoista. Automaattisten päätösten tekemisessä ei käytetä oppiviin tekoälysovelluksiin tai tilastollisiin tai tieteellisiin malleihin perustuvaa logiikkaa. Kelassa muodostetaan automaattisesti seuraavia päätöksiä: lainmuutoksiin perustuvat etuuksien määrän muutokset; opintotuen myöntäminen, jos se voidaan myöntää hakemuksen mukaisesti; opintoetuuden peruuttaminen määräajaksi asiakkaan pyynnöstä; korkeakouluopiskelijan opintotuen lakkauttaminen, jos asiakas ei ole vastannut opintojen edistymistä koskevaan selvityspyyntöön; opintotuen tarkistaminen vanhempien uusien verotustietojen perusteella; opintolainan takauspäättös seuraavaksi vuodeksi; etuuden lakkauttaminen rekisteritiedon (esim. ikä, kuolema) tai muun selkeän ja riidattoman syyn perusteella; joidenkin etuuksien lakkauttaminen, jos asiakas ei ole vastannut määräaikaistarkistukseen liittyvään selvityspyyntöön; sairaanhoito- ja matkakorvausten myöntäminen, jos etuus voidaan myöntää palveluntuottajan tilityksen tai asiakkaan hakemuksen mukaisesti. Näiden lisäksi opintoetuuksissa voidaan antaa automaattisia päätösehdotuksia.”

Kantelijan asiassa on ollut kysymys kuntoutusrahan ja soviteltuun työttömyysetuuteen liittyvien asioiden käsittelystä. Näitä asioita ei ole mainittu Kelan sivustolla automaattisesti muodostettavien päätösten joukossa. Kela on myös antamassaan selvityksessä todennut, että kuntoutusrahaa ja soviteltua työttömyysetuutta koskevat päätökset eivät ole perustuneet automaattiseen käsittelyyn ja päätöksentekomenettelyyn.

Edellä todetun ja käytettävissäni olleen selvityksen perusteella minulla ei ole perusteita todeta, että Kelan kantelijaa koskevat päätökset olisivat perustuneet yleisessä tietosuoja-asetuksessa tarkoitettuun profilointiin tai olleet sellaisia automaattisessa päätöksentekomenettelyssä tehtyjä ratkaisuja, joiden käsittelyssä Kela olisi toiminut perustuslain tai hallintolain vastaisesti, edellä

kohdassa 4.1 toteamani asianmukaisen ja huolellisen asian käsittelyn laiminlyöntejä lukuun ottamatta. Minulla ei ole aihetta epäillä, että Kela olisi kyseisiä asioita käsitellessään tai ratkaistessaan toiminut muutoinkaan lainvastaisesti tai epäasiallisesti. Näiltä osin minulla ei ole aihetta laillisuusvalvonnallisiin toimenpiteisiin.

#### 4.4 TE-toimiston menettelystä

ELY-keskuksen, TE-toimiston ja Kelan antamista selvityksistä ilmenee, että TE-toimisto ei ole työvoimapolitiisissa lausunnoissaan katsonut kantelijaa yrittäjäksi vaan päinvastoin antanut esteettömät lausunnot. Kela on arvioinut itsenäisesti kantelijan tulot yrittäjätuloksi, ja lopulta oikeassa asiaan liittyvät päätökset edellä kerrotuin tavoin.

Selvitysten perusteella asiassa ei ole ilmennyt sellaisia seikkoja, joiden perusteella TE-toimiston voitaisiin katsoa menetelleen hyvän hallinnon perusteiden kuten hallintolaissa säädettyjen neuvonta- ja palveluperiaatteiden vastaisesti. En ole kantelun perusteella havainnut TE-toimiston menettelyssä muutakaan lainvastaisuutta tai virheellisyyttä, joka antaisi aihetta laillisuusvalvonnallisiin toimenpiteisiin.

### 5 Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Kelan huomiota edellä kohdassa 4.1 selostetuin tavoin hallintolaissa säädettyyn palvelun ja asian käsittelyn asianmukaisuuteen.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Tuula Karjalainen