



## TE-toimiston menettely palkkatukiasiassa

### KANTELU

Kantelija arvostelee 27.2.2021 päivätyssä kantelussa Keski-Suomen TE-toimiston antamia ohjeita ja neuvoja, menettelyä palkkatukihakemuksen käsittelyssä sekä siihen annettua päätöstä.

Kantelija kertoo ilmoittautuneensa Keski-Suomen TE-toimiston asiakkaaksi työllistymisensä edistämiseksi ja toimineensa heiltä saamiensa ohjeiden ja neuvojen mukaan. Niiden mukaan, mikäli kantelijan työnantajana olisi yhdistys, se voisi saada kantelijan työllistämiseen palkkatukea 100 %. Lopullinen päätös palkkatuesta ei kuitenkaan ole vastannut tätä kantelijalle annettua neuvontaa.

Kantelija kertoo, että hän on yhdessä työnantajansa kanssa pannut palkkatukihakemuksen viireille joulukuussa 2020. Heidän tiedustellessa hakemuksensa käsittelytilannetta tammikuussa 2021 hakemuksen kerrotaan ilmeisesti hävinneen. Asia pantiin kuitenkin tämän yhteydenoton perusteella uudelleen viireille ja kantelijan mukaan hänen asioistaan vastaava TE-toimiston virkailija oli tuolloin edelleen puoltanut 100 % palkkatuen myöntämistä.

### SELVITYS

Keski-Suomen ELY-keskus on 12.5.2021 antanut asiasta lausuntonsa, jonka liitteenä on Keski-Suomen TE-toimisto selvitys. Lausunto ja selvitykset liitteineen toimitetaan päätöksen ohessa kantelijalle tiedoksi.

## Keski-Suomen TE-toimisto

Keski-Suomen TE-toimiston selvityksen mukaan se on 10.12.2020 päivittänyt kantelijan työllistymissuunnitelman, johon on kirjattu puolto palkkatuen myöntämiselle sairaus/vammaperusteisena 50 % yritykseen ja 100 % yhdistykseen 65 % työaikaan. Kantelijan työttömyyden keston tarkastelussa ei ole kuitenkaan huomioitu asiakkaan työvoimakoulutuksena toteutuneiden opintojen päätoimisuutta ja sen vaikutusta työttömyyden kertymään. TE-toimiston asiantuntija on keskustellut kantelijan kanssa 14.12.2020 palkkatuen käytöstä, määrästä ja sen hakemisesta sekä hakemuksen lähettämisestä viimeistään 2 viikkoa ennen työn alkamista. Yksityiskohtaisempaa tietoa kantelijan neuvonnasta ja ohjeistuksesta ei ole kirjattu.

TE-toimiston alkuperäisen selvityksen mukaan kantelijan palkkatukihakemus on tullut vireille 21.1.2021 ja TE-toimiston pyytämä verovelkatodistus saatu 11.2.2021. Kantelijan työnantajalle on tehty palkkatukipäätös ajalle 22.2.2020-31.12.2021 sekä ajalle 1.1-31.1.2022, perusteena vamma/sairaus ja 50 % tuki osa-aikaiseen työhön. Palkkatukea koskeva päätös on tehty 16.2.2021, mutta se on peruttu 19.2.2021 TE-toimiston asiantuntijan keskusteltua yhdistyksen vastuuhenkilön kanssa.

TE-toimiston mukaan kantelija on päätösten antamisen jälkeen ollut yhteydessä TE-toimistoon ja tiedustellut, miksi palkkatukea ei ole myönnetty enempää. Kantelijalle on kerrottu TE-toimiston tekemän palkkatuen määrällisen arvion perusteet. Kantelija on hakenut oikaisua TE-toimiston päätökseen 19.2.2021 päivätyllä oikaisuvaatimuksella. TE-toimisto on päätöksellään 24.2.2021 jättänyt oikaisuvaatimuksen tutkimatta.

TE-toimisto on selvityksessään todennut ohjeistavansa asiantuntijoita jatkossa kiinnittämään tarkempaa huomiota asiakaskohtaisten tekijöiden huomioon ottamiseen palkkatuen puoltamisessa ja asiakkaan neuvonnassa. Selvityksessä on todettu, että palkkatukipäätöksen valmistelussa voi nousta esille asioita, joita ei ole tiedossa asiakkaalle yleisneuvontaa annettaessa. Tämän vuoksi asiakkaalle on hyvä korostaa, että palkkatukioikeus ja sen määrä voidaan määritellä tarkemmin vasta, kun kaikki asiakkaaseen ja työnantajaan liittyvät yksityiskohdat on selvitetty.

TE-toimisto on toimittanut Keski-Suomen ELY-keskukselle lisäselvitystä, jonka mukaan kantelijan status on muuttunut työllistetyksi eli "työssä" -merkinnäksi 22.2.2021 myönnetyn palkkatuen mukaisesti. Kun päätös on peruttu, päätökseen liittyvä status on poistunut asiakastiedoista automaattisesti.

TE-toimiston lisäselvityksessä on lisäksi selostettu kantelijan palkkatukihakemuksen vireillepääntä. Hakemus on saapunut paperisena postitse ja se on allekirjoitettu 22.12.2020. TE-toimiston asiakastietoihin on merkitty 20.1.2021, että kantelijan työnantaja on tiedustellut puhelimitse palkkatukihakemuksen tilanteesta. Asiakastietojen mukaan työnantajalle on soitettu 22.1.2021,

että hakemus on löytynyt ja pantu valmisteltavaksi. Työnantajalle on kerrottu, että hakemusta ei ehditä käsittelemään siten, että työn voisi aloittaa hakemuksen suunnitelman mukaisesti 25.1.2021, vaan aloituksen ajankohdaksi on merkitty 1.2.2021. Lisäselvityksen mukaan palkkatukipäätöksen perustelut on ilmoitettu kantelijalle puhelimitse.

## Keski-Suomen ELY-keskus

Keski-Suomen ELY-keskuksen lausunnon mukaan Keski-Suomen TE-toimiston neuvonta ei ole ollut virheetöntä, koska kantelijan työttömyyden keston tarkastelussa ei ole huomioitu hänen työvoimakoulutuksena toteutuneiden opintojen päätoimisuutta ja sen vaikutusta työttömyyden kertymään ja sen asettamia rajoitteita palkkatuen myöntämiselle.

ELY-keskuksen mukaan asiakkaiden neuvonnassa tulee pidättäytyä tulevan ratkaisun sisältöä ennakoivilta kannanotoilta. ELY-keskuksen lausunnon mukaan TE-toimisto on ryhtynyt riittäviin toimiin asiakaspalvelutilanteiden ohjeistuksessaan. Keskuksen näkemyksen mukaan TE-toimisto on tehnyt palkkatukipäätöksen toimivaltansa mukaisesti ja se täyttää hallintolain 44 §:ssä ja 45 §:ssä hallintopäätökselle asetetut vaatimukset. Päätöksen perustelut, oikaisu taikka kantelijan statuksen muuttaminen on ELY-keskuksen mukaan ollut myös asianmukaista. Palkkatukihakemuksen vireille tulemiseen liittyvät vaiheet on ELY-keskuksen mukaan kuitenkin syytä vielä selvittää Keski-Suomen TE-toimistossa, jotta virastoon saapuneet hakemukset kirjataan viipymättä niiden saapumisesta.

## RATKAISU

### Sovellettavat säännökset

Hallintolain 7 §:n 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.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Lainkohdan 2 momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Lain 44 §:n 1 momentin mukaan kirjallisesta päätöksestä on käytävä selvästi ilmi 1) päätöksen tehnyt viranomainen ja päätöksen tekemisen ajankohta; 2) asianosaiset, joihin päätös välittömästi kohdistuu; 3) päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai veloitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu; sekä 4) sen henkilön nimi ja yhteystiedot,

jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä. Lain 45 §:n 2 momentin 4) kohdan mukaan päätöksen perustelut voidaan jättää esittämättä, jos päätöksellä hyväksytään vaatimus, joka ei koske toista asianosaista eikä muilla ole oikeutta hakea päätökseen muutosta.

TE-toimiston tehtävistä säädetään elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annetun lain 14 §:ssä. Lain 3 §:n 2 momentin 1 kohdan mukaan ELY-keskusten tehtävänä on ohjata ja valvoa TE-toimistoja.

Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain 1 luvun 2 §:n mukaan työ- ja elinkeinotoimisto, työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus tarjoavat julkisia työvoima- ja yrityspalveluja siten kuin tässä laissa säädetään. Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain 7 luvussa on säädetty palkkatuen myöntämisen edellytyksistä.

## Arviointi

Hallintolaissa säädettyt hyvän hallinnon perusteet ja hallinnon asianmukaisuus edellyttävät, että viranomaisen antaman neuvonnan on oltava oikeasisältöistä ja selkeää. Myös palveluperiaate edellyttää, että viranomainen toimii asianmukaisesti. Hallintoasian käsittelyn tulee olla viivytyksetöntä.

Keski-Suomen TE-toimisto ei ole menetellyt hallintolain edellyttämällä tavalla viivytyksettömästi käsitellessään kantelijan ja tämän työnantajan palkkatukihakemusta. Hakemusta on ryhdytty käsittelemään yli kuukausi palkkatukihakemuksen päiväyksestä ja vasta kantelijan työnantajan tiedusteltua hakemuksen käsittelytilannetta. Hakemus on ilmeisesti ollut kadonneena ja löytynyt työnantajan tiedustelun jälkeen. Selvityksestä ei täysin ilmene viivästyksen syy, mutta totean, että hakemukset on kirjattava viivytyksettä vireille ja käsiteltäväksi.

TE-toimisto ei myöskään ole menetellyt hallinnon asianmukaisuuden ja palveluperiaatteen mukaisesti, kun se on antanut kantelijalle virheellistä neuvontaa palkkatuen myöntämisen edellytyksistä.

TE-toimisto on antamansa selvityksen perusteella ryhtynyt toimiin tarkentaakseen asiakaspalvelun ohjeistusta. TE-toimiston on syytä vielä selvittää palkkatukihakemuksen vireille tulemiseen liittyvät vaiheet ja ryhtyä riittäviin toimiin, jotta saapuneet hakemukset kirjataan viipymättä niiden saapumisesta.

## Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Keski-Suomen TE-toimiston huomiota huolellisuuteen ja viivytyksettömyyteen palkkatukihakemusten käsittelyssä sekä asiakkaiden neuvonnassa.

Kantelu ei muilta osin anna aihetta toimenpiteisiini.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijä

Anna-Maarit Pimiä