



ASIA **TE-toimiston menettely asian käsittelyssä ja asiakkaan neuvonnassa**

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille osoittamassaan 29.3.2019 päivätyssä kirjoituksessa arvostellut TE-toimiston menettelyä. Kantelija on arvostellut saamiaan ristiriitaisia neuvoja, jotka ovat aiheuttaneet hänelle haittaa. Kantelija on katsonut TE-toimiston rikkoneen luottamuksensuojan ja tarkoitussidonnaisuuden periaatteita ja todennut, että ohjeistuksen sisältö ei voi muuttua virkailijan vaihtuessa. Kantelijan mukaan hän ei ole myöskään saanut vielä valituskelpoista päätöstä.

SELVITYS

ELY-keskus on antanut 13.8.2019 päivätyyn lausunnon, jonka liitteenä on TE-toimiston 7.8.2019 päivätty selvitys asiakirjoineen.

Jäljennökset lausunnosta ja selvityksestä lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

Selvityksen mukaan kantelija oli 5.10.2018 ilmoittautunut TE-toimistoon työssäolevaksi työnhakijaksi 12.10.2018 alkaen verkkopalvelun kautta. Asiantuntija oli kontaktoinut asiakkaan puhelimitse 5.10.2018. Asiakkaan kantelussaan kuvaaman työtön ja työssäkäyvä työnhakija – prosessin osalta ei löydy mainintoja asiakastietojärjestelmästä. Tietojärjestelmästä ei löydy mainintaa asiakkaan kertomasta kontaktista eri virkailijaan, jonka yhteydessä olisi katsottu tiedoissa olleen virhe.

Selvityksessä on todettu, että vuorotteluvapaasijaisuus –neuvonnassa oli 24.1.2019 mahdollisesti tapahtunut virhe. Asiakas oli saanut seuraavana päivänä korjattua tietoa soittaessaan TE-toimiston asiantuntijalle. Asiakas oli ehtinyt jättää hakemuksen kantelussaan mainitsemaansa avoimna olleeseen vuorotteluvapaasijaisuuteen.

Työkokeiluasia oli ollut esillä ensimmäisen kerran 4.3.2019. Asiakastietojärjestelmästä ei löydy mainintaa asiakkaan kantelussaan kuvaamasta ristiriitaisesta viestinnästä. Asiantuntijan 8.3.2019 tekemän merkinnän mukaan asiakkaalle oli kerrottu, ettei työkokeilua voi järjestää työkokemuksen saamiseksi. Samalla oli kerrottu, että työkokeilu voi olla kolme päivää viikossa tai viisi tuntia päivässä sekä käyty läpi luvallisten poissaolojen perusteet. Asiakkaalle oli yritetty soittaa 26.3. ja hänelle oli jätetty vastaajaan soittopyyntö. Työkokeilupäätös oli tehty 27.3.2019, ja päätös oli toimitettu kirjeellä asiakkaalle.

RATKAISU

Sovellettavat säännökset

TE-toimistojen menettelyyn sovellettavan hallintolain (434/2003) 1 §:n mukaan kyseisen 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 viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkaalleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Arviointia

ELY-keskuksen lausunnon mukaan TE-toimiston hyväksymä työkokeilusopimus oli keskustelussa olleiden päivittäisen ja viikoittaisen työajan osalta tehty julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain 4 luvun 9 §:n mukaisissa raameissa. Mikäli tähän liittyen oli käyty puhelinneuvotteluja sen jälkeen, kun sopimus oli toimitettu TE-toimiston hyväksyttäväksi, työnantajan ja työnhakijan tekemää sopimusta ei ollut kuitenkaan muutettu. Tietojärjestelmän merkintöjen mukaan sopimus vastasi sisällöltään sitä, mitä kantelijalle oli 8.3.2019 käydyssä puhelinkeskustelussa esimerkkinä kerrottu, ja se oli tehty kyseisessä keskustelussa ilmoitetun käsitteilyajan kuluessa.

Saadun selvityksen perusteella työkokeilusopimusta koskevassa asiassa ei ole ilmennyt sellaista, joka antaisi aihetta toimenpiteisiin.

ELY-keskuksen lausunnossa on todettu, että kantelukirjoituksessa kuvatuista työnhakijan statusta koskevista puhelinkeskusteluista samoin kuin työkokeilun työaikaa koskevista puheluista ei ole merkintää asiakastietojärjestelmän Yhteystiedot -välilehdellä. Näin ollen ELY-keskus ei pysty ottamaan kantaa tuolloin asiakkaalle mahdollisesti annettuun neuvontaan. Asiakastietojärjestelmän virkailijaohjeessa sinänsä todetaan, että TE-toimisto tallentaa yhteydenottoja järjestelmään silloin, kun asiakas on yhteydessä TE-toimistoon tai TE-toimisto asiakkaaseen.

Totean, että hallinnon asianmukaisuus edellyttää huolellisuutta asioiden käsittelyssä. Tähän sisältyy asioiden ja asiakkaan kanssa käytyjen keskustelujen huolellinen kirjaaminen.

ELY-keskus on todennut, että julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain mukaisella työttömän työnhakijan määritelmällä on vaikutusta ainoastaan tiettyjen työvoimapalvelujen tarjoamiseen. Koska vuorotteluvapaa ei ole julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetussa laissa tarkoitettu työvoimapalvelu ja koska vuorotteluvapaalaissa tarkoitettu sijaisen työttömyys määritetään työttömyysturvalain perusteella, Yhteydenotot -välilehdeltä ilmenevä 24.1.2019 päivätty kannanotto vaikuttaa sitä taustaa vasten virheelliseltä. Oikea tieto oli annettu seuraavana päivänä.

Perustuslain takaama hallinnon palveluiden asianmukaisuus edellyttää, että viranomaisen antama tieto ja neuvonta on ajantasaista ja oikeansisältöistä. TE-toimisto on antanut kantelijalle virheellistä tietoa hänen oikeudestaan vuorotteluvapaan sijaisuuteen.

Edellä esitetyn perusteella TE-toimisto on laiminlyönyt hyvän hallinnon edellyttämän asianmukaisen palvelun ja neuvonnan antamisen kantelijalle.

TE-toimisto on ilmoittanut selvityksessään, että kantelussa esiin nostetut seikat huomioidaan asiantuntijoiden perehdytyksessä.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän TE-toimiston huomiota hallintolain edellyttämään asioiden asianmukaiseen ja huolelliseen käsittelyyn sekä siihen, että asiakkaalle annettu neuvonta on oikeansisältöistä.

Muilta osin kantelu ei ole antanut aihetta toimenpiteisiin.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO
