



## ASIA TE-toimiston menettely asian selvittämisessä ja neuvonnassa

### KANTELU

Kantelija on osoittanut oikeuskanslerille 9.11.2018 päivätyn työ- ja elinkeinotoimistojen (TE-toimistot) menettelyä koskevan kantelun. Kantelija on katsonut saaneensa virheellistä neuvontaa, kun hänelle oli todettu 27.10.2017 TE-toimisto A:n toimipaikassa V ja 1.3.2018 TE-toimisto B:n toimipaikassa E, että hän ei ole oikeutettu TE-toimiston palveluihin.

### SELVITYS

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen Työllisyys, työvoiman kehittäminen ja kotouttaminen -yksikkö on antanut 3.4.2019 päivätyn yksikön päällikön ja erikoissuunnittelijan lausunnon, jonka liitteenä on TE-toimisto A:n 1.4.2019 päivätty selvitys ja TE-toimisto B:n 26.3.2019 päivätty selvitys asiakirjoineen.

Jäljennökset lausunnosta ja selvityksistä lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

TE-toimisto A:n selvityksen mukaan kotouttamispalvelujen asiantuntija oli keskustellut kantelijan kanssa 25.10.2017 kantelijan jättämän yhteydenottopyynnön perusteella. Kantelija oli kertonut saaneensa kielteisen oleskelulupapäätöksen. Keskustelusta ei ollut selvinnyt, tuleeko kantelija valittamaan päätöksestä. Kantelijalla ei silloin ollut passia, ja hän aikoi irtisanoutua työstään. Kantelija oli 29.11.2017 käynyt henkilökohtaisesti TE-toimisto V:ssä näyttämässä työtodistuksen. Työ oli päättynyt 31.10.2017 hänen omasta pyynnöstään. Hänellä ei ollut silloin voimassa olevaa oleskelulupaa, joten häntä ei voitu rekisteröidä työnhakijaksi. Hänet oli ohjattu hakemaan toimeentulotukea Kansaneläkelaitokselta (Kela).

TE-toimisto A:n selvityksessä on todettu, että TE-toimisto E:n asiantuntija oli 24.4.2018 lähettänyt TE-toimisto A:lle tiedon kantelijan hallinto-oikeuteen tekemästä valituksesta. TE-

toimisto V:ssä työskentelevä asiantuntija oli tämän uuden tiedon perusteella todennut työnhakijaksi rekisteröitymisen ehtojen näin ollen täyttyvän ja käynnistänyt kantelijan työnhaun takautuvasti 29.11.2017 alkaen. Asiantuntija oli yhteydenottotietojen mukaan myös tehnyt tarpeelliset toimet työttömyysturvan työvoimapolitiittista lausuntoa varten 29.11.2017 alkaen.

TE-toimisto B:n selvityksen mukaan kantelija oli URA-asiakasjärjestelmän tietojen mukaan asioinut 29.3.2018 toimipaikassa E ja jättänyt todennäköisesti TE-toimiston itsepalvelualueella yhteydenottopyynnön asiantuntijalle. Asiantuntija oli käsitellyt kantelijan asiaa 24.4.2018. Yhteydenottopyynnön liitteenä oli ollut myös dokumentti, josta oli käynyt ilmi, että kantelija oli jättänyt valituksen kielteisestä oleskelulupapäätöksestä hallinto-oikeuteen. Asiantuntija oli havainnut URA-järjestelmän merkinnöistä, että TE-toimisto A:ssa oli 29.11.2017 kirjattu järjestelmään, että kantelijalla ei ole voimassaolevaa oleskelulupaa ja että täten hän ei voinut olla asiakkaana TE-toimistossa. Kelalle oli 14.11.2017 annettu työvoimapolitiittinen lausunto OA4, jonka mukaan asiakas ei voi olla asiakkaana 1.11.2017 alkaen. Myös 2.1.2018 TE-toimisto A:ssa oli kirjattu, että kantelija ei voi ilmoittautua asiakkaaksi, koska hänellä ei ole oleskelulupaa.

Toimipaikan E asiantuntija oli tarkistanut Maahanmuuttovirastolta, oliko kantelija valittanut kielteisestä oleskelulupapäätöksestä valitusajan kuluessa. Asiantuntija oli ilmoittanut valituksesta TE-toimisto A:lle, informoinut siitä, että oleskelulupaprosessin valitusaikana kantelijan työnhaku voi olla edelleen voimassa, ja ehdottanut muutosten tekoa URA-järjestelmään. Koska kantelija oli ilmoittautunut toimipaikassa E ja oli havaittu, että TE-toimiston asiakkuus oli mahdollinen valitusprosessin aikana, kantelija oli kutsuttu aikavaraushaastatteluun toimipaikkaan E 28.5.2018.

TE-toimisto B on lisäksi tuonut selvityksessään esiin sen, että URA-järjestelmän tietojen mukaan kantelijan asioiden hoito oli viivästynyt keväällä 2018 myös kantelijan antamien osoite-tietojen johdosta. TE-toimisto A:n kirje oli palautunut takaisin TE-toimistoon. Yhteystiedot oli saatu ajan tasalle 3.5.2018, kun toimipaikan E asiantuntija oli soittanut kantelijalle.

## RATKAISU

### Asiaa koskevaa sääntelyä

Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012) 2 luvun 2 §:ssä säädetään ulkomaalaisen rekisteröinnistä työnhakijaksi ja työnhaun voimassaolosta. Pykälän 1 momentin mukaan niiden valtioiden kansalaiset, joilla Suomea velvoittavien, työvoiman vapaata liikkuvuutta koskevien kansainvälisten sopimusten perusteella on oikeus saapua Suomeen hakemaan työtä ja tehdä ansiotyötä ilman työ- ja elinkeinotoimiston työvoimapolitiittista harkintaa, rekisteröidään 1 §:ssä säädettyllä tavalla työnhakijoiksi, jollei näistä sopimuksista muuta johdu. Pykälän 2 momentin mukaan, jollei Suomea velvoittavista kansainvälisistä sopimuksista muuta johdu, muut ulkomaan kansalaiset ja kansalaisuutta vailla olevat rekisteröidään 1 §:ssä säädettyllä tavalla työnhakijoiksi, jos heillä on oikeus ansiotyöhön myönnetyin oleskeluluvan nojalla eikä oleskelulupaan liity työnantajaa koskevia rajoituksia. Pykälän 3 momentin mukaan sen lisäksi, mitä 1 §:n 2 ja 3 momentissa säädetään, ulkomaalaisen työnhakijan työnhaun voimassaolo lakkaa, jos hän ei enää täytä kyseisen pykälän 1 tai 2 momentissa säädettyjä edellytyksiä ulkomaalaisen rekisteröinnille työnhakijaksi.

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.

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

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 asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Hallintolain 31 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Pykälän 2 momentin mukaan asianosaisen on esitettävä selvitystä vaatimuksensa perusteista. Asianosaisen on muutoinkin myötävaikutettava vireille panemansa asian selvittämiseen.

## Arviointi

Hallintolain 31 §:n 1 momentin mukaan asia tulee selvittää riittävästi ja asianmukaisesti hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Säännöksen esitöiden (HE 72/2002 vp s. 86) mukaan siinä selvittämisellä tarkoitetaan sellaista tosiseikkojen arviointia ja selvitysten hankkimista, johon viranomaisen voi toimivaltansa rajoissa ryhtyä. Viranomaisen velvollisuus selvityksen asianmukaisuuteen korostaa huolellisuutta selvitysten hankkimisessa. Selvittämisellä tarkoitetaan myös riittävästä perehtymisestä asiassa esitettyihin tosiseikkoihin. Selvityksen riittävyys ja sen oikea tulkitseminen ovat olennaisia edellytyksiä asian oikealle ratkaisemiselle ja perustelemiselle.

Viranomaisen tavoitteena hallintoasioita käsitellessään tulee olla se, että sen tekemät ratkaisut ovat lainmukaisia ja sisällöltään oikeita. Se edellyttää muun ohella, että viranomaisella on käytettävissään riittävät ja oikeat tiedot ratkaisuun vaikuttavista seikoista. Tämän vuoksi viranomaisella on yleinen velvollisuus huolehtia (virallisperiaate) asian selvittämisestä, vaikka asianosaisella on osaltaan velvollisuus edesauttaa asian selvittämistä. Tilanteesta ja selvitysvastuun jakautumisen perusteista riippuen selvitysvastuu voi olla myös asianosaisella.

TE-toimisto A on selvityksessään ilmoittanut toimineensa asiassa sen tiedon varassa, mitä hakijalta oli saatu. Se on todennut, että vaikka kantelija oli asioinut kahdessa eri TE-toimistossa, oli tieto kulkenut hyvin TE-toimistojen virkailijoiden välillä ja virkailijat olivat toimineet viipymättä aina uuden tiedon saatuaan.

TE-toimisto B on selvityksessään todennut, ettei rekisteritiedoista käy ilmi, että kantelijalle olisi kantelussa kerrotulla tavalla sen toimipisteessä E sanottu, että hän ei ole oikeutettu TE-toimiston palveluihin. Se on todennut, että nimenomaan toimipaikassa E oli lähdetty selvittämään asiakkaan oikeutta TE-palveluihin, vaikka kielteiseen oleskelulupapäätökseen liittynyt prosessi oli kesken. TE-toimisto B on selvityksessään maininnut, että vaikka kantelijan työnhaku oli virheellisesti päätetty TE-toimistossa A, oli hänellä ollut koko ajan työnteko-oikeus voimassa, mutta hän ei ollut voinut hakeutua TE-hallinnon koulutuksiin.

ELY-keskuksen lausunnon mukaan oli valitettavaa, että kantelija ei ollut saanut kaikkea sitä palvelua, jota hän oli toivonut, mutta asiakkuutta oli hoidettu niiden tietojen valossa, joita asiakkaalta oli saatu, ja virheelliset työnhakutiedot oli korjattu heti, kun ne oli huomattu.

Kantelija oli TE-toimistossa A pyrkinyt kaksikin kertaa rekisteröitymään työnhakijaksi. Kysymys oli hänen oikeuksiinsa, kuten TE-toimiston palveluihin pääsy sekä työttömyysetuuden saaminen, välittömästi vaikuttavan asian selvittämisestä. Viranomaisen on yleensäkin, mutta erityisesti tämän kaltaisissa asioissa, pyrittävä käsittelemään toimivaltaansa kuuluvat asiat pait- si viivytyksettömästi myös perusteellisesti.

Asiakirjojen mukaan kantelijan jätettyä 25.10.2017 yhteydenottopyynnön TE-toimisto A:han ja ilmoitettua saaneensa kielteisen oleskelulupapäätöksen oli URA-tietojärjestelmän Yhteyden- otot -korttiin merkitty, ettei ollut tietoa siitä, valittaako kantelija kielteisestä päätöksestä. Kan- telija oli käynyt henkilökohtaisesti 29.11.2017 mainitussa TE-toimistossa, jolloin oli todettu, että hänellä ei ole oleskelulupaa ja että hän ei voi olla TE-toimiston asiakas. Kantelija oli uu- delleen 27.12.2017 jättänyt ilmoittautumislomakkeen. Hänelle oli 2.1.2018 lähetetty tekstivies- ti, jonka mukaan kantelija ei voinut ilmoittautua työnhakijaksi TE-toimistoon eikä saada työt- tömyysturvaa, koska hänellä ei ollut oleskelulupaa. Kantelijan soitettua ja kysyttyä asiasta hä- net oli ohjattu Kelaan. URA-järjestelmään 26.4.2018 tallennetussa TE-toimistosta A TE- toimisto B:hen lähetetyssä sähköpostiviestissä oli todettu olevan harmillista, ettei hakija ollut osannut kertoa eikä häneltä ilmeisesti ollut V:ssa asioidessaan kysytykään, oliko hän valittanut kielteisestä oleskelulupapäätöksestä, minkä seurauksena päätös oli tuolloin tehty puutteellisen tiedon varassa.

Totean, että TE-toimisto A ei ollut selvittänyt kantelijan asiaa hallintolain 31 §:ssä edellytetyllä tavalla siten, että viranomaisella olisi ollut käytettävissään riittävät ja oikeat tiedot asiasta. Kan- telijan kielteisistä oleskelulupaa koskevaa asiaa olisi tullut selvittää tarkemmin, koska ulkomaai- laisen työnhakijaksi rekisteröinti ja työnhaku pysyvät voimassa siihen saakka, kunnes asiassa annetaan lainvoimainen kielteinen päätös. Asiakirjojen mukaan kantelijan valitus kielteisestä oleskelulupapäätöksestä oli saapunut hallinto-oikeuteen 18.10.2017, joten tieto olisi ollut saa- tavilla kantelijan asioidessa TE-toimisto A:ssa.

Perustuslain takaama hallinnon palveluiden asianmukaisuus edellyttää, että viranomaisen an- tama tieto ja neuvonta on ajantasaista ja oikeansisältöistä. TE-toimisto A on antanut kantelijalle virheellistä tietoa hänen oikeudestaan rekisteröityä työnhakijaksi. Lisäksi epäselväksi jää, onko kantelijalle kerrottu hänen selvityksissä mainitusta oikeudestaan työntekoon. TE-toimisto on siten laiminlyönyt hyvän hallinnon edellyttämän asianmukaisen palvelun ja neuvonnan antami- sen kantelijalle. Apulaisoikeuskansleri on 13.9.2019 antamassaan päätöksessä dnro OKV/1538/1/2018 todennut, että hallintolain 31 §:n mukainen selvittämisvelvollisuus sekä hal- lintolain 8 §:n mukainen velvollisuus antaa asiakkaalle neuvontaa sekä vastata asiointiin liitty- viin kysymyksiin ja tiedusteluihin selkeästi ja ymmärrettävästi korostuvat tilanteessa, jossa kommunikointi on tavanomaista vaativampaa esimerkiksi asiakkaan ja viranomaisen välisten kieli- tai kulttuurierojen takia.

Hallinnon asianmukaisuus edellyttää huolellisuutta asioita käsiteltäessä. Kantelijan asiassa ei ole TE-toimisto A:ssa toimittu riittävän huolellisesti. Asiassa ei ole käynyt ilmi kantelussa sen ohella arvostellun TE-toimisto B:n virheellistä menettelyä.

## Toimenpiteet

Kiinnitän TE-toimisto A:n huomiota hallintolain edellyttämään asioiden asianmukaiseen ja huolelliseen selvittämiseen ja käsittelyyn sekä siihen, että asiakkaalle annettu neuvonta on oikeansisältöistä.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen