

**ASIA TE-toimiston menettely****KANTELU**

Kantelija on osoittanut oikeuskanslerille 8.4.2019 päivätyn TE-toimiston menettelyä koskevan kantelun. Kantelija on kertonut saaneensa kaksi työtarjousta, joihin olisi pitänyt vastata hyvin lyhyellä varoitusaajalla. Kantelija oli antanut asiasta selvityksensä, ja olikin saanut myönteisen työvoimapoliittisen lausunnon. Myöhemmin lausunto oli kuitenkin kumottu 28.3.2019 annetulla lausunnolla. Kantelijan mukaan häntä ei ollut opastettu tarpeeksi selvästi ja hän on arvostellut myös saamaansa palvelua.

SELVITYS

ELY-keskus on antanut 15.8.2019 päivätyn lausunnon, jonka liitteenä on TE-toimiston 1.7.2019 päivätty selvitys liitteineen.

Jäljennökset lausunnosta ja selvityksestä lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen mukana.

Selvityksen mukaan kantelija oli ilmoittautunut työnhakijaksi 14.1.2019 verkkopalvelussa. Hänen työsuhteensa oli päättymässä 11.2.2019 työnantajan irtisanottua hänet tuotannollisin ja taloudellisin syin. Kantelija oli vastannut verkossa palvelutarvetta arvioiviin kysymyksiin sekä laatinut suunnitelmaehdotuksen. TE-toimisto oli hyväksynyt kantelijan suunnitelman 22.1.2019. Kantelija oli ilmoittanut sovittuun suunnitelman toteuttamisesta TE-toimistolle 24.1.2019. Suunnitelmassa sovittuna toimenä oli mm. lukea verkkosivuilta työnhakijan oikeuksista ja velvollisuuksista.

Työtarjouksista verkkosivut opastavat seuraavasti: "Ota vastaan työtä, jota TE-toimisto tai työnantaja tarjoaa. TE-toimiston tekemät työtarjoukset velvoittavat, että otat yhteyttä työnantajaan ja ilmoitat TE-toimistolle määräajassa tarjotun työn hakemisesta." TE-toimiston asiantuntija oli antanut esteettömän työvoimapoliittisen lausunnon kantelijan verkossa antamien tietojen perusteella 11.2.2019.

Ennen työnhakijaksi ilmoittautumistaan kantelija oli ollut työssä hitsaajana ja aiemmin hän on toiminut kiinteistöhoitajana. Kantelija oli ilmoittanut hakevansa hitsaajan, kiinteistöhuoltomiehen, levyseppähitsaajan ja muita kiinteistöhuollon työntekijän tehtäviä. TE-toimisto oli tehnyt 25.2.2019 kantelijalle kaksi työtarjousta metallimies/huoltoasentajan paikkaan ja remonttitaloisen kiinteistöhoitajan paikkaan. Molempien paikkojen hakuaika oli päättynyt 1.3.2019 ja kantelijan tuli ilmoittaa tarjottujen työpaikkojen hakemisesta TE-toimistolle 1.3.2019 mennessä.

Koska kantelija ei ollut ilmoittanut määräaikaan mennessä tarjotun työn hakemisesta, hänelle oli lähetetty 2.3.2019 automaattisesti selvityspyynnöt. Järjestelmä tekee samalla automaattisesti etuuden maksajalle tiedotteen työtarjousten selvittämisestä. Kantelija oli yhteydessä TE-toimiston valtakunnalliseen puhelinpalveluun maanantaina 4.3.2019, mistä hänet oli ohjeistettu vastaamaan ko. selvityspyyntöihin.

TE-toimistossa työtarjouksiin liittyvät selvityspyynnöt ohjautuvat ns. perusvirkailijakäsittelyyn. Asiantuntija voi antaa lausunnon suoraan, mikäli hakija ilmoittaa vastauksessaan hake-neensa tarjottua työtä. Mikäli hakija ilmoittaa, ettei ole hakenut tarjottua työtä, asia siirretään työttömyysturvan asiantuntijakäsittelyyn. Kantelijan tapauksessa hänelle oli tehty erikseen selvityspyynnöt molemmista tarjotuista tehtävistä. Kantelija oli vastannut toiseen selvityspyyntöön 4.3. ja toiseen 5.3.2019. TE-toimiston asiantuntija oli käsitellyt suoraan vain toisen selvityksen ja antanut esteettömän lausunnon. Toinen vastaus selvityspyyntöön oli ohjautunut työttömyysturva-asiantuntijalle ja tämä oli ottanut myös aiemman selvityksen ja työvoimapoliittisen lausunnon uudelleenkäsittelyyn.

RATKAISU

Sovellettavia säännöksiä

TE-toimistojen toimintaan 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 viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 34 §:ssä säädetään kuulemisesta. Pykälän 1 momentin mukaan asianosaiselle on ennen asian ratkaisemista varattava tilaisuus lausua mielipiteensä asiasta sekä antaa selityksensä sellaisista vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun. Lain 45 §:n mukaan päätös on perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset.

Arviointi

Työvoimapoliittiset lausunnot

ELY-keskuksen lausunnon mukaan kantelijan kieltäytyessä työstä jättämällä ilmoittamatta tarjottujen töiden hakemisesta TE-toimistolle määräaikaan mennessä TE-toimiston tehtävä oli työttömyysturvalain 2 a luvun 5 §:n perusteella ollut ratkaista, onko kantelijalla ollut siihen pä-

tevä syy. TE-toimisto oli 6.3.2019 antanut kantelijalle esteettömän työvoimapoliittisen lausunnon. TE-toimisto oli asiantuntijakäsittelyssä 28.3.2019 kantelijan 5.3.2019 toimittaman kirjallisen selvityksen johdosta antanut kantelijalle esteellisen työvoimapoliittisen lausunnon ajalle 1.4.2019-30.5.2019. Tällä lausunnolla oli kumottu kantelijalle 6.3.2019 annettu esteetön työvoimapoliittinen lausunto. Lisäksi oli annettu työssäolovelvoite toisella työvoimapoliittisella lausunnolla.

ELY-keskus on katsonut, että TE-toimisto oli ottanut kantelijan asian viivytyksestä käsittelyyn ja hänelle oli varattu tilaisuus antaa asiassa selvitys eli häntä on kuultu tarjottujen töiden hake-matta jättämisestä. ELY-keskus on kuitenkin todennut, että 6.3.2019 annettu työvoimapoliittinen lausunto ei ollut asianmukaisesti perusteltu. Perusteluista ei yksiselitteisesti käynyt ilmi, minkä asian osalta lausunto oli annettu ja miten kantelijan 5.3.2019 antama kirjallinen selvitys oli ratkaisua tehdessä huomioitu. ELY-keskus on todennut, että mikäli työttömyysturva-asiassa tulee esille uutta tietoa tai selvitystä missä vaiheessa tahansa, TE-toimiston tulee tarvittaessa harkita ja aloittaa työttömyysturva-asian mahdollinen uudelleen selvittäminen. TE-toimisto oli 28.3.2019 antamallaan lausunnolla poistanut 6.3.2019 annetun lausunnon virheellisenä.

Työvoimapoliittinen lausunto ei ole hallintolaissa tarkoitettu päätös. Tästä syystä hallintolain säännökset päätöksessä olevan virheen korjaamisesta eivät koske työvoimapoliittista lausuntoa. Näin ollen uusi esteellinen työvoimapoliittinen lausunto voidaan antaa ilman työnhakijan suostumusta. Työnhakijaa on kuitenkin kuultava hallintolain mukaisesti ennen uuden työvoimapoliittisen lausunnon antamista. ELY-keskus on katsonut, että TE-toimiston olisi hallintolain 34 §:n mukaisesti tullut kuulla kantelijaa ennen asian ratkaisemista.

Totean, että hallintolain edellyttämään asianmukaiseen käsittelyyn kuuluu olennaisena osana velvollisuus käsitellä asioita huolellisesti. Viranomaisen tavoitteena hallintoasioita käsitellessään tulee olla se, että sen tekemät ratkaisut ovat lainmukaisia ja sisällöltään oikeita. ELY-keskuksen lausunnon mukaan kantelijalle oli 6.3.2019 annettu virheellisesti esteetön työvoimapoliittinen lausunto, joka on kumottu myöhemmin uudella lausunnolla. TE-toimisto on laiminlyönyt velvollisuutensa käsitellä kantelijan asia asianmukaisesti ja riittävän huolellisesti. Lausuntoa ei ollut lisäksi perusteltu asianmukaisesti, koska siitä ei käynyt ilmi, minkä asian osalta lausunto oli annettu ja miten kantelijan 5.3.2019 antama selvitys oli huomioitu. Kantelijan asia oli otettu uudelleen selvitettäväksi, mutta TE-toimisto oli laiminlyönyt kuulla hallintolain 34 §:n mukaisesti kantelijaa ennen 28.3.2019 annettua työvoimapoliittista lausuntoa, jolla oli kumottu aikaisempi esteetön 6.3.2019 annettu lausunto.

Työtarjoukset

ELY-keskuksen lausunnon mukaan työttömyysturvalain perusteella työnhakijalla on velvollisuus ottaa vastaan kokoaikatyötä työttömyysetuuden saamiseksi. Työ- ja elinkeinoministeriön ohjeen julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta (TEM/2376/00.03.05.02/2017) mukaan työtarjousten on oltava asiakkaan työllistymissuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden mukaisia. Työnhakija saa työtarjouksen 1-luokan iPost-lähettyksenä (entinen eKirje) ja hänen on otettava yhteys viimeistään työnantajan tarjouksessa ilmoitettuna määräpäivänä.

Työtarjouksiin ei vakuutusoikeuden ratkaisukäytännön mukaan sovelleta hallintolain (434/2003) 59 §:n mukaista seitsemän päivän tiedoksisaantiaikaa. Työtarjouksen katsotaan lähtökohtaisesti saapuneen työnhakijalle viidentenä arkipäivänä tarjoukseen merkityn päivämäärän jälkeen. Tulevasta työtarjouksesta voidaan informoida kirjepostin lisäksi muullakin tavalla,

mutta siitä tulee olla sovittu. Työnhakijan ei voida ilman informointia olettaa seuraavan mahdollisesti tulevia työtarjouksia verkkopalvelun kautta.

Selvityksen mukaan työtarjoukset kantelijalle oli lähetetty maanantaina 25.2.2019 ja molempien työtarjousten hakuaika päättyi perjantaina 1.3.2019, jolloin oli kulunut edellä mainitussa ohjeessa mainittu viisi päivää. Kantelija on kertonut, että työtarjoukset olisivat saapuneet postitse 1.3.2019. TE-toimistolla ei ole selvityksensä mukaan ohjetta siitä, minkä verran aikaa työtarjoituksen tekemisen ja tarjotun työn hakuaajan päättymisen välillä pitää olla aikaa. Selvityksen mukaan kirjelähetysten tosiasiallisen saantipäivän osoittaminen on käytännössä haastavaa.

Totean, että joka tapauksessa sujuvankin postinkulun vaatima aika huomioon ottaen työtarjouksiin vastaamiselle olisi jäänyt aikaa vain enintään pari arkipäivää. Asiakirjojen ja selvityksen perusteella on epäselvää, oliko työnhakijan kanssa sovittu hänen seuraavan mahdollisesti tulevia työtarjouksia verkkopalvelun kautta. TE-toimiston tulisi nyt kysymyksessä olevan kaltaisesta työpaikasta ilmoittaessaan olla yhteydessä työhakijaan henkilökohtaisesti esimerkiksi puhelimitse. Näin varmistetaan työnhakijan tosiasiallinen mahdollisuus hakea työpaikkaa. Asialla on työnhakijoille erityistä merkitystä ottaen huomioon työtarjoukseen vastaamatta jättämisestä mahdollisesti aiheutuvat taloudelliset seuraamukset.

TE-toimiston tarjoama palvelu

Kantelija on arvostellut sitä, ettei TE-toimistosta otettu häneen missään vaiheessa yhteyttä. Pidän tätä kantelijan arvostelua aiheellisena.

Julkisesta työvoima- ja yrityspalveluista annetun lain (916/2012) 2 luvun 4 §:n 1 momentin mukaan työ- ja elinkeinoviranomainen järjestää työnhakijalle ensimmäisen haastattelun kahden viikon kuluessa työnhaun alkamisesta, jollei se työnhakijan tilanne huomioon ottaen ole ilmeisen tarpeetonta. Lain 2 luvun 5 §:n 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.

TE-toimiston mukaan kantelija oli ilmoittautunut työnhakijaksi verkossa ja hänen palveluprosessinsa oli edennyt verkkopalvelujen avulla. Hän oli vastannut verkossa palvelutarvetta arvioiviin kysymyksiin ja laatinut suunnitelmaehdotuksen, jonka TE-toimisto hyväksyi. TE-toimiston tulee järjestää työnhakijan haastattelu ja työllistymissuunnitelman tarkistaminen työttömyyden jatkuttua yhtäjaksoisesti kolme kuukautta. Kantelija työllistyi ja työnhaku päättyi ennen tätä eikä TE-toimistosta tarkistettu hänen tilannettaan.

Edellä selostetusta verkkopalvelun kautta tehdyistä palvelutarpeen arvioinnista ja työllistymissuunnitelmasta huolimatta kantelijalle uutena työnhakijana on nähdäkseni jäänyt epäselväksi ainakin se, miten hänen tulisi asioida TE-toimiston kanssa. Tämän vuoksi katson, että henkilökohtainen yhteydenotto työnhakijaan ja alkuhaastattelun tekeminen palveluprosessin selventämiseksi olisi ollut perusteltua.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän TE-toimiston huomiota hallintolain 7 §:n asian asianmukaista käsittelyä, 34 §:n kuulemista sekä 45 §:n perustelemista koskevien säännösten noudattamiseen.

Saatan edellä esittämäni näkemykset työtarjouksiin vastaamiselle varatun määrääjän riittävästä pituudesta ja yhteydenottotavasta sekä työnhakijan alkuhaastattelun tekemisestä TE-toimiston tietoon.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

KÄYNTIOSOITE
POSTIOSOITE

Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL
INTERNET

etunimi.sukunimi@okv.fi
www.okv.fi