



## TE-toimiston menettely asiakkaan asian käsittelyssä ja neuvonnassa

### KANTELU

Kantelija on 1.9.2021 oikeuskanslerille osoittamassaan kirjoituksessa arvostellut Kaakkois-Suomen TE-toimiston toimipisteen menettelyä. Kantelija on arvostellut työnhakunsa katkeamista ja sitä, että hän ei ollut saanut työnhakuaan uudelleen voimaan. Kantelija ei ollut useista soittoyrityksistä huolimatta saanut asiaa hoidettua eikä ollut tavoittanut vastuuvirkailijaansa.

### SELVITYS

Kaakkois-Suomen ELY-keskus (jäljempänä ELY-keskus) on antanut 10.12.2021 päivätyn lausunnon, jonka liitteenä on Kaakkois-Suomen TE-toimiston (jäljempänä TE-toimisto) 23.11.2021 päivätty selvitys. Lausunto ja selvitys lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

TE-toimiston näkemyksen mukaan kantelijan asiaa oli hoidettu TE-toimistossa ja työvoiman palvelukeskuksessa pääosin asiallisesti ja asianmukaisesti. Asiassa oli 12.5.2021 tapahtunut inhimillinen virhe, joka oli johtanut kantelijan työnhaun päättymiseen virheellisesti. Virhe oli korjattu TE-asiantuntijan toimesta viivytyksettä 20.5.2021, kun asia oli tullut tietoon. Kantelijan kohdalla vastuuasiantuntija oli valitettavasti vaihtunut useaan kertaan ja tämä on voinut aiheuttaa sekaannusta. Vastuuasiantuntijan nimi on kuitenkin ollut nähtävissä oma asiointi-palvelussa koko ajan ajankohtaisena. TE-toimiston järjestelmistä ei ole nähtävissä, kuinka usein asiantuntijoita oli yritetty tavoittaa, joten siihen TE-toimisto ei voi ottaa kantaa.

Kantelija ei ollut saapunut hänelle varatulle ajalle 6.7.2021, ja hänelle oli laadittu selvityspyyntö ajalle saapumatta jättämisestä ja myös työnhaku oli päättynyt TE-toimiston prosessien mukaisesti. Kantelija oli soittanut 7.7.2021 työvoiman palvelukeskuksen sosiaaliohjaajalle ja tiedustellut työnhaun päättymisestä. Sosiaaliohjaaja oli ohjeistanut kantelijaa asioimaan sähköisesti oma asiointi -palvelussa nostaakseen työnhakunsa uudelleen voimaan ja vastataksaan selvityspyyntöön. Kantelija oli vastannut selvityspyyntöön sähköisesti 7.7.2021. Kantelijan mukaan hän ei ollut saanut kirjettä aikavarauksesta. Kantelijan tilanteessa ei katsottu olevan moitittavaa menettelyä, kun asiakkaan työttömyysturva-asia käsiteltiin työttömyysturvayksikössä. Kantelijan oikeus työttömyysetuuteen ei kuitenkaan palautunut, koska asiakas ei käynnistänyt työnhaun uudelleen.

Kantelija oli tiedustellut 15.7.2021 jälleen tilannettaan TE-palveluista. Kantelija oli yrittänyt tavoittaa entistä vastuuasiantuntijaansa, joka ei kuitenkaan tässä vaiheessa enää ollut TE-toimiston palveluksessa. Kantelijan puhelun johdosta hänelle oli soittanut aikuiset-ryhmästä asiantuntija, joka oli todennut, että hän ei voi ratkaista kantelijan tilannetta ja ohjannut soittamaan uudelle vastuuasiantuntijalle, jonka puhelinnumeron asiantuntija oli lähettänyt kantelijalle tekstiviestitse. Työvoiman palvelukeskuksen asiantuntija oli 2.9.2021 yrittänyt tavoittaa kantelijaa virheellisesti päättäneen työnhaun vuoksi. Asiantuntija oli tavoittanut kantelijan 7.9.2021 ja päättynyt työnhaku oli nostettu takautuvasti voimaan 8.7.2021 alkaen.

TE-toimiston antaman selvityksen mukaan kantelijan tiedustellessa tilannettaan työvoiman palvelukeskuksesta 7.7.2021 hän oli saanut sosiaaliohjaajalta ohjeet työnhaun käynnistämiseksi uudelleen ja neuvonta oli ollut riittävää ja hyvän hallinnon mukaista. Kantelija oli 15.7.2021 tiedustellut asiaa TE-toimistosta uudelleen ja tämän puhelun osalta asiakkaan asiaa olisi voitu hoitaa huolellisemmin. Kantelijalle olisi tullut hyvän hallinnon mukaisesti neuvoa uudelleen työnhaun nostaminen voimaan sähköisesti tai varmistaa asian siirtyminen vastuuasiantuntijalle esimerkiksi muistilistaviennillä tai soittopyynnöllä. Pelkkä uuden asiantuntijan numeron toimittaminen tekstiviestitse voidaan katsoa riittämättömäksi neuvonnaksi tilanteessa, joka on liittynyt työnhaun voimassa oloon ja näin ollen myös työttömyysetuuteen. Kantelijan kohdalla vastuutyöntekijöiden vaihtuminen useaan otteeseen on johtanut siihen, että kantelijalla ei ole ollut joka tilanteessa tiedossa yhteystietoja, joista vastuutyöntekijät tavoittaisi. Lisäksi asiakkaan asia ei ole edennyt ja yhteydenpidossa on tullut katkoksia. TE-toimiston mukaan Kaakkois-Suomen TE-toimiston ja työvoiman palvelukeskuksen on syytä tarkastella prosessejaan, jotta tarvittavat tiedot ovat asiakkaalla myös työntekijöiden vaihtuessa.

## RATKAISU

### Oikeusohjeita

Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012) 2 luvun 3 §:ssä edellytetään, että työ- ja elinkeinoviranomainen informoi työnhakijaa työnhaun käynnistymisen yhteydessä tai viipymättä sen jälkeen kyseisessä pykälässä tarkemmin säädetyistä asiakkuuteen ja työttömyysturvaan liittyvistä kysymyksistä.

Hyvästä hallinnosta säädetään hallintolaissa (434/2003), jonka tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa samoin kuin hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta.

Hallintolain 7 §:n (368/2014) 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 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

### Arviointia

ELY-keskuksen lausunnon mukaan viranomaisen neuvontavelvollisuus konkretisoituu palveluperiaatteen kautta. Palveluperiaatteen mukaan viranomaisella on velvollisuus antaa asiakkaalle asianmukaista palvelua sekä osana tätä myös tarpeellista neuvontaa asian hoidossa. Palveluperiaatteeseen kuuluva asianmukaisuuden vaatimus asettaa neuvonnalle vaatimuksen siitä, että neuvonnan tulee olla asiaan soveltuvaa, sopivaa, yhteistyökykyistä ja asian kohteena olevaa asiakasta mahdollisimman hyvin huomioivaa sekä hyödyttävää. Neuvontavelvollisuus rajoittuu viranomaisen toiminnassa sen toimivallan rajoihin.

Työvoimaviranomaisen olisi tullut neuvontavelvollisuuden sekä tähän liittyvän palveluperiaatteen mukaisesti neuvoa asiakasta tarkasti ja riittävässä määrin työnhaun voimaan saattamisessa sähköisesti sekä varmistaa asian siirtyminen vastuuasiantuntijalle, koska työnhaun voimassaolo vaikuttaa asiakkaan työttömyysetuuteen. Lisäksi työvoimaviranomaisen olisi tullut neuvoa asiakasta, kuinka hän olisi saanut selville aina hänen kulloisenkin vastuuasiantuntijansa, joka olisi voinut neuvoa asiakasta asiakkaan asiassa, jotta asiakkaan asia olisi edennyt ja yhteydenpitoon ei olisi tullut katkoksia. Neuvonnan kokonaisuudessaan olisi tullut täyttää vaatimukset siitä, että neuvonnan tulee olla asiaan soveltuvaa, sopivaa, yhteistyökykyistä ja asian kohteena olevaa asiakasta mahdollisimman hyvin huomioivaa sekä hyödyttävää.

Yhdyn ELY-keskuksen perustuslain takaamasta hyvästä hallinnosta ja hallinnon palveluiden asianmukaisuudesta sekä neuvontavelvollisuudesta lausumaan. Totean, että viranomaisen on kaikissa asian käsittelyvaiheissa oltava huolellinen hallintolaissa säädettyjen hyvän hallinnon ja lain 7 §:ssä säädettyjen asian käsittelyn ja palvelun asianmukaisuutta koskevien periaatteiden mukaisesti. Hallintolaissa säädettyt hyvän hallinnon perusteet ja hallinnon asianmukaisuus edellyttävät, että viranomaisen antaman neuvonnan on oltava oikeasisältöistä ja selkeää. Neuvontavelvollisuutta koskevan säännöksen perustelujen (HE 72/2002 vp., s. 57-58) mukaan menettelyllinen neuvontavelvollisuus edellyttäisi, että viranomainen antaa asiakkailleen neuvoja esimerkiksi siitä, miten asia pannaan vireille ja mitä asiakirjoja tulee esittää asian vireille saattamiseksi. Hallituksen esityksessä todetaan, että menettelyneuvontaan kuuluisi myös tietojen antaminen viraston käytännöstä, kuten käsittelytavasta ja -vaiheista. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä. Asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset menettelyllisistä kysymyksistä olisi pyrittävä oikaisemaan. Neuvontavelvollisuutta täydennettäisiin viranomaiselle asetetulla yleisellä velvoitteella vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Asioinnilla tarkoitettaisiin paitsi hallintoasian hoitamiseksi tarpeellisten toimenpiteiden suorittamista myös tosiasialliseen hallintotoimintaan liittyvää asiointia viranomaisessa.

Totean, että TE-toimisto ei ole neuvonut kantelijaa asiointissa hallintolain 8 §:ssä säädetyn neuvontavelvollisuuden mukaisesti eikä kantelijan asiaa ole käsitelty asianmukaisesti ja riittävän huolellisesti.

## Toimenpiteet

Kiinnitän Kaakkois-Suomen TE-toimiston huomiota asioiden asianmukaiseen ja huolelliseen käsittelyyn sekä viranomaisen neuvontavelvollisuuden toteuttamiseen hallintolain mukaisesti.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen