



Työttömyysturva-asian käsittely

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 12.3.2021 osoittamassaan kirjoituksessa arvostellut Uudenmaan TE-toimiston menettelyä. Kantelija on arvostellut menettelyä työllistymistä edistävän palvelunsa keskeyttämisessä ja asian selvittämisessä sekä 4.12.2020 saamaansa kielteistä työvoimapolitiittista lausuntoa, joka oli myöhemmin uudella lausunnolla poistettu. Kantelijan mukaan hänelle asiassa annettu neuvonta sekä asian käsittely oli ristiriitaista, sekavaa ja harhaanjohtavaa. Menettelystä oli kantelijan mukaan aiheutunut hänelle taloudellista vahinkoa.

SELVITYS

Uudenmaan ELY-keskus (jäljempänä ELY-keskus) on antanut 31.8.2021 päivätyn lausunnon, jonka liitteenä on Uudenmaan TE-toimiston (jäljempänä TE-toimisto) 17.8.2021 päivätty selvitys asiakirjoineen. Lausunto ja selvitys lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

TE-toimiston selvityksen mukaan kantelija oli aloittanut Urapolku-valmennuspalvelun, joka sisälsi työllistymistä edistävän valmennuksen 26.10.-13.11.2020, ja sen jälkeen jatkopulun 31.01.2021 saakka. Palveluntuottaja oli ottanut 5.11.2020 yhteyttä TE-toimistoon ja tuonut esiin, että asiakkaan osallistumisessa palveluun oli ilmennyt haasteita. TE-toimistossa oli todettu, ettei palvelun jatkamista palveluntuottajan antamien tietojen valossa katsottu tarkoituksenmukaiseksi. Kuitenkaan perusteita viralliseen palvelun keskeyttämiseen (laki julkisesta työvoima-

ja yrityspalvelusta (916/2012) 4 luku 10 §) ei ollut, joten TE-toimisto oli tehnyt päätöksen palvelun päättämisestä yksilöllisen jatkopulun alkuun eli valmennus oli päätetty 14.11.2020. TE-toimiston näkemyksen mukaan kantelija ei ollut laiminlyönyt palveluun osallistumista eikä valmennuspalvelua ollut keskeytetty, minkä vuoksi kuulemista ja keskeyttämisspätöstä palvelun keskeyttämiseen liittyen ei ollut tehty. Tilanteissa, joissa valmennus on päädytty päättämään asiantuntijaharkinnalla palvelun soveltumattomuuden vuoksi tai siksi, ettei palvelun jatkamista katsota tarkoituksenmukaiseksi, ei ole yleensä mitään tarvetta tehdä erillisiä selvityspyyntöjä. Useimmiten tällöin annetaan työttömyysetuuden maksamisen mahdollistava lausunto, mikäli asiakkaan työnhaku jatkuu edelleen normaalisti.

Kantelijan vastuuasiantuntija oli saanut tiedon valmennuksen päättymisestä 18.11.2020. Ostopalvelun asiantuntijan tekemien kirjausten perusteella kantelijan vastuuasiantuntija oli tulkinut, että asiakkaan työllistymistä edistävä palvelu oli keskeytynyt, ja hän oli tehnyt kantelijalle selvityspyynnön 19.11.2020 sen selvittämiseksi, onko kantelijalla ollut työttömyysturvalain 2 a luvun 13 §:n mukainen pätevä syy palvelun keskeyttämiseen. URA-kirjauksista tai asiantuntijalta saadusta selvityksestä ei käy ilmi, että kantelijan palvelun keskeytymisestä olisi käyty keskustelua ostopalveluasiantuntijan ja vastuuasiantuntijan välillä.

Kantelija oli ollut yhteydessä TE-toimiston puhelinpalveluun 20.11.2020, jossa häntä oli ohjeistettu vastaamaan selvityspyyntöön. Kantelijan vastuuasiantuntija oli ohjeistanut asiakasta sähköpostitse 20.11.2020 selvityspyyntöön liittyen. Kantelija oli ollut yhteydessä TE-toimiston puhelinpalveluun 23.11.2020, josta on välitetty viesti kantelijan vastuuvirkailijalle. Vastuuasiantuntija oli ollut yhteydessä kantelijaan 25.11.2020 ja ohjannut kantelijaa työttömyysturvayksikön päätöksen jälkeisestä tilanteesta, päätöksestä riippuen. Kantelijalle oli kerrottu uusintakäsittelyn mahdollisuudesta, mikäli hän toimittaa uutta lisätietoa tilanteeseensa, sekä maksajan mahdollisesta kielteisestä päätöksestä valittamisesta 30 vuorokauden kuluessa. Kantelija oli saanut työttömyysetuuden maksamisen määräajaisesti estävän työvoimapolitiittisen lausunnon 4.12.2020, koska kantelijan oli katsottu keskeyttäneen palvelun ilman pätevää syytä. Korvaukseton määräaika oli kuitenkin 15.12.2020 työttömyysturvan uudelleenkäsittelyn yhteydessä poistettu. TE-toimisto on todennut, että kantelija on saanut työttömyysetuutensa takautuvasti, vaikkakin etuuden maksatus on ollut keskeytyneenä.

RATKAISU

Oikeusohjeita

Hyvästä hallinnosta säädetään hallintolaissa (434/2003), jonka 1 §:n mukaan kyseisen lain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa samoin kuin hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta.

Hallintolain 7 §:n 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 31 §:ssä säädetään selvittämisvelvollisuudesta. Pykälän 1 momentin mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset.

Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012) 4 luvun 10 §:n 1 momentin mukaan, jos henkilöasiakas on ollut luvatta poissa yhdenjaksoisesti viisi valmennus- tai kokeilupäivää tai jos poissaoloja on muutoin niin paljon, etteivät valmennukselle tai kokeilulle asetetut tavoitteet täyty, työ- ja elinkeinotoimisto tekee päätöksen valmennuksen tai koulutuskokeilun keskeyttämisestä tai työkokeilua koskevan sopimuksen purkamisesta poissaolojen perusteella. Työ- ja elinkeinotoimisto voi tehdä päätöksen valmennuksen tai koulutuskokeilun keskeyttämisestä myös muusta painavasta syystä. Pykälän 2 momentin mukaan palvelun tuottaja tai työkokeilun järjestäjä on velvollinen ilmoittamaan 1 momentissa tarkoitetuista poissaoloista työ- ja elinkeinotoimistolle.

Arviointi

ELY-keskuksen lausunnossa on viitattu TE-toimiston selvitykseen, jonka mukaan valmennusta hallinnoiva virkailija oli ollut palveluntuottajan kanssa 5.11.2020 käymänsä keskustelun pohjalta siinä käsityksessä, että palveluntuottaja oli keskustellut palvelun päättymisestä kantelijan kanssa ja että jatkopolulle jatkamattomuus olisi ollut yhteisesti sovittu. Kantelijan mukaan näin ei ollut kuitenkaan sovittu. Kantelijan mukaan hänen käsityksensä oli ollut, että vaikka hän ei osallistu varsinaiseen yksilövalmennusjaksoon, hän jatkaa valmennuksessa keskittyen opintojen selvittämiseen ja opintoihin hakeutumiseen. Kantelija ei ollut siinä käsityksessä, että tämä johtaisi valmennuksen keskeyttämiseen.

ELY-keskus on todennut olevansa yhtä mieltä TE-toimiston selvityksessä olevan maininnan kanssa, että tällaisissa tilanteissa olisi hyvä keskustella ja sopia etenemisestä kolmikantaisesti

asiakkaan, palveluntuottajan ja TE-toimiston kesken. Kyseisessä tilanteessa näin ei ollut toimittu, mikä oli ollut omiaan lisäämään epätietoisuutta ja väärinkäsityksiä asian käsittelyssä.

ELY-keskus oli samassa käsityksessä TE-toimiston kanssa siitä, että tavanomaisesti selvityspyyntöä palvelun keskeyttämisestä ei tehdä tilanteessa, jossa palveluntuottajan ja asiakkaan yhdessä sopimana ja TE-toimiston puoltamana todetaan, ettei palvelu ole tarkoituksenmukainen. TE-toimiston selvityksen mukaan ei ole käynyt ilmi, että palvelun keskeyttämisestä olisi käyty keskustelua ostopalveluasiantuntijan ja vastuuasiantuntijan välillä. ELY-keskus on todennut, että asiassa esiintynyt työttömyysturva-asian epäselvyys olisi todennäköisesti ollut kokonaan vältettävissä paremmalla kommunikaatiolla ja tiedonvaihdolla kantelijan vastuuasiantuntijan ja valmennuksesta vastanneen asiantuntijan välillä. Tällöin asiassa olisi mitä todennäköisimmin noudatettu tavanomaista toimintatapaa eikä selvityspyyntöä olisi lähetetty.

ELY-keskus pitää hyvänä, että TE-toimisto toteaa vastauksessaan kiinnittävänsä huomiota toimiston sisäiseen yhteistyöhön ja tiedonvaihtoon. On syytä varmistua myös, että palvelussa olevan työnhakijan ja palveluntuottajan välisestä kommunikaatiosta ja sen sisällöstä varmistutaan jatkossa vastaavissa tilanteissa huolellisemmin, erityisesti kun on kyse palvelun keskeyttämisestä tai muusta työttömyysturvan maksuedellytyksiin liittyvistä asioista.

Totean, että viranomaisen on kaikissa asian käsittelyvaiheissa oltava huolellinen hallintolain 1 §:ssä säädettyjen hyvän hallinnon ja lain 7 §:ssä säädettyjen asian käsittelyn ja palvelun asianmukaisuutta koskevien periaatteiden mukaisesti. Hallintolain 31 § edellyttää, että viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset.

Selvityksen ja lausunnon perusteella TE-toimisto ei ollut selvittänyt kantelijan valmennuksen päättymistä riittävästi ja asianmukaisesti palveluntuottajan yhteydenoton jälkeen. Kantelijaan ei muun muassa ollut otettu yhteyttä asian selvittämiseksi, ja kantelijalle oli jäänyt asiasta erilainen käsitys kuin palveluntuottajalle. Asiaa ei ollut myöskään selvitetty TE-toimiston ostopalveluasiantuntijan ja kantelijan vastuuvirkailijan kesken. Tämä oli väärän tulkinnan vuoksi johtanut aiheuttamaan selvityspyyntöön kantelijalle sekä työttömyysetuuden maksamisen määräaikaaisesti es-tävään lausuntoon.

Kantelijan työttömyysturva-asiaa ei ole käsitelty huolellisesti ja asianmukaisesti eikä selvitetty riittävästi ennen selvityspyynnön tekemistä ja 4.12.2020 päivätyn työvoimapolitiittisen lausunnon antamista. Totean, että TE-toimisto on käsitellessään kantelijan työttömyysturva-asiaa laiminlyönyt hallintolain 7 §:ssä säädetty palveluperiaatetta ja palvelun asianmukaisuutta ja hallintolain 31 §:ssä säädetty asian selvittämistä koskevat velvoitteensa.

Toimenpiteet

Kiinnitän Uudenmaan TE-toimiston huomiota palvelun asianmukaisuutta ja asian selvittämisen velvollisuutta koskevien hallintolain säännösten noudattamiseen.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen