



## TE-toimiston menettely

### KANTELU

Kantelija on 11.3.2021 oikeuskanslerille osoittamassaan kantelussa arvostellut Uudenmaan TE-toimiston menettelyä. Kantelija on tyytymätön sen Porvoon toimipisteestä saamaansa omaehtoista opiskeluaan koskevaan virheelliseen neuvontaan, jonka seurauksena häneltä on peritty takaisin Kelan maksamaa työmarkkinatukea. Kantelija on viitannut sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnan 27.2.2020 asiassa ja vakuutusoikeuden 10.2.2021 antamiin päätöksiin ja vaatinut asian oikaisua.

### 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 kantelijalle oli 9.8.2016 annettu kaksi työvoimapolitiittista lausuntoa, joiden mukaan kantelijan omaehtoinen opiskelu keskeytyi tilapäisesti, eikä estettä työttömyysetuuden maksamiselle kantelijalle ollut. Selvityksen mukaan kantelijan asiaa tuolloin käsitellyt TE-toimiston asiantuntija ei ajan kulumisen vuoksi ole osannut ottaa kantaa tilanteessa annettuun neuvontaan. TE-toimiston mukaan asiakastietojärjestelmän tiedoista ei ollut käynyt ilmi, oliko asiakas saanut neuvontaa keskeyttämisen seurauksista tai hänen tilanteeseensa sopivista vaihtoehdoista.

Kantelijan muuton seurauksena hänen asiaansa oli tammikuussa 2017 käsitellyt toinen TE-toimiston asiantuntija, joka oli huomannut elokuussa 2016 kantelijalle annetut työvoimapolitiittiset lausunnot ja ollut asiasta yhteydessä TE-toimiston työttömyysturvayksikköön. Työttömyysturvayksikkö oli todennut lausunnot virheellisiksi ja kantelijan kuulemisen jälkeen 6.2.2017 antanut kantelijalle työvoimapolitiittisen lausunnon, jonka mukaan hänellä ei ollut oikeutta työttömyysetuuteen, koska hän oli päätoiminen opiskelija. TE-toimiston selvityksen mukaan opintojen keskeyttäminen ei ollut tässä tapauksessa mahdollistanut työttömyysetuuden maksamista keskeytysajalta, koska kantelija ei ollut eronnut tai valmistunut opinnoistaan.

TE-toimisto on todennut, että 9.8.2016 annettu esteetön työvoimapolitiittinen lausunto, joka oli mahdollistanut työttömyysetuuden maksamisen asiakkaalle, oli ollut virheellinen. Lausunnon antanut asiantuntija oli pahoitellut tapahtunutta virheen tultua ilmi tammikuussa 2017. Lisäksi TE-toimisto on pahoitellut tapahtunutta nyt antamassaan selvityksessä.

## **RATKAISU**

### **1 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 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.

## 2 Arviointi

### 2.1 Työvoimapolitiittinen lausunto

ELY-keskus on todennut TE-toimiston selvityksen perusteella, että kantelijalle 9.8.2016 annettu työvoimapolitiittinen lausunto oli ollut virheellinen. Virheen huomaamisen jälkeen kantelijalle oli 6.2.2017 annettu uusi työvoimapolitiittinen lausunto. Se oli ollut työttömyysturvalain 2 luvun 10 §:n 1 momentin mukainen, mikä oli todettu myös muutoksenhaun yhteydessä, eikä lausuntoa siten ELY-keskuksen näkemyksen mukaan voida kantelijan vaatimalla tavalla oikaista tai muuttaa.

Hallinnon asianmukaisuus edellyttää asioiden huolellista käsittelyä. Saadun selvityksen perusteella kantelijalle 9.8.2016 oikeudesta työttömyysetuuteen annettu myönteinen työvoimapolitiittinen lausunto oli ollut virheellinen. Lausunnon poistaminen helmikuussa 2017 oli johtanut kantelijan työmarkkinatuen takaisinperintään.

Totean, että kantelijan asiaa ei elokuussa 2016 ollut käsitelty TE-toimistossa riittävän huolellisesti.

Kantelun ja sen liitteiden mukaan Kansaneläkelaitos peri kantelijalta takaisin liikaa maksettua työmarkkinatukea ajalta 10.8.2016 - 10.1.2017. Kansaneläkelaitos oli kohtuullistanut takaisinperittävää määrää kantelijan sosiaalisen ja taloudellisen tilanteen perusteella. Ratkaisuun olivat vaikuttaneet myös liikamaksun aiheuttaneet syyt.

Vakuutusosoikeus on ratkaissut liikamaksun takaisinperintää koskevan asian kantelijan valituksesta 10.2.2021 antamallaan päätöksellä. Vakuutusosoikeuden mukaan liikamaksun syntymiseen liittyvistä seikoista tai kantelijan taloudellisista ja muista olosuhteista ei ollut esitetty sellaista selvitystä, jonka perusteella aiheettomasti maksetun työttömyysetuuden takaisinperinnästä olisi voitu luopua enemmän kuin Kansaneläkelaitos oli jo tehnyt.

Tehtäviini ja toimivaltaani laillisuusvalvojana ei kuulu kantelijan toivomalla tavalla puuttua viime kädessä vakuutusosoikeuden ratkaistavaksi kuuluneeseen takaisinperintää koskevaan päätökseen.

### 2.2 Neuvontavelvollisuuden toteutuminen

ELY-keskuksen mukaan TE-toimiston neuvontavelvollisuuden toteutumista asiassa ei käytettävissä olevan selvityksen perusteella ollut mahdollista pitävästi todeta. Asiaa käsiteltyt asiantuntija ei enää tapahtumia muistanut ja myöskään yhteydenotoista asiakasrekisteriin kirjattujen

merkintöjen perusteella ei ollut mahdollista arvioida velvollisuuden täyttymistä. TE-toimiston selvityksen mukaan asiasta vuonna 2017 tehdyn selvityspyynnön yhteydessä TE-toimiston asiantuntija oli pahoitellut tapahtunutta ja todennut, että hänen olisi elokuussa 2016 pitänyt kertoa asiakkaalle, että tämän kannattaa erota opinnoista ja jatkaa niitä myöhemmin uudella tukipäätöksellä.

Totean, että kerrotun asiasta käytettävissäni olevan selvityksen perusteella ei ole todettavissa TE-toimiston antaneen kantelijalle elokuussa 2016 riittävää neuvontaa.

Perustuslain takaama hyvä hallinto ja hallinnon palveluiden asianmukaisuus edellyttävät, että viranomaisen antamat tiedot ja neuvonta ovat ajantasaisia ja oikeansisältöisiä. Hyvään hallintoon kuuluvan neuvontavelvollisuuden perusteella virkamiehillä on velvollisuus tapauksessa kyseessä olleiden kaltaisissa asioissa objektiivisesti tuoda esiin mahdolliset toimintavaihtoehdot, joita asiakkaalla voi eri tilanteissa olla. TE-toimiston tulee täten neuvoa asiakasta esimerkiksi siinä, mikä vaikutus opinnoilla on työttömyysetuuden saamiseen. TE-toimiston työttömyysturvaa koskeva neuvonta ja asioiden selvittäminen säännösten ja ohjeiden puitteissa tulee olla mahdollisimman kattavaa jokaisessa asiakastilanteessa ja asiakkaan työttömyysturvaan mahdollisesti vaikuttavat seikat tulee tunnistaa ja kirjata asianmukaisesti asiakastietojärjestelmään.

### 3 Toimenpiteet

Kiinnitän Uudenmaan TE-toimiston huomiota asioiden huolelliseen käsittelyyn. Saatan lisäksi sen tietoon edellä esittämäni käsityksen viranomaisen neuvontavelvollisuuden asianmukaisesta toteuttamisesta.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen