

27.11.2014

Dnro 1085/4/14

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajujoja

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

ONGELMAT TYÖHALLINNON PUHELINPALVELUSSA

1

KANTELU

Kantelija arvosteli 6.3.2014 päivätyssä kirjeessään Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimistosta saamaansa asiakaspalvelua. Hänen mukaansa henkilökohtainen asiointi toimistossa on tehty lähes mahdottomaksi. Hänen mukaansa virkailijan tavoittaminen puhelimitse on vaikeaa ja jonotusajat Työlinjan palveluun kohtuuttoman pitkät.

2

SELVITYS

3

RATKAISU

3.1 Työhallinnon palvelulinjauudistus

Ministeriö on lausunnossaan selostanut työhallinnon asiakaspalvelulinjauksia. Näihin linjauksiin ja muun muassa kysymykseen asiointimahdollisuudesta virkailijan luona totean seuraavaa.

Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain 1 luvun 4 §:ssä säädetään, että työ- ja elinkeinotoimisto ja asiakas arvioivat yhdessä asiakkaan palvelutarpeen, jonka perusteella tarjotaan julkisia työvoima- ja yrityspalveluja, jotka parhaiten turvaavat osaavan työvoiman saatavuutta ja edistävät henkilöasiakkaan sijoittumista avoimille työmarkkinoille sekä edistävät yritystoiminnan käynnistymistä tai kehittymistä.

Työvoima- ja yrityspalveluita tarjotaan asiakkaiden omatoimisesti käytettävänä palveluina ja henkilökohtaisena palveluna. Asiakkaan asiointitapa sekä yhteydenpito julkisia työvoima- ja yrityspalveluita tarjoavan viranomaisen ja asiakkaan välillä määräytyvät arvioidun palvelutarpeen perusteella.

Nämä säännökset antavat työ- ja elinkeinotoimistoille laajan harkintavallan palvelujensa järjestämiseksi. Toimistoja velvoittaa kuitenkin hallintolain 7 §:n mukainen palveluperiaate. Säännöksen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) mukaan palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät sitä, että asiointi tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen.

Edelleen hallituksen esityksessä todetaan, että julkisia palveluja järjestettäessä tulisi erityisesti kiinnittää huomioita palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivan valinnanvapauteen. Asioinnin järjestämisen keinoja ja laajuutta tulisi pyrkiä arvioimaan erityisesti palvelujen käyttäjinä olevien henkilöiden ja yhteisöjen tarpeiden kannalta. Kaikille palveluja tarvitseville olisi pyrittävä turvaamaan yhtäläinen mahdollisuus asiansa hoitamiseen palvelun laadusta riippumatta.

Oikeuskirjallisuudessa on puolestaan todettu palvelujen saatavuuden edellyttävän viranomaisen järjestävän palvelunsa niin, että palveluja on riittävästi ja että niiden käyttö on helppoa. Palvelujen helppokäyttöisyys voi edellyttää muun muassa asiointiaikojen ja -paikkojen järjestämistä siten, että palvelu on vaivatta saatavissa. (Mäenpää: Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet, 2012, s. 94).

Työ- ja elinkeinoministeriö on aikaisempiin kanteluihin antamissaan selvityksissä korostanut, että uudistuksen yhtenä keskeisenä tavoitteena on ollut pyrkiä tarjoamaan kullekin työnhakijalle hänen tarpeensa mukaista palvelua. Työ- ja elinkeinotoimistojen henkilöasiakaspalvelu on jaettu kolmeen palvelulinjaan: työväily- ja yrityspalvelut, osaamisen kehittämispalvelut ja tuetun työllistämisen palvelut. Toimistojen tavoitteena on ohjata kukin henkilöasiakas mahdollisimman nopeasti hänen tarpeisiinsa parhaiten vastaavalle palvelulinjalle.

Olen perehtynyt uudistukseen muun muassa työ- ja elinkeinotoimistoihin kohdistamillani tarkastuskäynneillä. Olen tähän mennessä käynyt Uudenmaan, Pirkanmaan, Hämeen ja Kaakkois-Suomen työ- ja elinkeinotoimistoissa tutustumassa palvelumalliin ja toimistojen asiakaspalveluun käytännössä. Lisäksi olen keskustellut uudistuksesta toimistonjohtajien sekä palvelulinjojen johtajien sekä virkailijoiden kanssa. Vierailin vuoden 2013 loppupuolella myös työ- ja elinkeinoministeriössä keskustelemassa uudistuksesta.

Työnhakija-asiakkaan palveluprosessin on tarkoitus edetä siten, että työnhakijaksi ilmoittautuminen tapahtuisi pääsääntöisesti verkkopalvelussa. Ministeriön linjauksen tavoin pidän kuitenkin tärkeänä, että työnhakija saa vireille tarvittaessa myös paperihakemuksena. Tämän jälkeen toimiston tulee kahden viikon kuluessa ottaa työnhakijaan yhteyttä. Puhelinkeskustelussa ja mahdollisesti toimistossa jo ennen yhteydenottoa selvitetään asiakkaan kokonaistilannetta sekä varataan aika alkukartoitukseen ja työllistämissuunnitelman laatimiseksi. Tuossa yhteydessä asiakas ja toimisto sopivat sitten yhdessä palvelun etenemisestä.

Käsitykseni mukaan työnhakijan kannalta olennaisia muutoksia uudistuksessa ovat asioinnin ohjaaminen tapahtuvaksi yhä lisääntyvässä määrin verkko- ja puhelinpalvelussa sekä myös ajanvaraustoiminnon käyttöönotto.

Ajanvaraustoiminto on siis käytössä, jos työnhakija haluaa henkilökohtaista asiantuntijapalvelua. Nämä asiantuntijat työskentelevät siis pääsääntöisesti jollakin edellä mainitusta kolmesta palvelulinjasta. On luonnollisesti tärkeää, että työnhakija-asiakas pääsee keskustelemaan asiantuntijan kanssa juuri sille palvelulinjalle, johon hänet on alkukartoituksen yhteydessä ohjattu. Ajanvarauksen avulla asiantuntija voi perehtyä asiakkaasta toimistossa oleviin tietoihin jo ennen tapaamista. Toimistoissa on lisäksi lähtökohtaisena tavoitteena, että asiakas voisi mahdollisuuksien mukaan asioida aina saman asiantuntijan luona. Sanotunkaltainen henkilökohtainen asiakassuhde lisää nähdäkseni asiakastapaamisen tehokkuutta, kun asiakkaan tilanne on asiantuntijalle tuttu jo ennestään.

Edellä mainituilla syillä voidaan nähdäkseni perustella ajanvaraustoiminnon käyttöönottoa asiantuntijapalveluissa. Käsitykseni mukaan se, yhdessä verkko- ja puhelinpalvelujen käytön lisäämisellä, auttaa toimistoja kohdentamaan voimavarojaan tehokkaammin henkilöasiakkaiden työllistämiseen tähtääviin toimintoihin. Toimistojen on luonnollisesti ajanvarausmenettelyssäkin kohdeltava asiakkaita yhdenvertaisesti.

3.2 Kantelijan asian käsittely

Kantelun johdosta annetuissa selvityksissä todetaan, että kantelija oli ollut puhelinyhteydessä 19.2.2014 Työlinjalle. Saamani selvityksen perusteella katson, että Työlinja on antanut kantelijalle asianmukaista palvelua hänen asiassaan. Lisäksi Työlinja oli välittänyt kantelijan soittopyynnön sähköpostitse Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimistolle, kun kantelija oli kertonut vaikeuksistaan saada toimistoon yhteyttä.

Toimisto ei ole kuitenkaan ottanut kantelijaan yhteyttä soittopyynnön johdosta. Kantelija oli sen sijaan ottanut itse toimistoon yhteyttä 11.3.2014, minkä jälkeen hänen palvelunsa oli käynnistynyt.

Työ- ja elinkeinotoimisto ei ole selvityksessään maininnut syytä sille, miksi toimistosta ei ollut otettu kantelijaan yhteyttä soittopyynnön vuoksi. Käsitykseni mukaan toimiston voidaankin katsoa näiltä osin laiminlyöneen hallintolain 8 §:n mukaisen neuvontavelvollisuutensa. Säännöksen mukaan viranomaisen on vastattava asiointia koskeviin tiedusteluihin.

Toimisto varasi 11.3.2014 kantelijalle asiantuntijan puhelinajan jo seuraavalle päivälle. Tuolloin hänelle oli tehty puhelimitse työllistymissuunnitelma, jonka mukainen työkokeilu oli alkanut 31.3.2014. Näiltä osin kantelijan palvelun voidaankin katsoa tapahtuneen toimistossa asianmukaisesti ja viivytyksettä.

3.3 Puhelinpalvelu

Kantelija oli siis maininnut Työlinjalle, että hänellä oli ollut vaikeuksia saada puhelimitse yhteyttä Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimistoon.

Näiltä osin totean, että toimiston puhelinpalvelu oli esillä jo vuosi sitten lokakuussa 2013, kun kohdistin toimistoon tarkastuksen. Tuolloiset ongelmat liittyivät puhelinpalvelun uudistamisessa ilmenneisiin teknisiin ongelmiin ja samanaikaiseen toimiston asiakasmäärän merkittävään kasvuun. Toimisto sai tilannetta väliaikaisesti parannettua, mutta toimiston puhelinpalvelun vastausprosentit ovat olleet kuluvana vuonna valtakunnan keskiarvoa huonommat.

Tämän jälkeen toimisto on saanut lisää työvoimaa puhelinpalveluunsa. Aamulehdessä 24.9.2014 olleiden tietojen mukaan toimisto on saanut lisämäärärahoja kolmen työntekijän palkkaamiseen.

Lisäksi työ- ja elinkeinotoimistoissa ollaan ottamassa 1.1.2015 alkaen käyttöön uusi puhelinjärjestelmä. Siinä on omat erilliset asiakaspalvelunumerot henkilö- ja työnantaja-asiakkaille. Työ- ja elinkeinoministeriö on 6.11.2014 antamassaan tiedotteessa todennut, että järjestelmä mahdollistaa asiakkaiden entistä paremman puhelinpalvelun antaen toimistoille paremmat mahdollisuudet kohdentaa puhelinpalveluun suunnattuja henkilöresursseja kaikkien toimistojen käyttöön riippumatta siitä, mistä puhelu tulee. Järjestelmässä puhelut tullaan myös tallentamaan, mikä parantaa ministeriön mukaan asiakkaiden ja toimistojen henkilökunnan oikeusturvaa.

Uuden järjestelmän ohella jatkavat valtakunnalliset puhelinpalvelut eli henkilöasiakkaita palveleva Työlinja ja yritysasiakkaita palveleva Yritys-Suomi-puhelinpalvelu.

4

TOIMENPITEET

Saatan jaksossa 3.2 esittämäni käsityksen neuvontavelvollisuuden laiminlyömisestä Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimiston tietoon ja kiinnitän sen huomiota huolellisuuteen soittopyyntöihin vastaamisessa.

Tässä tarkoituksessa lähetän päätökseni toimistolle. Lähetän päätökseni tiedoksi myös työ- ja elinkeinoministeriölle.

Muihin toimenpiteisiin ei kantelukirjoitus anna minulle aihetta. Kantelijan puhelinpalvelusta esittämän osalta olen arviossani ottanut huomioon Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimistossa puhelinpalveluun osoitetut lisäresurssit sekä 1.1.2015 tulossa olevan uudistuksen.

Totean vielä lopuksi, että yksi työhallinnossa 1.1.2013 käyttöönotetun palvelu-uudistuksen keskeisiä tavoitteita on ollut siirtää asiointia toimistoista verkko- ja puhelinpalveluun. Uudistuksen onnistumisen kannalta onkin tärkeää, että verkko- ja puhelinpalvelu toimivat asianmukaisesti. Erityisesti puhelinpalvelussa on kuitenkin esiintynyt puutteita, minkä myötä jonotusajat ovat olleet pitkiä ja vastausprosentit alhaisia. Työhallinto on pyrkinyt paikkaamaan puutteita henkilöstöresurssien lisäämisellä.

Nyt työhallinto on siis ottamassa käyttöön uutta puhelinjärjestelmää. Tulen seuraamaan aktiivisesti käyttöönoton vaikutuksia työhallinnon asiakaspalveluun. Tässä tarkoituksessa olen pyytänyt, että työ- ja elinkeinoministeriö toimittaa minulle 30.4.2015 mennessä työ- ja elinkeinotoimistokohtaisia tilastotietoja puheluiden määrästä, jonotusajoista ja vastausprosentista tammi-maalikuulta 2015. Lisäksi olen pyytänyt vastaavia tietoja valtakunnallisista puhelinpalveluista.