

12.3.2020

EOAK/1640/2020

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Päivi Pihlajisto

TYÖNHAKIJAN HAASTATELUN JÄRJESTÄMINEN JA TYÖTTÖMYYSETUUSASIAN KÄSITTELYAIKA

1 KANTELU

Kantelija pyysi tutkimaan Kaakkois-Suomen työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) menettelyä työttömyysetuuteensa liittyvän asian käsittelyssä. Kantelija katsoi, että hänen asiansa käsittely kesti liian kauan.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin TE-toimiston selvitys.

3 RATKAISU

3.1 TE-toimiston selvitys

Kantelija ilmoittautui työnhakijaksi 17.1.2020 TE-palveluiden Oma asiointi -sivuston kautta ja vastasi samana päivänä sivuston palvelutarvearviokyselyyn sekä laati työllistymissuunnitelmaehdotuksen. Tässä yhteydessä kantelija ilmoitti, että työ oli päättynyt 20.12.2019, ja ettei hänen tilanteeseensa ollut tulossa muutosta kolmen kuukauden aikana. Kantelija ilmoitti olevansa palkattomalla lomalla, koska työsopimus oli vielä voimassa.

TE-toimistossa kantelijan vastuuasiantuntijana toimiva henkilö soitti kantelijalle 14.2.2020. Puhelinhaastattelun aikana aloitettiin kantelijan työttömyysturvaoikeuden selvittäminen. Koska asiantuntijalle jäi epäselväksi työsuhteen päättymisen syy, hän teki kantelijalle selvityspyynnön. Kantelija antoi selvityksen 14.2.2020.

Kantelija soitti TE-hallinnon valtakunnalliseen puhelinpalveluun 24.2.2020 ja pyysi kiirehtimään selvityksen käsittelyä. Puhelinpalvelun virkailija laittoi tiedustelun kantelijan vastuuasiantuntijalle. Kantelija otti 27.2.2020 yhteyttä TE-toimistoon sähköpostilla ja kysyi asian käsittelyajasta. Vastuuasiantuntija lähetti kantelijalle samana päivänä vastauksen, jossa kertoi laittaneensa kiirehtimispyynnön työttömyysturvayksikköön. Lisäksi asiantuntija kertoi 30 päivän käsittelyaikalupauksesta. Tarkkaa käsittelyaikaa asiantuntija ei pystynyt antamaan, koska hakemukset käsitellään saapumisjärjestyksessä. Kela laittoi TE-toimistoon yhteydenottopyynnön 28.2.2020.

TE-toimiston työttömyysturvayksikkö otti asian käsittelyyn 4.3.2020 ja samana päivänä kantelijalle lähetettiin sähköpostilla lisäselvityspyyntö, jossa pyydettiin suomenkielistä työtodistusta, koska selvityksen liitteenä ollut työtodistus oli vieraskielinen.

TE-toimisto antoi esteettömän työvoimapolitiittisen lausunnon 13.2.2020 alkaen siten, että 5.3.2020 annettiin lausunto työttömyysturvasta ja 6.3.2020 lausunto työmarkkinatuesta.

TE-toimisto viittasi julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012, JTYPL) 2 luvun 4 §:ään, jossa säädetään työnhakijan haastattelun järjestämisestä ja säännöksen soveltamista koskevaan työ- ja elinkeinoministeriön ohjeeseen.

TE-toimiston mukaan toimipaikassa, jossa kantelijan vastuuvirkailija työskenteli, oli alkuvuonna paljon uusia asiakkaita suhteessa virkailijoiden määrään, jolloin asiakaspalvelu ruuhkautui muun muassa henkilöasiakkaiden haastatteluiden osalta. Ruuhkautuminen aiheutti pahimmillaan neljän viikon haastattelujonon, mikä tarkoitti sitä, että kaikkiin uusiin asiakkaisiin ei voitu olla yhteydessä laissa säädettyssä ajassa.

Kantelijan kohdalla TE-toimiston yhteydenotto ja haastattelu tapahtui yli kahden viikon kuluttua työnhaun alkamisesta. Haastattelun viivästyminen vuoksi kantelijan työttömyysturva-asian käsittelyn aloittaminen viivästyi.

TE-toimiston mukaan sillä on palvelulupaus käsitellä työttömyysturvan selvityspyyntö 30 päivän sisällä selvityksen antopäivästä lukien. Palvelulupaus perustuu työ- ja elinkeinoministeriön asetukseen työvoimapolitiittisen lausunnon antamisesta ja lausuntoon merkittävistä tiedoista (1556/2016).

Kantelijan työttömyysturvaprosessi eteni TE-toimiston toiminnalle asetettujen kriteereiden mukaan. TE-toimisto laittoi kantelijan työttömyysturva-oikeuden selvittämisen vireille ensimmäisen haastattelun yhteydessä ja asian käsittely tapahtui viivyttelemättä ja asetuksessa säädettyssä määräajassa. TE-toimisto vastasi kantelijalle asian käsittelyä koskeviin tiedusteluihin. TE-toimiston mukaan ongelma oli palveluprosessin alkuvaiheessa, joka valitettavasti viivästytti koko asiakasprosessin ja erityisesti kantelijan työttömyysturvaprosessin etenemistä. Asiakkuuden alkuvaiheen sujuminen tehokkaasti, asiakaslähtöisesti ja sääntelyn mukaan vaatii TE-toimistolta kehittämistoimenpiteitä.

3.2 Asian arviointi

JTYPL:n 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. Työ- ja elinkeinoministeriön ohjeessa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta (TEM/2376/00.03.05.02/2017) todetaan, että haastattelun järjestämistä voidaan pitää ilmeisen tarpeettomana muun muassa tilanteissa, joissa työnhakijaksi ilmoittautuvalla on jo olemassa varma tieto seuraavan kolmen kuukauden sisällä alkavasta uudesta työstä, opinnoista, asevelvollisuuden tai siviilipalveluksen alkamisesta.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Hallintolain (434/2003) 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä.

Työvoimapolitiittisen lausunnon antamiseen on säädetty nimenomainen määräaika. Työvoimapolitiittisen lausunnon antamisesta ja lausuntoon merkittävistä tiedoista annetun työ- ja elinkeinoministeriön asetuksen (1556/2016) 1 §:n mukaan työttömyysturvalain (1290/2002) 11 luvun 4 §:ssä tarkoitettu työvoimapolitiittinen lausunto tulee antaa ilman aiheutonta viivytystä, kuitenkin 30 päivän kuluessa siitä, kun hakija on toimittanut lausunnon antamiseksi tarpeellisen selvityksen tai kun määräaika selvityksen antamiseen on päättynyt.

Saamani selvityksen perusteella TE-toimisto ei ole järjestänyt kantelijalle työnhakijan haastattelua JTYPL:n 2 luvun 4 §:n 1 momentin edellyttämässä ajassa, mikä on vaikuttanut siihen, että hänen työttömyysetuusasiansa käsittelyn aloittaminen on viivästynyt. Kantelijalle 14.2.2020 järjestetyn työnhakijan haastattelun jälkeen TE-toimisto on kuitenkin käsitellyt työttömyysetuusasian työ- ja elinkeinotoimisteriön asetuksessa säädettyssä määräajassa.

Vakiintuneen laillisuusvalvontakäytännön mukaan TE-toimiston selvityksessä mainittua uusien asiakkaiden määrästä johtuvaa asiakaspalvelun ruuhkautumista ei ole pidetty hyväksyttävänä syynä määräaikojen ylittymiseen. Korostan, että TE-toimiston tulee varautua asioihin, jotka voivat vaikuttaa työnhakijan haastattelujen järjestämiseen ja sitä kautta työttömyysetuusasioiden käsittelyyn.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsityksen TE-toimiston tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni TE-toimistolle.

Kantelu ei anna minulle aihetta enempiin toimenpiteisiin.