

10.1.2019

EOAK/1788/2018

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Päivi Pihlajisto**

## **TYÖNHAKIJAN HAASTATELUN JÄRJESTÄMINEN**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Pohjois-Karjalan työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) asiakaspalvelua. Kantelijan mukaan TE-toimistosta ei otettu häneen yhteyttä yli neljään vuoteen. Vaikka kantelija ei ole haastateltu säädöksissä edellytetyllä tavalla, hänen työmarkkinatukeaan on työttömyysturvan ns. aktiivimallin seurauksena alennettu.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin TE-toimiston selvitys.

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 TE-toimiston selvitys**

Kantelija kuuluu terveydellisistä syistä TE-toimistossa tuetun työllistymisen palvelujen piiriin ja on aikaisemmin tuonut TE-toimistossa esille, että hän kokee avoimet työmarkkinat ja myös ns. 3. sektorin työt kaukaisiksi terveydellisistä syistä.

TE-toimisto viittaa työ- ja elinkeinoministeriön 31.1.2017 päivättyyn ohjeeseen ”Työ- ja elinkeinoministeriön linjaukset TE-palvelujen tehostamisesta ja työnhakijan haastattelujen järjestämisestä”. Erityisesti TE-toimisto viittaa kirjeen siihen kohtaan, jossa todetaan, että ”työnhakijan haastattelujen lisäämisen tavoitteena on työttömän työnhakijan nopea työllistyminen, pitkäaikaistyöttömyyden ehkäisy ja avoimien työpaikkojen nopea täytyminen. Haastatteluja lisättäessä varmistetaan myös niiden laatu. Haastattelujen lisäämisen tarkoituksena on työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaannon parantaminen ja osaamisperusteisen työnvälityksen vahvistaminen. Haastatteluilla tuetaan työnhakijan työnhakua, parannetaan työnhakijan osaamisten ja kyvykkyyksien tunnistamista sekä osaamisten yhteensovittamista työnantaja- ja yritysasiakkaiden rekrytointitarpeisiin.” TE-toimiston näkemyksen mukaan em. ohje ohjaa TE-toimiston toimintaa määräaikaishaastateltavien osalta painottuen niihin asiakkaisiin, joilla arvioidaan olevan mahdollisuuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille suoraan tai TE-palvelujen avulla.

TE-toimiston mukaan kantelija ei terveydellisten syiden ja oman ilmoituksensa perusteella ole kuulunut em. ohjeessa mainittuun ensi sijaiseen painopisteryhmään ja näin ollen hänen osaltaan em. haastatteluja tai suunnitelmia ei ole lähdetty laatimaan pelkästään TE-toimiston aloitteesta ja pelkästään niiden laatimisen vuoksi ilman toiminnallisia tavoitteita. Kantelija on itsekin ollut asian suhteen passiivinen ja on aktivoitunut asiassa siinä vaiheessa, kun ns. aktiivimallin työttömyysetuuteen kohdistuva leikkuri on tullut hänen kohdallaan ajankohtaiseksi. Kantelijalle laadittiin aktivointisuunnitelma 23.4.2018 ja siinä sovittiin kantelijan ja TE-toimiston lähiajan toimenpiteistä kantelijan tilanteen eteenpäin saattamiseksi. Suunnitelman tarkastusajankohdaksi kirjattiin 22.7.2018.

TE-toimiston mukaan merkittävin syy siihen, että kaikille asiakkaille, mm. kantelijalle ei ole voitu tehdä määräaikaishaastattelua, on resurssien vähäisyys suhteessa asiakas- ja työmäärään. TE-toimiston Joensuun toimipaikassa tuetun työllistymisen palveluissa on asiakkaana noin 3 000 työnhakijaa. Asiakastyötä tekeviä pysyvissä virkasuhteessa olevia asiantuntijoita on viisi ja määräaikaisesti työllisyysmäärärahoihin palkattuja on ollut aiemmin yksi ja heinäkuusta 2017 alkaen kaksi. Työllisyysmäärärahoihin palkatut henkilöt vaihtuvat ja perehtyminen työhön ja tehtäviin vie aikaa, mikä vaikuttaa asiakastyöhön. Kun määräaikaishaastattelujen laatimismväli säädettiin vuoden 2017 alusta kolmeksi kuukaudeksi, alettiin QV-järjestelmän avulla seurata, miten kattavasti haastattelut on työnhakijoille pystytty TE-toimistoissa tekemään ja miten suuri on ns. suunnitelmavelka. TE-toimiston mukaan suunnitelmavelka on vähentynyt koko ajan ja lausunnon antamishetkellä (9.5.2018) noin puolelle asiakasryhmästä on tehty työllistymissuunnitelma määräajan puitteissa.

TE-toimisto toteaa kantelijan osalta menetellyn palvelutarpeen priorisoinnin osalta työ- ja elinkeinoministeriön ohjeen mukaisesti huomioiden työnhakijan terveydelliset edellytykset ja hänen oma ilmoituksensa mahdollisuuksista osallistua toimenpiteisiin tai työllistyä. TE-toimiston mahdollisuudet pienillä resursseilla kontaktoida kaikkia työnhakijoita varsin tiukkojen aikataulujen puitteissa ovat rajalliset. Kantelijan kohdalla kontaktointiväli on erinäisistä syistä ollut varsin pitkä, mikä on johtanut siihen, että hänen kohdallaan aktivointisuunnitelma on laadittu vasta huhtikuussa 2018 hänen itsensäkin aktivoiduttua.

TE-toimisto totesi huomioivansa ilmenneet epäkohdat kehittäessään palveluprosessejaan niin, ettei vastaavanlaisia viiveitä palveluprossien osalta tulisi.

### 3.2 Asian arviointi

Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (JTYPL, 916/2012) 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. Vuoden 2017 alussa muuttuneen 4 §:n 2 momentin mukaan työ- ja elinkeinoviranomaisen tulee varata työnhakijalle tilaisuus myöhempisiin haastatteluihin määräajoin työnhakijan palvelutarpeen mukaisesti. Työttömän työnhakijan haastattelu tulee kuitenkin aina järjestää työttömyyden jatkuttua yhdenjaksoisesti kolmen kuukauden ajan ja sen jälkeen aina kolmen kuukauden yhdenjaksoisen työttömyyden jälkeen. JTYPL:n 2 luvun 5 §:n 1 momentin mukaan ensimmäisessä työnhakijan haastattelussa muun muassa tarkistetaan ja täydennetään työnhakutiedot, arvioidaan palvelutarve ja laaditaan työllistymissuunnitelma. Myöhemmissä haastatteluissa arvioidaan muun muassa työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman toteutumista sekä tarkistetaan suunnitelma.

JTYPL:n 2 luvun 4 §:n 2 momentin muuttamista koskevassa hallituksen esityksessä eduskunnalle laiksi julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain muuttamisesta (HE 209/2016 vp) todetaan, että työnhakijan haastattelun järjestämisellä ja työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman tarkistamisella aina kolmen kuukauden yhdenjaksoisen työttömyyden välein pyritään jäsentämään ja tehostamaan työnhakijoiden palveluprosessia ja lyhentämään työttömyysjaksoja. Muutoksella edistetään myös työnhakijoiden saaman palvelun yhdenmukaisuutta eri työ- ja elinkeinotoimistoalueilla. Hallituksen esityksen 2 luvun 4 §:n 2 momenttia koskevissa yksityiskohtaisissa perusteluissa todetaan, että momenttia muutetaan siten, että työttömän työnhakijan haastattelu tulee aina järjestää työttömyyden jatkuttua yhdenjaksoisesti kolmen kuukauden ajan ja sen jälkeen aina kolmen kuukauden yhdenjaksoisen työttömyyden jälkeen. Työ- ja elinkeinoviranomainen ei voisi harkita, että haastattelun järjestäminen olisi tarpeetonta.

Työ- ja elinkeinoministeriön 31.1.2017 päivätyssä ohjeessa (TEM/2326/07.10.02/2016) ”Työ- ja elinkeinoministeriön linjaukset TE-palvelujen tehostamisesta ja työnhakijan haastattelujen järjestämisestä” kerrotaan haastattelun tavoitteista edellä TE-toimiston lausunnossa kerrotulla tavalla. Työnhakijan haastattelun järjestämisen ja sisällön osalta ohjeessa todetaan niiden olevan määritelty laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. Ohjeen mukaan työttömän työnhakijan haastattelu tulee aina järjestää työttömyyden jatkuttua yhdenjaksoisesti kolmen kuukauden ajan ja sen jälkeen aina kolmen kuukauden yhdenjaksoisen työttömyyden jälkeen. Haastattelulle säädetyt määräajat ovat samalla työllistymissuunnitelman laatimista ja tarkistamista koskevia määräaikoja. Työllistymissuunnitelmaa on tarkistettava työnhakijan haastattelun yhteydessä tai työnhakijan pyynnöstä. Työllistymissuunnitelman tarkistamisen tuloksena muutetaan myös työllistymissuunnitelman päivämäärää.

Käsitykseni mukaan em. työ- ja elinkeinoministeriön ohjeessa ei ole määritelty painopisteryhmiä TE-toimiston selvityksessä esitetyllä tavalla.

Vakiintuneen laillisuusvalvontakäytännön mukaan TE-toimiston selvityksessä mainittuja rajallisia henkilöstöresursseja ei ole pidetty hyväksyttävänä syynä määräaikojen ylittymiseen. Myöskään TE-toimiston selvityksessä esiin tuodut työttömään työnhakijaan liittyvät seikat eivät ole hyväksyttävä syy jättää tekemättä työnhakijan haastattelu JTYPL:ssa säädetyin määräajoin.

Saamani selvityksen perusteella katson, ettei TE-toimisto ole toiminut JTYPL:n 2 luvun 4 §:n 2 momentin edellyttämällä tavalla, koska kantelijalle on tehty työnhakijan haastattelu ja laadittu aktivointisuunnitelma yli vuosi sen jälkeen, kun JTYPL:n em. säännös muuttui siten, että haastattelu tulee järjestää aina kolmen kuukauden yhtäjaksoisen työttömyyden jälkeen.

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia teki tarkastuksen Pohjois-Karjalan TE-toimistoon kesäkuussa 2018. Tarkastushavainnoissani kiinnitin TE-toimiston huomiota JTYPL:n työnhakijan haastatteluun koskevista säännöksissä oleviin määräaikoihin ja pyysin TE-toimistoa 30.9.2018 mennessä ilmoittamaan, mihin toimenpiteisiin se on ryhtynyt asiassa.

TE-toimistolta saamani ilmoituksen perusteella se on ryhtynyt toimenpiteisiin työnhakijoiden haastattelujen toteuttamiseksi JTYPL:n säännösten edellyttämällä tavalla. TE-toimiston mukaan 4.1.2019 noin 97 prosenttia työnhakijoiden suunnitelmista oli ajan tasalla.

#### **4 TOIMENPITEET**

Koska TE-toimisto on ryhtynyt toimenpiteisiin työnhakijoiden haastattelujen toteuttamiseksi säännösten edellyttämällä tavalla, asia ei edellytä muita toimenpiteitäni kuin että saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsityksen JTYPL:n säännösten vastaisesta menettelystä TE-toimiston tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän TE-toimistolle jäljennöksen päätöksestäni.

Lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni myös Pohjois-Karjalan ELY-keskukselle ja työ- ja elinkeinoministeriölle.

Kantelu ei anna minulle aiheutta muihin toimenpiteisiin.