

22.3.2019

EOAK/2356/2018

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Päivi Pihlajisto

TYÖTTÖMYYSETUUDEN EPÄÄMINEN JA HYVÄN HALLINNON MUKAINEN TOIMINTA

1 KANTELU

Kantelija pyysi tutkimaan, ovatko Varsinais-Suomen työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) virkailija ja johtaja syyllistyneet tahalliseen virkavirheeseen ja johtaja lisäksi tahalliseen valvontavelvollisuuden laiminlyöntiin.

Kantelijan näkemyksen mukaan TE-toimisto ylitti toimivaltansa, kun se ei noudattanut sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnan päätöstä ja teki uuden kielteisen päätöksen käyttäen perusteita, jotka lautakunta nimenomaisesti totesi tapaukseen soveltumattomiksi. Tahalliseksi teon tekee kantelijan näkemyksen mukaan se, että uutta päätöstä ei ole muutettu lainmukaiseksi 3.4.2018 kantelijan lähettämästä huomautuksesta huolimatta. Kantelija vaati asiassa asianmukaista rangaistusta tai huomautusta ao. virkamiehille.

Lisäksi kantelija pyysi tutkimaan, onko asiassa noudatettu hyvää hallintotapaa, kun eri henkilöt samana päivänä tekevät toisistaan poikkeavia päätöksiä ilman muita perusteluja kuin eri pykälät. Kantelija kysyi, millä perusteella virkailija voi kumota toisen virkailijan tekemän päätöksen ilman perusteluja. Kantelija vaati selityksen, miten näin voidaan menetellä. Koska tällainen menettely ei voi olla hyvää hallintotapaa, kantelija vaati asianmukaista huomautusta asiassa vastuullisille henkilöille.

Kantelija pyysi oikeusasiamiestä määräämään TE-toimiston noudattamaan välittömästi sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnan päätöstä, mikäli se on hallinnollisesti mahdollista.

Kantelija pyysi kannanottoa myös siihen, toimiko TE-toimisto hyvän hallintotavan mukaisesti, kun sen nettisivuilta ei selviä normaalilla tavalla mitään henkilötietoja. Sivuilla olevissa palvelunumeroissa ei osattu kertoa, kuka on toimiston johtaja. Kun kantelija arvasi kysyä asiaa talon mediatiedottajalta, hän sai tietää johtajan nimen, mutta tiedottaja kieltäytyi antamasta johtajan puhelinnumeroa. Kantelija kysyi, onko tällainen salailu hyvää hallintotapaa. Tiedottaja kylläkin otti vastaan soittopyynnön ja johtaja soitti samana päivänä.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin TE-toimiston selvitys ja Varsinais-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY-keskus) ja Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen lausunnot.

3 RATKAISU

3.1 TE-toimiston selvitys

Henkilöasiakkaan puhelinpalvelu

Kantelijan mukaan "sivuilla olevissa palvelunumeroissa ei osattu kertoa, kuka on toimiston johtaja". Edellä mainitulla kantelija tarkoittanee TE-hallinnon henkilöasiakkaan valtakunnallista puhelinpalvelua, johon soittamalla saa apua TE-palveluissa asiointiin ja työllistymiseen liittyvissä

asioissa, verkkopalvelujen käytössä ja tarvittaessa jatko-ohjausta muihin palveluihin. Puhelinpalvelussa on virkailijoita kaikista Suomen TE-toimistoista. Varsinais-Suomen TE-toimistosta on palveluun tällä hetkellä sijoitettuna seitsemän (7) henkilötyövuotta. Puhelinpalvelussa kaikki virkailijat vastaavat koko Suomen alueelta tuleviin puheluihin.

TE-toimisto pyysi kantelun johdosta TE-asiakaspalvelukeskuksen palvelupäällikköä selvittämään lähemmin puhelinpalvelun menettelytapoja. Palvelupäällikön mukaan eduskunnan oikeusasiamiehelle lähetetyssä kirjoituksessa mainitusta puhelinnumerosta soitettiin vuonna 2018 neljä kertaa TE-asiakaspalvelukeskukseen: kaksi kertaa henkilöasiakkaan puhelinpalveluun ja kaksi kertaa (3.4. ja 16.4.2018) työttömyysturvaneuvonnan puhelinpalveluun, josta soitettiin 16.4.2018 kantelijan asiamiehelle takaisin. TE-asiakaspalvelukeskuksen puhelutallenteita säilytetään kaksi kuukautta, joka on mainittu puhelutallenteiden rekisteriselosteessa te-palvelut.fi -verkkosivustolla. Tämän vuoksi 3.4.2018 puhelin keskustelujen tallenteita ei enää ole käytettävissä. Puhelussa 16.4.2018 ei keskusteltu kantelussa mainituista asioista. Edellä todetun perusteella TE-asiakaspalvelukeskus ei voi ottaa tarkemmin kantaa käytyihin keskusteluihin.

Viranomaisten velvollisuutena on aktiivisesti edistää hyvän hallinnon toteutumista esimerkiksi tiedottamalla toiminnastaan, antamalla ohjeita ja neuvontaa, kehittämällä selkokielisyyttä ja huolehtimalla palveluiden saatavuudesta kaikille tasapuolisesti. Pääsääntöisesti TE-toimistojen avainhenkilöiden kuten johtajien yhteystiedot ovat kaikkien saatavilla TE-toimistojen kotisivuilla te-palvelut.fi -verkkosivustolla. TE-puhelinpalveluissa asiakkaille annetaan vastaavat tiedot kuin verkkosivuillakin ja lisäksi opastetaan em. sivuston sisällöissä ja käytössä.

Todennäköisesti kantelijan asiamiehen kanssa keskustellut puhelinpalvelun asiantuntija on yrittänyt ratkaista asiamiehen esittämää asiaa muulla tavoin kuin suoralla yhteydenotolla johtajaan. TE-toimistoilla voi olla toisistaan poikkeavia käytäntöjä muun muassa yhteydenottokäytännöissä ja soittopyyntöjen käsittelyssä, joihin TE-asiakaspalvelukeskus ei voi ottaa kantaa. TE-asiakaspalvelukeskus kiittää kantelijan asiamiestä palautteesta ja käy edelleen keskustelua hyvän hallinnon periaatteista henkilöstön kanssa.

Johtajan puhelinnumeron antamatta jättäminen

Silloin kun johtajan aikataulu on hyvin tiukka ja kiireinen eikä häntä todennäköisesti tavoita puhelimella kovinkaan helposti, menettelytapana on välittää johtajalle soittopyyntö. Siten varmistetaan, että johtajaa tavoitteleva asiakas saa varmasti häneen yhteyden mahdollisimman pikaisesti. TE-toimiston mukaan ko. tapauksessa on johtajan tiukan aikataulun vuoksi todennäköisesti toimittu juuri niin.

TE-toimisto pitää edellä kuvattua menettelytapaa asiakkaalle palvelevampana, koska sen johdosta myös johtajalla on parempi mahdollisuus keskittyä puheluun ja asiakkaan asiaan kuin esimerkiksi kesken muuta asiaa koskevan palaverin.

TE-toimiston mukaan johtajan nimi ja puhelinnumero ja viestintäasiantuntijan puhelinnumero löytyvät sen nettisivuilta.

Työttömyysetuusasia

Kantelija ilmoittautui työnhakijaksi 4.9.2015 alkaen. Hänellä oli oleskelulupa ajalle 24.7.2015–24.7.2016. Kantelija valittiin ajalla 2.5.2016–17.4.2017 järjestettävään kotoutumiskoulutukseen. Koska oleskeluluvan voimassaolo on julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012, JTYPL) 2 luvun mukaan edellytyksenä ulkomaalaisen rekisteröinnille työnhakijaksi, ja koska TE-toimiston tiedossa oli, että kantelijan oleskelulupa oli päättymässä 24.7.2016, TE-toimisto lähetti kantelijalle 24.5.2016 asiasta viestin. Samassa yhteydessä kantelijan tietoihin

tietojärjestelmässä merkittiin asiointipäiväksi 24.7.2016. Koska kantelija ei ottanut yhteyttä, hänen työnhakunsa päättyi ja asiasta lähti hänelle ns. automaattilausunto.

Kantelija soitti 28.7.2016 ja tiedusteli työnhaun päättymisen syytä. Kantelija soitti uudelleen 6.9.2016 ja kyseli lausuntoa, koska oli käynyt 29.7.2016 esittämässä oleskeluluvan jatkohakemuksen vireilläolotodistuksen 29.7.2016 alkaen. Tällöin TE-toimisto antoi kantelijalle virheellisesti lausunnon, jonka mukaan kantelija oli koulutuksessa ja työttömyysetuuden maksamiselle ei ollut estettä ajalle 29.7.2016–17.4.2017. Samalla työnhaku laitettiin erheellisesti voimaan. Virhe korjattiin samana päivänä.

Kantelija sai uuden oleskeluluvan ajalle 6.10.2016–6.10.2020. TE-toimisto laittoi kantelijan työnhaun voimaan 6.10.2016 ja antoi lausunnon ajalle 6.10.2016–17.4.2017. Oleskeluluvan päätyttyä työnhakua ei voida laittaa voimaan sillä perusteella, että oleskelulupahakemus on jätetty, vaan oleskeluluvan on ottava voimassa.

Kantelija haki muutosta etuuden maksajan päätökseen koskien oikeuttaan työttömyysetuuteen ajalta 25.7.–5.10.2016. Sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunta kumosi 31.1.2018 antamallaan päätöksellä etuuden maksajan 14.6.2016 antaman päätöksen ajalta 29.7.–5.10.2016 ja määräsi työmarkkinatuen maksettavaksi em. ajalta, mikäli kantelija muutoin täyttää etuuden saamisen edellytykset.

Kun TE-toimisto sai muutoksenhakulautakunnan päätöksen ja etuuden maksajan lausuntopyynnön, se otti yhteyttä Uudenmaan ELY-keskuksen oikeudelliseen neuvontaan. TE-toimisto sai ohjeen antaa kantelijalle uudelleen etuuden maksamisen estävä lausunto, koska aiemmin annetusta lausunnosta ja etuuden maksajan päätöksestä puuttui lakiviittaus työttömyysturvalain (1290/2002, TTL) 10 luvun 2 §:n 2 momenttiin. Nyt tämä lakiviittaus on ko. lausunnossa.

TE-toimisto antoi 21.3.2018 kantelijalle etuuden maksatuksen estävän lausunnon 25.7.2016 alkaen perustelulla, jonka mukaan lausunto liittyy 6.9.2016 annettuun lausuntoon. Hakijan työnhaku ei ole ollut voimassa TE-toimistossa ajalla 25.7.–5.10.2016. Hakijalla ei ole ollut voimassa oleskelulupaa ja jatkolupahakemus on laitettu vireille myöhässä. Kantelija on hakenut sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakuautakunnalta muutosta em. lausunnon perusteella annettuun päätökseen. Muutoksenhakulautakunnalta 11.3.2019 puhelimitse saadun tiedon mukaan valituksen käsittely on edelleen kesken.

Lopuksi

Hyvä hallintotapa edellyttää velvollisuutta kohdella hallinnossa asioivia tasapuolisesti. Kantelijan tapauksessa toimittiin työhallintoa ohjaavan lainsäädännön edellyttämällä tavalla ja kuten vastaavassa tilanteessa tulee ohjeistuksen mukaan toimia ja muissakin vastaavissa tapauksissa on toimittu. TE-toimiston antama työvoimapoliittinen lausunto on nimensä mukaisesti lausunto eikä hallintolaisissa tarkoitettu päätös. Tästä syystä hallintolain säännökset päätöksessä olevan virheen korjaamisesta eivät koske työvoimapoliittista lausuntoa. TE-toimisto on velvollinen korjaamaan antamansa virheellisen työvoimapoliittisen lausunnon.

Sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnan päätöksessä on kumottu etuuden maksajan antama päätös. Tämä ei estä TE-toimistoa antamasta asiassa uutta lausuntoa varsinkin, kun aiemmin annetun lausunnon perusteluissa on ollut puutteita.

TE-toimisto voi tarvittaessa pyytää neuvoa TE-toimistoa ohjaavalta tahoa. Tässä tapauksessa nähtiin tarpeelliseksi konsultoida Uudenmaan ELY-keskuksen oikeudellista yksikköä. Koska ELY-keskuksesta saatu ohjeistus ei ollut ilmeisen laitton, TE-toimisto ei nähnyt syytä olla noudattamatta ohjetta. TE-toimisto katsoo toimineensa asian käsittelyssä huolellisesti.

TE-toimisto katsoo, että se on työvoimapolitiittisten lausuntojen antamisessa toiminut säännösten ja säännösten soveltamisesta annettujen ohjeiden mukaisesti.

3.2 Varsinais-Suomen ELY-keskuksen lausunto

TE-toimiston johtajan nimi ja yhteystiedot löytyvät TE-palvelut.fi -sivuston Paikalliset TE-palvelut -osasta (Varsinais-Suomi) kohdasta yhteistyökumppaneille samalla tavoin kuin muidenkin TE-toimistojen johdon yhteystiedot. Kantelijan asiamies ei löytänyt tietoja em. sijainnista. Kantelun johdosta ELY-keskus pyytää TE-toimistojen tiedottajaverkostoa pohtimaan, onko tarpeen ko. kanteluun sisältyvän korjaavan palautteen ja muun mahdollisen johdon yhteystietoja koskevan palautteen perusteella kehittää yhteystietojen löydettävyyttä.

Hyvään hallintoon ja palveluun kuuluu se, että asiakas saa asianmukaisen palvelun tuloksellisesti ja saa asian hoitamiseksi tarvittavaa neuvontaa. TE-toimisto on toimintatavoillaan pyrkinyt palvelun saatavuuteen. Tässä tapauksessa johtajan tavoittamiseen puhelimitse. TE-toimiston johtajan aikataulut ovat pääsääntöisesti hyvin tiukkoja, joten soittopyynnön vastaanottamisella pelkän puhelinumero antamisen sijaan on haluttu varmistaa, että asiakas tavoittaa TE-toimiston johtajan.

ELY-keskuksen arvion mukaan TE-toimiston toiminta lähtökohtaisesti noudattaa hyvän hallinnon perusteita. Tämän kantelun ja muun asiakaspalautteen kautta saadaan arvokasta tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat käytännön palvelutilanteissa tavoitteiden onnistumisen. Hyvän hallinnon ja palvelun periaatteiden toteuttaminen vaatii jatkuvaa käytännön asiakaspalvelun kehittämistä niin verkossa, puhelimessa kuin kasvokkain.

3.3 Uudenmaan ELY-keskuksen lausunto

Työvoimapolitiittisen lausunnon antaminen

ELY-keskuksen lausunnossa on selvitetty työvoimapolitiittisen lausunnon antamista, työnhakijan kuulemista ja asian selvittämistä, työvoimapolitiittisen lausunnon korjaamista ja työvoimapolitiittisen lausunnon uudelleen käsittelyä.

Sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunta kumosi päätöksellään 31.1.2018 Kansaneläkelaitoksen 27.10.2016 antaman päätöksen ajalta 29.7.2016–5.10.2016 ja määräsi kantelijalle maksettavaksi työmarkkinatukea tältä ajalta, mikäli hän muutoin täyttää sen saamisen edellytykset. Päätöksen perusteluissa muutoksenhakulautakunta toteaa, että kantelijan kotoutumiskoulutus on järjestetty kotoutumisen edistämiseksi annetun lain 21 §:n mukaisesti JTYPL:n mukaisena työvoimakoulutuksena. Saman lain 19 §:n mukaan oikeus työttömyysetuuteen määräytyy työttömyysturvalain mukaisesti. TTL 10 luvun 4 §:n mukaan työvoimakoulutuksen aikana ei sovelleta 2 luvun säännöksiä. Muutoksenhakulautakunnan päätöksen perustelujen mukaan kantelijan työttömyysetuutta ei siten hänen osallistuessaan työvoimakoulutukseen voida evätä sillä TTL 2 luvun 1 §:n mukaisella perusteella, että hänen työnhakunsa voimassaolo on lakanut. Lautakunta toteaa lisäksi, että työttömyysetuuden epäämistä puheena olevassa tilanteessa ei voida perustaa yksinomaan työnhaun voimassaoloa koskeviin JTYPL:n säännöksiin.

Uudenmaan ELY-keskuksen oikeudellisen tuen yksikkö on antanut työttömyysturva-asioiden hoitamisesta hallinnon sisäisen menettelytapaohjeen. Ohjeen mukaan jos sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunta tai vakuutusosasto hyväksyy valituksen ja määrää etuuden maksettavaksi, mikäli henkilö muutoin täyttää saamisedellytykset, TE-toimisto tai TE-hallinnon asiakaspalvelukeskus antaa uuden työvoimapolitiittisen lausunnon muutoksenhakuelimen päätöksen jälkeen vasta maksajan pyynnöstä. Uusi lausunto annetaan muiden kuin valituksenalaisella

päätöksellä ratkaistujen työttömyysetuuden saamisen edellytysten täyttymisestä. Uudenmaan ELY-keskuksen ohje on saman sisältöinen kuin aikaisempi työ- ja elinkeinoministeriön antama soveltamisohje (TEM/2435/03.01.04/2015), joka oli voimassa 31.12.2016 saakka.

Sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnan 31.1.2018 päätöksen jälkeen TE-toimisto antoi etuuden maksajan lausuntopyynnön johdosta 21.3.2018 kantelijalle esteellisen työvoimapolitiittisen lausunnon TTL 10 luvun 2 §:n 2 momentin perusteella.

Kantelijan oleskeluvan viimeinen voimassaolopäivä oli 24.7.2016 ja kantelija haki sille myöhässä jatkoa 29.7.2016. Kantelijalle myönnettiin oleskelulupa ajalle 6.10.2016–6.10.2020. ELY-keskuksen näkemyksen mukaan sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunta lienee päättänyt ratkaisunsa, koska lausunnon lakiviittauksesta puuttui viittaus TTL 10 luvun 2 §:n 2 momenttiin. Viittaus ainoastaan TTL 2 luvun 1 §:ään ei ole ollut riittävä, koska TTL 10 luvun 4 §:n mukaan työvoimakoulutuksen ja työttömyysetuudella tuetun työnhakijan omaehtoisen opiskelun aikana ei sovelleta 2 ja 2 a lukua, 3 luvun 1 §:n 3 momenttia, 7 luvun 2 §:ää eikä 6 luvun 8 §:ää. TE-toimisto on kuitenkin jo valitusvastineessaan 1.12.2016 viitannut TTL 10 luvun 2 §:ään lausunnon antamisen perusteiden täydentämisen osalta. Tietojärjestelmien teknisestä puolesta huolehtiva ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus (KEHA-keskus) on sittemmin täydentänyt työvoimapolitiittisen lausunnon pohjaa lisäämällä viittauksen TTL 10 luvun 2 §:n 2 momenttiin. KEHA-keskus on informoinut työttömyysetuuden maksajia tästä muutoksesta, jotta varsinaisiin työttömyysetuuspäätöksiin tulevat asianmukaiset lakiviittaukset. Käytännössä tämä on tarkoittanut sitä, että ELY-keskuksen näkemyksen mukaan työnhaun päättymistä koskeva työvoimapolitiittinen lausunto on annettu suoraan lain sanamuotoon perustuen. Kyseessä on ollut tekninen lausuntopohjan puutteellisuus, jonka perimmäinen syy ei ole ELY-keskuksen tiedossa. Lakiviittauspuute on ollut joka tapauksessa vuosien ajan, mutta asia ei ole tätä ennen ilmennyt.

TE-toimisto on ELY-keskuksen näkemyksen mukaan toiminut lausuntoperusteiden osalta lakien, soveltamisohjeiden ja vakiintuneen käytännön mukaisesti, sillä työvoimakoulutuksen aikana sovelletaan TTL 10 lukua ja sen 2 §:n 2 momentin mukaan henkilön työnhaun on oltava voimassa JTYPL:n mukaisesti etuutta saadakseen. Kantelija haki muutosta uuteen sitovaan lausuntoon perustuvaan Kansaneläkelaitoksen 23.3.2018 antamaan päätökseen sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnalta.

ELY-keskus ei pysty ottamaan tarkemmin kantaa 21.3.2018 annettujen lausuntojen menettelykysymyksiin muun muassa asianosaisen kuulemisen kannalta, sillä menettelyvaiheista ei ole URA-asiakastietojärjestelmässä erillisiä kirjaustietoja, eikä tästä ole kerrottu TE-toimiston selvityksessäkään. Asiassa ei siten yksiselitteisesti ilmene se, onko TE-toimisto vielä erikseen varannut kantelijalle tilaisuuden tulla kuulluksi ennen uuden estävän työvoimapolitiittisen lausunnon antamista vai onko TE-toimisto tulkinnut asiaa siten, että riittävä kuuleminen olisi jo tehty saman asian aiemmissa käsittelyvaiheissa.

TE-toimisto antoi 6.9.2016 kaksi vastakkaista työvoimapolitiittista lausuntoa, joista jälkimmäinen on ollut esteellinen, ja jolla on korvattu aiempi 38 minuuttia aiemmin annettu esteetön työvoimapolitiittinen lausunto virheellisenä. Lausunnon korjaamisessa on ELY-keskuksen näkemyksen mukaan noudatettu TE-toimistoissa vakiintunutta käytäntöä, jonka mukaan virheellinen lausunnotallennus on korjattu ilman asianosaisen erillistä kuulemistä, jos korjaaminen on tapahtunut niin, ettei sillä ole voinut tosiasiaissa olla oikeusvaikutuksia eikä henkilölle siten muodostuisi oikeussuojankaan tarvetta. Kuulemismenettelyn jokaisen työvoimapolitiittisen lausunnon viipymättä korjaamisen kohdalla on katsottu viivästyttävän asian käsittelyä tarpeettomasti. Käytännössä menettelytapa on koskenut ainakin tilanteita, joissa lausuntoa on korjattu tallennusvirheen taikka lausuntoerheen vuoksi viipymättä ja korjatussa lausunnossa ilmaistaan selkeästi

aiemman lausunnon kumoamisesta. Viipymättömyydellä on tarkoitettu ainakin sitä, ettei työvoimapolitiittinen lausunto ole vielä ehtinyt siirtyä työttömyysetuuden maksajalle vuorokausittaisen siirtoajan yhteydessä. Tästä menettelystä ei ole erillistä ohjeistusta, vaan tämä on perustunut TE-toimistojen vakiintuneeseen käytäntöön.

3.4 Asian arviointi

3.4.1 Työttömyysetuusasia

Syyskuussa 2016 annetut työvoimapolitiittiset lausunnot

TE-toimisto antoi 6.9.2016 kaksi työvoimapolitiittista lausuntoa. Jälkimmäinen työttömyysetuuden maksamisen estävä lausunto kumosi 38 minuuttia aikaisemmin annetun lausunnon. Lausunnon korjaamisessa on Uudenmaan ELY-keskuksen näkemyksen mukaan noudatettu TE-toimistoissa vakiintunutta käytäntöä, jonka mukaan virheellinen lausuntotallennus on korjattu ilman asianosaisen erillistä kuulemistä, jos korjaaminen on tapahtunut niin, ettei sillä ole voinut tosiasiaissa olla oikeusvaikutuksia eikä henkilölle siten muodostuisi oikeussuojan tarvetta. Näin on menetelty, koska kuulemismenettelyn jokaisen työvoimapolitiittisen lausunnon korjaamisen kohdalla on katsottu viivästyttävän asian käsittelyä tarpeettomasti. Edellä mainitusta menettelystä ei ole erillistä ohjeistusta, vaan tämä on perustunut TE-toimistojen vakiintuneeseen käytäntöön.

Hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvista palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta on säännös hallintolain (434/2003) 7 §:ssä, jonka mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 34 §:n mukaan asianosaiselle on ennen asian ratkaisemista varattava tilaisuus lausua mielipiteensä asiasta sekä antaa selityksensä sellaisista vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun.

Vuonna 2016 voimassa olleessa työ- ja elinkeinoministeriön ohjeessa TE-toimiston tehtävistä työttömyysturvajärjestelmän toimeenpanossa (TEM/2435/03.01.04/2015) on ohjeet annetun työvoimapolitiittisen lausunnon korjaamisesta. Ohjeen mukaan työvoimapolitiittinen lausunto ei ole hallintolaissa tarkoitettu päätös. Tästä syystä johtuen hallintolain säännökset päätöksessä olevan virheen korjaamisesta eivät koske työvoimapolitiittista lausuntoa. Näin ollen uusi työvoimapolitiittinen lausunto voidaan antaa ilman työnhakijan suostumusta. Työnhakijaa on kuitenkin kuultava hallintolain mukaisesti ennen uuden työvoimapolitiittisen lausunnon antamista. Virheellisen lausunnon korjaaminen tapahtuu antamalla uusi sitova työvoimapolitiittinen lausunto.

Saamani selvityksen perusteella katson TE-toimiston toimineen hyvän hallinnon perusteiden vastaisesti, kun se on laiminlyönyt riittävän huolellisuuden antaessaan 6.9.2016 virheellisen työvoimapolitiittisen lausunnon Kelalle.

Käytettävissäni olevasta aineistoa ei käy ilmi, onko TE-toimisto kertonut 6.9.2016 kantelijalle, että hänelle annetaan työttömyysetuuden maksamisen salliva lausunto tai onko hänelle toimitettu edellä mainittu lausunto ennen kuin virhe huomattiin ja lausunto kumottiin. Jos kantelijalla oli tieto työttömyysetuuden maksamisen sallivasta lausunnosta, TE-toimiston olisi tullut kuulla kantelijaa virheellisesti annetun työvoimapolitiittisen lausunnon korjaamisesta.

TE-toimiston 21.3.2018 antama työvoimapolitiittinen lausunto

Sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunta kumosi 31.1.2018 antamallaan päätöksellä etuuden maksajan 14.6.2016 antaman päätöksen ajalta 29.7.–5.10.2016 ja määräsi työmarkkinatuen maksettavaksi em. ajalta, mikäli kantelija muutoin täyttää etuuden saamisen edellytykset. TE-toimisto antoi 21.3.2018 kantelijalle etuuden maksatuksen estävän lausunnon 25.7.2016 alkaen sillä perusteella, ettei kantelijan työnhaku ollut voimassa TE-toimistossa ajalla 25.7.–5.10.2016. Kantelija on hakenut sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakuautakunnalta muutosta em. lausunnon perusteella annettuun päätökseen. Sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnalta 11.3.2019 puhelimitse saadun tiedon mukaan valituksen käsittely on kesken.

Uudenmaan ELY-keskus arvioi, että sosiaaliturva-asioiden muutoshakulautakunta kumosi Kelan päätöksen, koska lausunnon lakiviittauksesta puuttui viittaus TTL 10 luvun 2 §:n 2 momenttiin eikä lautakunta pitänyt ainoastaan viittausta TTL:n 2 luvun 1 §:ään riittävänä. ELY-keskuksen mukaan TE-toimisto viittasi valitusvastineessaan 1.12.2016 TTL 10 luvun 2 §:ään lausunnon antamisen perusteiden täydentämisen osalta. Lakiviittauksen puute oli tietojärjestelmässä vuosien ajan, mutta se ei tullut aikaisemmin esille. Tiedossa ei ole, mistä puutteellisuus johtui.

Saamani selvityksen mukaan kantelija on hakenut sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnalta muutosta Kelan antamaan TE-toimiston työvoimapolitiittiseen lausuntoon perustuvaan työttömyysetuuden maksamisen estävään päätökseen. Valituksen käsittely on vielä lautakunnassa kesken. Lautakunnan päätöksestä voi vielä valittaa vakuutusosoikeuteen.

Oikeusasiamies ei vakiintuneen käytäntönsä mukaan puutu vireillä olevaan asiaan eikä asiaan, johon voi hakea muutosta. Oikeusasiamies ei voi muuttaa tai kumota viranomaisten tai tuomioistuinten ratkaisuja.

Edellä kerrotun perusteella päätin, etten ryhdy tutkimaan kantelua siltä osin kuin se koskee TE-toimiston 21.3.2018 antamaa työttömyysetuuden epäävää työvoimapolitiittista lausuntoa.

KEHA-keskus vastaa tietojärjestelmien teknisestä puolesta. Sen sijaan epäselväksi jää, minkä tahon vastuulla on huolehtia siitä, että tietojärjestelmässä olevat työvoimapolitiittisten lausuntojen pohjat on valmisteltu siten, että niissä on mainittu kaikki relevantit säännökset. Saamani selvityksen perusteella tietojärjestelmissä olevien lausuntopohjien valmistelussa on laiminlyöty riittävä huolellisuus, koska kaikkia relevantteja säännöksiä ei ole lausuntopohjissa mainittu.

3.4.2 TE-toimiston johdon yhteystiedot

Jo edellä mainitun palveluperiaatetta ja palvelun asianmukaisuutta koskevan hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Oikeuskirjallisuuden (Olli Mäenpää: Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet) mukaan palvelujen saatavuus edellyttää, että viranomainen järjestää palvelunsa niin, että niiden käyttö on helppoa. Palveluperiaatteen toteutumisen laatutaso on hallintolain 7 §:ssä sidottu asianmukaisuuden vaatimukseen. Palveluperiaatteen toteuttamisessa se merkitsee käytännössä, että viranomaisen kanssa asiointi ja asian käsittely on pyrittävä järjestämään mahdollisimman joustavaksi ja palvelumyönteiseksi.

Vaikka TE-toimiston johtajan nimi ja yhteystiedot löytyvät TE-palvelut.fi -sivuston Paikalliset TE-palvelut -osasta (Varsinais-Suomi) kohdasta Yhteistyökumppaneille, olisi tämä julkinen tieto tullut antaa kantelijan asiamiehelle tämän sitä pyytäessä.

TE-toimiston johtajan yhteystietojen löytäminen TE-palvelut.fi -sivustolta ei ole mielestäni ainkaan kaikille TE-toimiston henkilöasiakkaille helppoa, koska tiedot ovat kohdassa Yhteistyökumppaneille. Varsinais-Suomen ELY-keskus kertoi lausunnossaan pyytävänsä TE-toimistojen tiedottajaverkostoa pohtimaan, onko tarpeen kehittää yhteystietojen löydettävyyttä. Pidän hallintolain 7 §:n palveluperiaatteen ja palvelun asianmukaisuuden näkökulmasta yhteystietojen (TE-toimiston johtaja ja viestintäasiantuntija) löydettävyyden kehittämistä tärkeänä asiana.

4 TOIMENPITEET

Koska TE-toimiston johtajan yhteystiedot ovat TE-palvelujen verkkosivuilla, ja koska TE-toimiston johtaja soitti kantelijan asiamiehelle samana päivänä, kun tämä tiedusteli johtajan nimeä ja yhteystietoja, pidän riittävänä, että kiinnitän TE-toimiston huomiota hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvaan palveluperiaatteeseen ja palvelun asianmukaisuuteen. Lisäksi kiinnitän TE-toimiston huomiota asianosaisen kuulemista koskevien säännösten ja ohjeiden noudattamiseen korjattaessa työvoimapoliittisia lausuntoja. Tässä tarkoituksessa lähetän TE-toimistolle jäljennöksen tästä päätöksestäni. Lähetän jäljennöksen tätä päätöksestäni myös työ- ja elinkeinoministeriölle ja KEHA-keskukselle ja kiinnitän huomiota siihen, mitä olen todennut 3.4.2 yhteystietojen löydettävyydestä.

Koska KEHA-keskus on täydentänyt tietojärjestelmässä olevaa työvoimapoliittisen lausunnon pohjaa lisäämällä siihen puuttuneen säännöksen, ja koska se on lisäksi informoinut työttömyysetuuden maksajia tästä muutoksesta, pidän riittävänä, että toimitan jäljennöksen tästä päätöksestäni TE-toimiston lisäksi työ- ja elinkeinoministeriölle ja KEHA-keskukselle.

Kantelu ei anna minulle aiheutta enempiin toimenpiteisiin.