

11.10.2021

EOAK/3158/2021

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Päivi Pihlajisto**

## **TIETOJEN SIIRTÄMINEN TE-TOIMISTON JA KUNTAKOKEILUN VÄLILLÄ**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) menettelyä työttömyysetuusasiansa käsittelyssä. Kantelija kertoi, että TE-toimisto antoi työvoimapolitiittisen lausunnon, jonka mukaan hänellä ei ole oikeutta työttömyysetuuteen, koska hän oli irtisanoutunut työstään. Kantelija kertoi olleensa lausunnon vuoksi yhteydessä TE-toimistoon, joka pyysi kantelijaa toimittamaan TE-toimistolle työnantajaa koskevan haastehakemuksen. TE-toimistosta sanottiin, että TE-toimisto on kantelijaan yhteydessä, jos se tarvitsee lisätietoja. Kantelija kertoi odottaneensa yli kolme kuukautta, että hänen asiaansa saadaan jonkinlainen päätös. TE-toimisto antoi uuden työvoimapolitiittisen lausunnon, jonka mukaan karenssia ei poisteta, koska kantelijalla ei ollut ammattiliiton tai työsuojeluviranomaisen lausuntoa ennen irtisanomista. Kantelijan mukaan kukaan ei soittanut ja kysynyt, onko kantelija käynyt keskustelua ammattiliiton tai työsuojeluviranomaisen kanssa.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin TE-toimiston selvitys. TE-toimisto hankki asiassa A:n kaupungin työllisyyspalvelujen selvityksen. Selvitykset ovat liitteenä.

### **3 RATKAISU**

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

Kantelijan työsuhde päättyi hänen omasta pyynnöstään 25.1.2021. TE-toimisto lähetti kantelijalle 9.2.2021 selvityspyynnön, jossa kantelijaa pyydettiin selvittämään työsuhteen päättymiseen johtaneita syitä. Kantelija vastasi 15.2.2021 selvityspyyntöön ja vetosi vastineessaan työpaikkansa epäkohtiin. TE-toimisto katsoi, että kantelija oli eronnut työstä ilman pätevää syytä, mistä johtuen TE-toimisto antoi 4.3.2021 työvoimapolitiittisen lausunnon, jonka mukaan kantelijalle ei ollut oikeutta työttömyysetuuteen. Lausunnon perusteluissa todettiin, että kantelija ei ole osoittanut selvittäneensä työpaikan epäkohtia ennen irtisanoutumista esimerkiksi työsuojelun tai ammattiliiton kanssa eikä työnantajan ole todisteellisesti osoitettu laiminlyöneen työsopimuksesta tai laista johtuvia velvoitteitaan.

Kantelija soitti valtakunnalliseen TE-puhelinpalveluun 5.3.2021, jolloin hänelle kerrottiin hänen saamansa työvoimapolitiittisen lausunnon perustelut ja ohjeistettiin uudelleen käsittely-/valitusprosessi. Kantelija ilmoitti asianajajan hoitavan työsuhteen päättymisasiä ja kertoi toimittavansa liitteitä ja pyytävänsä uudelleen käsittelyä. Kantelija lähetti 9.3.2021 Oma Asiointi -palvelun kautta yhteydenottopyynnön, jossa hän kysyi, mihin hän voi lähettää työnantajaansa kohtaan tehdyn haastehakemuksen.

Kantelija lähetti 10.3.2021 TE-toimiston kirjaamoon uudelleen käsittelypyynnön, joka sisälsi A:n kaupungin käräjäoikeudelle tehdyn haastehakemuksen. Kirjaamo toimitti kantelijan uudelleen käsittelypyynnön A:n kaupungin työllisyyspalveluille, koska kantelija oli siirretty 9.3.2021 kuntakokeilun asiakkaaksi.

Kantelija soitti 18.3.2021 TE-toimistoon ja kysyi uudelleen käsittelyn tilannetta. Kantelijalle kerrottiin, ettei käsittelyaikaa voida tarkasti tietää. Kantelija soitti 31.3.2021 kaupungin työllisyyspalveluihin, josta hänelle kerrottiin, että haastehakemus oli saapunut, mutta kantelijalle ei oltu vielä nimetty vastuuasiantuntijaa.

Kaupungin työllisyyspalvelujen vastuuasiantuntija toimitti 8.4.2021 haastehakemuksen TE-toimiston työttömyysturvayksikköön, jossa ei saatu salattua sähköpostia auki ja tästä ilmoitettiin työllisyyspalveluihin 13.4.2021. Työllisyyspalvelut toimitti kantelijan uudelleen käsittelypyynnön ja haastehakemuksen uudestaan 14.4.2021 TE-toimiston työttömyysturvayksikköön. TE-toimisto käsitteli uudelleen käsittelypyynnön 26.4.2021, mutta lausuntoon ei tullut muutosta. TE-toimisto totesi, että kantelijan asia käsiteltiin uudelleen 12 vuorokautta haastehakemuksen työttömyysturvayksikköön saapumisen jälkeen eli ennen asetuksessa määritellyn 30 vuorokauden määräajan täyttymistä.

Kantelija lähetti 28.4.2021 sähköpostitse uuden uudelleen käsittelypyynnön TE-toimiston kirjaamoon, josta se lähetettiin 6.5.2021 työttömyysturvayksikköön. Uudelleen käsittelypyyntönsä liitteeksi kantelija liitti Etelä-Suomen aluehallintoviraston työsuojelun kanssa käymäänsä sähköpostikirjeenvaihtoa. Uudelleen käsittelypyyntö käsiteltiin 11.5.2021 eikä lausuntoon tullut muutosta. TE-toimisto totesi, että kantelijan asia käsiteltiin uudelleen 13 vuorokautta uudelleen käsittelypyynnön saapumisen jälkeen eli ennen asetuksessa määritellyn 30 vuorokauden määräajan täyttymistä.

Työllisyyden kuntakokeilut käynnistyivät 1.3.2021. Kokeiluja koskevan lain perusteella kantelijan asiakkuus siirtyi A:n kaupungin työllisyyspalvelujen hoidettavaksi 9.3.2021.

TE-toimistojen kirjaamojen toiminnasta vastuussa olevan KEHA-keskuksen mukaan kokeilujen alkaessa kirjaamolle annettiin ohjeeksi kääntää aina asiakkaan asia kuntakokeiluun, jos asiakas on TE-toimiston asiakashallintajärjestelmä URA:n tietojen mukaan kuntakokeilujen asiakas. Näin toimittiin kantelijan tapauksessa. Myöhemmin keväällä KEHA-keskus sopi TE-toimiston kanssa, että jos asia koskee työttömyysturva-asiaa, kirjaamo toimittaa asiakirjat työttömyysturvayksikköön. Kantelijan tapauksessa toimittiin uudelleen käsittelypyyntöjen osalta eri tavoilla, koska kirjaamon toimintatavat olivat erilaisia ensimmäisen ja toisen uudelleen käsittelypyynnön aikana.

TE-toimisto katsoo toimineensa kantelijan asiassa työttömyysturvalain mukaisesti eikä kantelijan työttömyysturva-asian käsittely työttömyysturvayksikössä ole missään vaiheessa ylittänyt työ- ja elinkeinoministeriön asetuksessa määriteltyä 30 vuorokauden määräaika. Kokonaisuutena asiakkaan työttömyysturva-asian uudelleen käsittely maaliskuussa 2021 kesti 47 päivää. Tähän vaikutti olennaisesti työllisyyden kuntakokeilujen käynnistymisvaiheeseen liittynyt kuormitus A:n kaupungin työllisyyskokeilussa, minkä vuoksi asiakkaan haastehakemuksen toimittaminen A:n kaupungin työllisyyspalveluista TE-toimistoon kesti pitkään.

Kantelija on hakenut muutosta Kelan 8.3.2021 antamaan peruspäivärahasäätökseen, joka perustuu TE-toimiston kantelijalle 4.3.2021 antamaan työvoimapoliittiseen lausuntoon.

### 3.2 A:n kaupungin työllisyyspalvelujen selvitys

Työllisyyspalveluiden mukaan kantelija siirrettiin TE-toimistosta työllisyyspalveluiden asiakkaaksi 9.3.2021. Kantelija toimitti haastehakemuksen 10.3.2021 TE-toimistoon, josta se lähetettiin työllisyyspalveluille. Haastehakemus kirjattiin saapuneeksi työllisyyspalveluihin 17.3.2021. Asiakirja toimitettiin TE-toimistoon käsiteltäväksi 8.4.2021. TE-toimisto ilmoitti 13.4.2021, ettei salattu sähköposti aukea. Asiakirja toimitettiin uudelleen TE-toimistoon 14.4.2021.

Työllisyyspalveluiden mukaan viikonloppuna 13.–14.3.2021 toteutettiin arviolta 48 000–49 000 asiakkaan siirto TE-toimistosta työllisyyspalveluihin. Ison asiakasmäärän siirto aiheutti merkittävää kuormitusta juuri käynnistyneen ja aliresursoidun kuntakokeilun neuvonta- ja asiakaspalvelutoimintoihin. Aliresursoinnilla työllisyyspalvelut viittasi kuntakokeiluiden käynnistymisen ja massasiirtojen aikaiseen tilanteeseen, jossa työ- ja elinkeinoministeriön A:n kaupungille varaamista henkilötyövuosista puuttui noin 12 prosentin osuus.

Tilanne on työllisyyspalveluiden mukaan sittemmin parantunut, mutta henkilötyövuosista puuttui selvityksen antamishetkellä edelleen noin viiden prosentin osuus.

Työllisyyspalvelujen mukaan suurella osalla työllisyyspalveluihin siirtyneistä puuttui TE-hallinnon työkokemusta.

Työllisyyspalveluiden mukaan asiakassiirtojen kannalta on ollut olennaista asiakkaiden haltuunotto ja vastuuasiantuntijan määrittelemine. Kantelijan vastuuasiantuntijan määrittelemine on työllisyyspalvelujen mukaan hyvinkin poikkeuksellisten olosuhteiden takia viivästynyt. Työllisyyspalvelut katsoi, että ajanjakso 17.3.–8.4.2021 ei kuitenkaan ylitä TE-toimistolle asetettua 30 vuorokauden määräaikaa työvoimapolitiittisen lausunnon antamiselle.

Viivästymiseen vaikutti työllisyyspalveluiden mukaan myös edestakainen ilmoittelu kahden organisaation välillä ja se, että työttömyysturvayksiköstä ei ole ensimmäisellä kerralla saatu työllisyyspalveluiden lähettämää sähköpostia auki.

### 3.3 Asian arviointi

#### 3.3.1 Asiaa koskevat säännökset

Kantelija on siirretty työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta (1269/2020, kokeilulaki) annetun lain, joka tuli voimaan 1.3.2021, nojalla A:n kaupungin työllisyyspalvelujen asiakkaaksi.

Työttömyysturvalain (1290/2002) 11 luvun 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaan työ- ja elinkeinotoimisto antaa 1 luvun 4 §:n 3 momentissa tarkoitetun työvoimapolitiittisen lausunnon 2 a luvussa säädetystä työvoimapolitiittisesti moitittavasta menettelystä.

TE-toimisto antaa edellä mainitussa säännöksessä mainitun lausunnon myös kuntakokeilun asiakkaiden osalta.

Kokeilualueen kunnan on kokeilulain 20 §:n 2 momentin mukaan viipymättä ilmoitettava työ- ja elinkeinotoimistolle tarpeelliset tiedot työttömyysturvalain 1 luvun 4 §:n 3 momentissa tarkoitetun työvoimapolitiittisen lausunnon antamista varten.

Hallintolain (434/2003) 2 luvussa on säännökset hyvän hallinnon perusteista. 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 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

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 aiheetonta viivytystä, kuitenkin 30 päivän kuluessa siitä, kun hakija on toimittanut lausunnon antamiseksi tarpeellisen selvityksen tai kun määräaika selvityksen antamiseen on päättynyt.

### 3.3.2 Kannanotto

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

TE-toimiston työttömyysetuusasiassa antamaan työvoimapolitiittiseen lausuntoon ei voi hakea muutosta valittamalla. Työvoimapolitiittiseen lausuntoon perustuvaan työttömyysetuuden maksajan päätökseen voi hakea valittamalla muutosta sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnalta. Lautakunnan päätöksestä voi vielä valittaa vakuutusosastoille. Muutoksenhaussa valittajalla on mahdollisuus tuoda esille ne seikat, joiden perusteella hän katsoo, ettei työttömyysetuutta tulisi evätä.

TE-toimistosta saadun tiedon mukaan kantelija on valittanut työttömyysetuusasiassa sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakuntaan.

Edellä kerrotun perusteella en tutki työttömyysetuuden epäämistä koskevaa asiaa.

Saamani selvityksen perusteella katson, että TE-toimisto on käsitellyt 9.2.2021 tekemäänsä selvityspyynnön liittyvän työttömyysetuusasian, jossa TE-toimisto antoi työvoimapolitiittisen lausunnon 4.3.2021, edellä mainitussa työ- ja elinkeinoministeriön asetuksessa säädetyssä määräajassa.

Saamani selvityksen perusteella katson, että TE-toimisto on käsitellyt myös kantelijan 28.4.2021 tekemän toisen uudelleen käsittelypyynnön ilman aiheetonta viivytystä.

Saamani selvityksen mukaan kantelija toimitti ensimmäisen uudelleen käsittelypyynnön ja siihen liittyvän haastehakemuksen 10.3.2021 TE-toimistoon, josta se lähetettiin A:n kaupungin työllisyyspalveluille. Haastehakemus kirjattiin 17.3.2021 saapuneeksi työllisyyspalveluihin, josta se toimitettiin 8.4.2021 TE-toimistoon käsiteltäväksi.

Saamani selvityksen perusteella katson, että A:n kaupungin työllisyyspalvelut ei ole toiminut kantelijan 10.3.2021 tekemän uudelleen käsittelypyynnön johdosta kokeilulain 20 §:n 2 momentin edellyttämällä tavalla viipymättä.

Sellaisenaan kyse on säännöksen vastaisesta menettelystä. Menettelyn moitittavuutta arvioidessani olen kuitenkin ottanut huomioon, että ajalla 13.–14.3.2021 toteutettiin ison asiakasmäärän siirto TE-toimistosta kaupungin työllisyyspalveluihin, mikä aiheutti kaupungin työllisyyspalvelujen mukaan kuormitusta juuri käynnistyneen ja aliresursoidun kuntakokeilun neuvonta- ja asiakaspalvelutoimintoihin. Tilanne on työllisyyspalveluiden mukaan sittemmin parantunut.

Totean lisäksi, että kantelijan 10.3.2021 tekemän työttömyysetuusasian uudelleen käsittelyä pitkitti se, että TE-toimiston kirjaamo lähetti KEHA-keskukselta saamansa ohjeistuksen mukaisesti kantelijan TE-toimistoon toimittaman käsittelypyynnön ja haastehakemuksen kaupungin työllisyyspalveluille, vaikka toimivalta työttömyysetuusasian käsittelyyn kuntakokeilun asiakkaiden osalta oli TE-toimistolla.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä kohdassa 3.3.2 esittämäni käsitykset TE-toimiston ja A:n kaupungin työllisyyspalveluiden tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni TE-toimistolle ja A:n kaupungin työllisyyspalveluille.

Kantelu ei anna minulle aiheita muihin toimenpiteisiin.