

22.6.2005

379/4/04

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Ilkka Rautio**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja**

## **VIRHEELLINEN MERKINTÄ TIETOJÄRJESTELMÄSSÄ**

1

### **KANTELU**

Kantelija pyysi eduskunnan oikeusasiamiehelle 11.2.2004 osoittamassaan kirjoituksessa oikeusasiamiestä tutkimaan Rovaniemen työvoimatoimiston menettelyä. Kantelijan mukaan työvoimatoimiston tietokannasta oli yhtäältä puuttunut häntä koskevia tietoja ja toisaalta siellä oli ollut virheellisiä tietoja. Kantelijan mukaan hänelle oli tästä aiheutunut taloudellista vahinkoa saamatta jääneinä etuuksina.

Kantelija on muun muassa kertonut 28.1.2004 käyneensä työnvälityksessä ja jutulleensa erään virkailijan kanssa yli kaksi tuntia. Kantelijan mukaan tapaamisesta oli kirjattu merkintä työvoimatoimiston tietokantaan, ja hän oli sen itse myös tarkistanut. Kyseinen virkailija oli jatkanut kantelijan työnhakua 15.5.2004 saakka. Tästä huolimatta Kansaneläkelaitokselle oli kuitenkin annettu tieto, ettei kantelija ollut tullut sovittuun tapaamiseen. Seurauksena oli ollut työmarkkinatuen lakkauttaminen. Kantelijan yhteydenoton johdosta hänelle oli toinen virkailija ilmoittanut puheena olevaa käyntiä koskeneen tiedon puuttumisen syyksi tietokatkoksen.

Kantelija viittasi myös erääseen aiempaan tapaukseen, jossa oli ollut kyse Ruotsissa töissä olon kestoa koskeneen tiedon paikkansa pitävyydestä.

---

3

### **RATKAISU**

3.1

#### **Johtopäätös**

Katson Rovaniemen työvoimatoimiston menetelleen virheellisesti, kun työvoimahallinnon tietokantaan oli paikkansa pitämättömästi merkitty kantelijan jääneen tulematta sovittuun työnhaun uusimistapaamiseen, vaikka hän todellisuudessa oli ollut paikalla sovitun mukaisesti.

Perustelen kannanottoani seuraavasti:

3.2

#### **Tapahtumatietoja**

Käytettävissäni olleista asiakirjoista ilmenee muun muassa Rovaniemen työvoimatoimiston 2.2.2004 antaneen kantelijaa koskeneen työvoimapolitiittisen lausunnon, jonka mukaan kantelijalla ei ollut oikeutta työttömyysetuuteen, koska hänen työnhakemuksensa ei ollut ollut voimassa 29.1.2004 lähtien. Perusteluna oli todettu, että kantelija ei ollut uusinut työnhakuaan annettuun päivään mennessä.

Työhallinnon URA-järjestelmään kirjattujen tietojen mukaan kantelijalle oli 19.1.2004 lähetetty ajanvaraus ajalle 28.1.2004 klo 9.00. Seuraava merkintä oli tehty 9.2.2004, ja sen mukaan kantelija oli käynyt työvoimatoimistossa ja kertonut 28.1.2004 asioineensa nimeltä mainitun virkailijan luona.

Tämän jälkeen työvoimatoimisto oli 16.2.2004 antanut uuden työvoimapolitiittisen lausunnon, jonka mukaan työttömyysetuuden maksamiselle ei ollut työvoimapolitiittista estettä 29.1.2004 lukien. Lausunnon perustelujen mukaan aiempi lausunto peruttiin aiheettomana, ja kantelijan työnhaku oli ollut voimassa. Kansaneläkelaitoksen Rovaniemen toimistosta saadun tiedon mukaan kantelijalle oli 17.2.2004 annettulla päätöksellä sittemmin myönnetty työmarkkinatukea 29.1.2004 lukien. Päätöksestä ei ollut valitettu työttömyysturvalautakuntaan.

### 3.3

Puuttuvasta merkinnästä työvoimahallinnon tietojärjestelmässä

Julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain (1295/2002) 3 luvun 6 §:n 2 momentin mukaan työnhakijan on pidettävä työnhakemuksensa voimassa työvoimatoimiston edellyttämällä tavalla. Saman säännöksen 2 kohdan mukaan hakemuksen voimassaolo lakkaa, jos työnhakija ei uusi työnhakemustaan työvoimatoimistossa sen antamana aikana ja edellyttämällä tavalla.

Merkinnät esimerkiksi työnhaun uusimisesta ja muusta asioinnista työvoimatoimistossa tallennetaan työhallinnon asiakaspalvelun tietojärjestelmästä annetun lain (1058/2002) mukaisesti julkisen työvoimapalvelun rekistereihin.

Saadun selvityksen mukaan kantelija oli ollut sovitun mukaisesti tapaamisessa kuntoutusneuvojan kanssa 28.1.2004 niin kuin kantelija on kantelussaan kertonut. Kuntoutusneuvoja oli kuitenkin unohtanut merkitä tapaamisen työhallinnon URA-tietojärjestelmään ilmeisesti työkiireidensä vuoksi. Kantelijan yhteydenoton johdosta työvoimatoimisto oli 9.2.2004 tullut tietoiseksi mahdollisesti tapahtuneesta virheestä. Koska virkailija, jonka kanssa kantelija oli 28.1.2004 asioinut, oli ollut sairaslomalla, työvoimatoimisto ei kuitenkaan ollut voinut välittömästi tarkistaa häneltä, oliko kantelija ollut mainitussa tapaamisessa. Esteetön työvoimapolitiittinen lausunto oli annettu 16.2.2004 kuntoutusneuvojan palattua sairaslomalta.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Oikeus hyvään

hallintoon on siten jokaiselle kuuluva perusoikeus, jonka toteutuminen julkisen vallan on perustuslain 22 §:n mukaan turvattava. Hyvään hallintoon kuuluu muun muassa, että viranomaisten toimet suojaavat oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Tästä luottamuksensuojasta on erikseen säädetty hallintolain (434/2003) 6 §:ssä. Valtion virkamieslain 14 §:n 1 momentin mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä.

Saamani selvityksen perusteella katson, että minulla ei ole aihetta epäillä sitä, etteikö nyt olisi ollut kyseessä kantelijan asiaa hoitaneen virkailijan inhimillinen virhe. Myös virheen korjaamisen viivästyminen oli johtunut inhimillisestä tekijästä, kyseisen virkailijan sairaudesta. Käsitökseni mukaan asian selvittäminen ei olisi muutoin ollut mahdollista kuin kysymällä asiaa juuri häneltä. Perusteita sen tueksi, että työvoimatoimistossa olisi tietoisesti pyritty estämään kantelijaa pääsemästä oikeuksiinsa, ei siten asiassa ole ilmennyt.

Työministeriön lausunnon mukaan kantelijalle ei ollut aiheutunut työvoimatoimiston virheen johdosta taloudellista vahinkoa, koska 16.2.2004 annetun työvoimapolitiittisen lausunnon mukaan kantelijan työnhaku oli ollut voimassa yhtäjaksoisesti. Työvoimatoimisto on kuitenkin selvityksessään viitannut tulon saannin siirtymiseen.

Viimeksi todetun johdosta katsonkin, että virheellisen lausunnon peruuttamisesta huolimatta ei voida pitää asianmukaisena sitä, jos kantelijalta oli jäänyt saamatta hänelle lain mukaan kuuluva etuus oikea-aikaisesti viranomaisen virheen johdosta. Puheena olevan kaltaisten etuuksien saamisen oikea-aikaisuus on niiden luonteesta johtuen mielestäni hyvin olennaista. Koska työvoimahallinnon tietokantaan tehtävillä merkinnöillä on työttömyysetuuden saamisen eli siten hakijan perusturvan kannalta olennainen merkitys, huolellisuuteen siinä, että talletettavat tiedot ovat oikeita ja ajantasaisia, tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Kyse on perusoikeutena turvattun oikeusturvan toteutumisesta ja osana sitä myös luottamuksensuojasta. Kantelijan olisi tullut voida luottaa siihen, että toimiessaan viranomaisen lain nojalla edellyttämällä tavalla eli tulemalla sovittuun tapaamiseen, hän pääsee niihin oikeuksiin, jotka hänelle lain mukaan kuuluvat.

Työvoimatoimisto on selvityksessään viitannut toimiston vaikeaan työtilanteeseen. Esimerkiksi vuonna 2003 työvoimapolitiittisia lausuntoja annettiin 23 000 kpl. Laillisuusvalvonnassa on kuitenkin vanhastaan katsottu, että esimerkiksi organisaatioon, resursseihin tai tietojärjestelmiin liittyvillä seikoilla ei voida perustella poikkeamista siitä, mitä perustuslain 21 § hyvältä hallinnolta edellyttää. Julkisella vallalla on sitä vastoin perustuslain 22 §:n mukainen velvollisuus turvata perusoikeuksien toteutuminen. Yleisellä tasolla toteankin, että koska työvoimatoimistot osaltaan hoitavat ihmisten perusturvaan liittyviä tehtäviä, tulee myös käytettävissä olevien voimavarojen olla sellaisia, että viranomainen tosiasiallisesti kykenee asianmukaisesti täyttämään sille säädetyt velvoitteet.

Johtopäätökseni katson Rovaniemen työvoimatoimiston menetelleen virheellisesti, kun työvoimahallinnon tietokantaan oli paikkansa pitämättömästi merkitty kantelijan jääneen tulematta sovittuun työnhaun uusimistapaamiseen,

vaikka hän todellisuudessa oli ollut paikalla sovitun mukaisesti. Menettelyn moitittavuuden arvioinnissa olen kuitenkin lieventävänä seikkana ottanut huomioon yhtäältä sen, että työvoimatoimisto oli korjannut asian niin pian kuin se oli käytännössä ollut mahdollista ja toisaalta sen, ettei kantelijan työnhaku lopulta virheen oikaisun ansiosta ollut katkennut.

Edellä mainituin perustein kiinnitän Rovaniemen työvoimatoimiston huomiota vastaisen varalle huolellisuuteen tehtäessä merkintöjä työvoimahallinnon tietojärjestelmään.

### 3.4

Kantelijaa koskevien tietojen muista väitetyistä virheellisyyksistä

Saamiini selvityksiin viitaten totean, että asiassa ei tältä osin ole ilmennyt aihetta epäillä toimenpiteitäni edellyttävää lainvastaista menettelyä tai velvollisuuksien laiminlyöntiä.

### 4

#### TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen Rovaniemen työvoimatoimiston menettelyn virheellisyydestä sen tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Rovaniemen työvoimatoimistolle. Samalla lähetän jäljennöksen päätöksestä tiedoksi myös työministeriölle.