

19.8.2019

EOAK/4444/2018

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Päivi Pihlajisto**

## **TE-TOIMISTON ASIANTUNTIJAN TEHTÄVÄN TÄYTTÄMINEN, VALTION REKRYTOINTI-JÄRJESTELMÄN TOIMIVUUS JA TE-TOIMISTON ASIAKASPALVELU**

### **1 KANTELU**

Kantelija palaa kirjoituksessaan asiaan, johon eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia on vastannut 20.8.2018 (EOAK/90/2018). Kantelija toimitti TE-toimiston palveluesimies - - - kanssa käymänsä sähköpostiviestien vaihdon.

Kantelija kertoi noudattaneensa TE-toimistolta saamia ohjeita. Kantelijan KEHA-keskuksen kirjaamosta 28.8.2018 saaman tiedon mukaan hänen hakemuksensa kirjattiin järjestelmään 26.5.2017. Kantelija totesi, että TE-toimisto myöntää eduskunnan oikeusasiamiehen kansliaan antamassaan vastineessa, että hänen hakemuksensa jätettiin huomiotta. Tämä on kantelijan näkemyksen mukaan virheellistä menettelyä. Kantelija piti erittäin epämiellyttävänä ja epäasiallisena sitä, että valtion työvoimaviranomainen antaa julkisessa asiakirjassa vääristeltyä tietoa hänen työnhakutaidoistaan riippumatta siitä, onko vääristely huolimattomuudesta johtuvaa tai kenties tahallista. Kyseisellä koneistolla on mahdollisuus määrätä työttömän ”elämästä ja kuolemasta” siten, että oikeus toteutuu vasta myöhemmin, jos toteutuu. Kantelija kysyi, voiko hän enää olettaa saavansa asiallista kohtelua TE-toimistolta.

Kantelija kertoi, että hänen epäilynsä sai vahvistusta hänelle saapuneessa työtarjousta koskevasta kirjeestä, jonka mukaan ”antamiesi työnhakutietojen perusteella TE-toimisto on arvioinut, että ammattitaitosi ja osaamisesi vastaavat alla mainitun tehtävän vaatimuksia.”

Työtarjouksen mukaan kyseessä oli yleistyöntekijän tehtävä, jonka työtehtävät voivat olla työnhakijan omien toiveiden ja osaamisen mukaisesti X:n toimipisteissä (Y tai Z), kaupungilla/kunnalla tai yrityksessä. Työkohde ja tehtävät suunnitellaan työhaastattelussa. Työtehtävinä voi olla esimerkiksi keittiö, kierrätys, kutomo, ompelu, avustavat hoitotyöt, kiinteistönhuolto. X-hanke on työvoimapolitiittinen hanke, jonka tavoitteena on tukea pitkäaikaistyöttömiä työ- ja/tai opiskelupaikan haussa. Palkkatukityön lisäksi on mahdollisuus opiskella työn ohessa, suorittaa lupakoulutuksia tai siirtyä työskentelemään yrityksen/kunnan työtehtäviin ja sitä kautta tutustua uuteen alaan ja työpaikkaan.

Kantelija kertoi olevansa koulutukseltaan ja valmistumisensa jälkeiseltä työkokemukseltaan juristi, mutta hän ei ole rajoittanut työnhakuaan puhtaasti lainopillisiin tehtäviin. Kantelija epäili, etteivät ”keittiö, kierrätys, kutomo, ompelu, avustavat hoitotyöt, kiinteistönhuolto” kovinkaan hyvin vastaa hänen ammattitaitoaan ja osaamistaan TE-toimiston arviosta huolimatta. Kantelija kysyi, kuinka moiseen lopputulokseen voi objektiivisella harkinnalla oikein päästä.

Kantelija kiinnitti huomiota myös siihen, että valtio kyykyttää nyttemmin oikein lain voimalla työttömiä työnhakijoita. Siihen nähden kantelijasta olisi vähintäänkin kohtuullista, että valtion omat työnhakujärjestelmät olisivat kunnossa eikä mahdollisten virheiden syitä säilytetä työnhakijoille.

Kantelija viittaa eduskunnan oikeusasiamiehen vastaukseen, jossa todetaan, ettei TE-toimisto löydä järkeen käypää selitystä valokuvan ehdottomalle vaatimukselle. Vastauksesta ilmenee, että järjestelmästä vastaa Valtiokonttori eikä TE-toimisto. Kantelija kysyi, kuinka on mahdollista, että eduskunnan oikeusasiamies nojaa päätöksensä toisen käden tietoon eikä selvitä tiedossa

olevalta vastuunkantajalta, voiko järjestelmässä olla vikaa, kun vastuunkantaja on vaivauduttu selvittämään.

Kantelija totesi, että ainakaan kaikille avoimissa hakijan ohjeissa ei kerrota sitä, että järjestelmä saattaa vaatia/pyytää vapaaehtoisia tietoja, kuinka tuollaiset tietokohdat ohitetaan ja miten pitää menetellä, jos ongelmia tulee. Epäselväksi jää myös yhä, miksi valtio edes vapaaehtoisesti pyytää työnhakijoita liittämään valokuvansa työhakemukseen.

## 2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin TE-toimiston ja Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksen (Palkeet) selvitykset.

## 3 RATKAISU

### 3.1 TE-toimiston selvitys

#### TE-toimistossa avoinna ollut asiantuntijan paikka

TE-toimiston mukaan kantelija kertoi sähköpostiviestissään lähettäneensä hakemuksensa kirjattuna kirjeenä, ja että hakemus olisi kirjattu diaariin 26.5.2017. Hakuprosessin vastuuhenkilönä toimineen palveluesimiehen mukaan hakemus ei ollut käsittelyvaiheessa kirjattuna ko. paikan diaarinumerolle eikä sitä näin ollen otettu huomioon valinnassa. TE-toimisto kertoi selvittäneensä asiaa KEHA-keskuksen kanssa ja saaneensa sieltä tiedon, että kantelijan hakemus kirjattiin myöhässä saapuneeksi. KEHA-keskus ei vienyt hakemusta järjestelmään eikä se näin ollen ollut mukana kirjattujen 45 hakemuksen joukossa.

Koska kantelijan hakemus ei ollut kirjattujen hakemusten joukossa, TE-toimistossa oletettiin, ettei hakemus jostakin syystä ollut saapunut kantelijan viestistä huolimatta. KEHA-keskus ei valintaprosessin aikana informoinut TE-toimistoa myöhässä saapuneesta hakemuksesta, vaan asia on tullut ilmi vasta lokakuussa 2018 laaditun vastineen yhteydessä. TE-toimiston mukaan sillä ei ollut tietoa KEHA-keskuksen hakemusten karsintamenetelmästä eikä voida olettaa tai vaatia, että yksittäinen TE-toimiston virkailija olisi voinut asiaa tietää tai ottaa sen huomioon. Em. perusteella TE-toimisto totesi, että palveluesimies on toiminut asiassa hyvän hallinnon perusteiden mukaisesti ja niiden tietojen varassa, jotka hänellä oli käytettävissä.

TE-toimiston mukaan sille tuli täytenä yllätyksenä tieto, että Valtiolle.fi -hakujärjestelmä olisi vaatinut pakollisena hakijalta valokuvan liittämistä järjestelmään eikä järjestelmä olisi ilman valokuvan liittämistä sallinut hakemuksen tekemistä eteenpäin. Kenenkään muun hakijan kohdalla tätä väitettyä ongelmaa ei ilmennyt. Suurin osa hakemuksista toimitettiin ilman valokuvaa.

#### TE-toimiston tekemä työtarjous

TE-toimiston mukaan kantelija on koulutukseltaan oikeustieteiden kandidaatti ja hänen työkokemuksensa on ko. alalta. TE-toimiston tietojen mukaan kantelija on viimeksi ollut ko. alan työssä 13.11.2012, jolloin hänen työskentelynsä on päättynyt toimipaikan lopettamiseen. TE-toimiston tietojen mukaan kantelija ei ole ollut tuon jälkeen ko. alan eikä muissakaan työtehtävissä ja kantelijan yhdenjaksoinen työttömyys on kestänyt yli 300 viikkoa. Koska kantelijan oma toiminen työnhaku ei ole johtanut tulokseen, TE-toimiston asiantuntija on julkisia työvoima- ja yrityspalveluja koskevien säädösten sekä työ- ja elinkeinoministeriön ohjeistuksen mukaisesti tarjonnut kantelijalle palkkatuettua työtä hänen kotipaikkakunnaltaan. Ko. paikka on ollut X ry:llä, joka tekee kiinteää yhteistyötä alueen kuntien ja yritysten kanssa. Kantelijalle toimitetussa työtarjouksessa on mainittu, että työtehtävän nimike on yleistyöntekijä ja "työtehtävänä voi olla

esim. keittiö, kierrätys, kutomo, ompelu, avustavat hoitotyöt, kiinteistönhoito". Ko. tehtäväluetelo on kaikissa X ry:n työmahdollisuuksissa esimerkin omaisena luettelona mahdollisista tehtävistä. Tarjouksessa on ennen em. luetteloa mainittu, että "Työtehtävät voivat olla työnhakijan omien toiveiden ja osaamisen mukaisesti yhdistyksen toimipisteissä ([Y:n ja Z:n nimet pois-tettu]), kaupungilla/kunnalla tai yrityksessä". Lisäksi hanketta esittelevässä osiossa on kerrottu, että kyseessä hanke, jonka tavoitteena on tukea pitkäaikaistyöttömiä työ- ja/tai opiskelupaikan haussa.

TE-toimisto totesi tehdyn työtarjouksen olleen perusteltu, kun otetaan huomioon kantelijan pitkittynyt työttömyys ja se, ettei kantelijan omatoiminen työnhaku ollut usean vuoden aikana joh-tanut työllistymiseen hänen koulutuslallaan.

### 3.2 Palkeiden selvitys

Valtiolle.fi -järjestelmässä hakija voi halutessaan liittää valokuvan hakemukseensa. Toiminto ei ole pakottava ja halutessaan hakija voi ohittaa kohdan jatkaen hakemuksensa täyttämistä seu-raavassa kohdassa.

Valtiolle.fi -järjestelmä toimi normaalisti 18.5.2017 eikä siinä ole ollut teknistä ongelmaa, joka olisi voinut estää hakemuksen tekemisen järjestelmän kautta.

### 3.3 Asian arviointi

#### TE-toimistossa avoinna ollut asiantuntijan paikka

Saadun selvityksen mukaan TE-toimistossa oli haettava ajalla 5.5.–19.5.2017 klo 16.15 asian-tuntijan paikka, josta hakuilmoituksen mukaan lisätietoja antoi kantelussa mainittu palvelu-esimies. Tehtävää oli ilmoituksen mukaan mahdollista hakea sähköisesti tai lähettämällä hake-mus KEHA-keskuksen kirjaamoon.

Kantelun liitteenä olleiden sähköpostien mukaan kantelija lähetti TE-toimiston palveluesimie-helle 18.5.2017 klo 15.16 sähköpostiviestin, jonka aiheena oli työhakemus (ID 9238399, viite 22816). Viestissä luki "Oheistan. Voinette ottaa huomioon siitä syystä näin toimitettuna, ettei sähköinen hakemusjärjestelmä suostunut liittämään valokuvaa hakemukseen eikä suostunut myöskään ohittamaan vaatimusta valokuvan liittamisestä (jouduin siis umpikujaan hakemusta täyttäessäni). Postitse lähetettynä tässä vaiheessa on myös riski siitä, ettei hakemus ehdi perille ennen määräajan päättymistä."

Palveluesimies laittoi kantelijalle 19.5.2017 klo 14.21 viestin "Hakemuksia vastaanottaessamme joudumme toimimaan virallisen toimintamallin mukaisesti, eli hakemus tulisi jättää hakemusjär-jestelmän kautta tai toimittaa postitse paperisena."

Kantelija vastasi viestiin 19.5.2017 klo 14.39 seuraavasti "Vika on kuitenkin nähdäkseni teidän (valtion) tietokonejärjestelmässä." Palvelu-esimies vastasi viestiin 19.5.2017 klo 15.43 "Oliko niin, ettei kuvan liittäminen onnistunut? Tämän voin ottaa ilman muuta huomioon mutta hake-mus olisi tärkeintä saada järjestelmän kautta laitettua." Kantelija vastasi viestiin 19.5.2017 klo 15.50 "Kuvan laitto ei onnistunut, MUT-TA se katkaisi myös mahdollisuuden täyttää niitä seu-raavia osioita. Järjestelmä ei millään antanut ohittaa vaatimusta kuvan liittamisestä."

Palveluesimies vastasi kantelijan viestiin 22.5.2017 klo 8.57 "Saisitko laitettua hakemuksen pa-perisena? Teknisten ongelmien vuoksi katson, että hakemus ehtii vielä mukaan rekrytointiin." Kantelija vastasi viestiin 22.5.2017 klo 9.36 "Saan minä sen postiin paperisena. Laitanko sinne KEHAN postilokero-osoitteeseen?" Palveluesimies vastasi viestiin 22.5.2017 klo 11.31 "Kyllä, sinne juuri."

Kantelija lähetti palveluesimiehelle 23.5.2017 klo 13.50 viestin ”Paperit lähtivät eilen kirjattuna kirjeenä, joten pitäisi olla perillä viimeistään huomenna,” johon palveluesimies vastasi 23.5.2017 klo 14.21 ”Kiitos ilmoituksesta.”

Palveluesimiehen selvityksen mukaan selvitys- ja lausuntopyynnössä mainitut sähköpostit pitävät paikkansa. Kantelija otti palveluesimieheen yhteyttä ja ilmoitti ongelmistaan lähettää hakemus sähköisesti Valtiolle.fi -järjestelmän kautta, jonka jälkeen palveluesimies pyysi lähettämään hakemuksen paperisena. Koska KEHA-keskus katsoi hakuajan umpeutuneen, hakemusta ei otettu huomioon eikä lähetetty palveluesimiehelle. Tämä seikka oli palveluesimiehen mukaan jäänyt häneltä prosessissa ottamatta huomioon.

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 8 §:n viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Kantelija on saamani selvityksen perusteella toiminut hakuilmoituksessa lisätietojen antajaksi ilmoitetun TE-toimiston palveluesimiehen antamien ohjeiden mukaan lähettäessään hakuajan päättymisen jälkeen hakemuksensa KEHA-keskuksen kirjaamoon.

Saamani selvityksen perusteella katson TE-toimiston palveluesimiehen menetelleen hyvän hallinnon perusteiden vastaisesti antaessaan kantelijalle hakuajan päättymisen jälkeen ohjeen hakemuksen lähettämisestä ja sen huomioon ottamisesta rekrytoinnissa. Koska hakemus tuli toimittaa KEHA-keskuksen kirjaamoon, TE-toimiston olisi tullut näkemykseni mukaan ennen hakemuksen lähettämistä koskevaan kantelijan tiedusteluun vastaamista kysyä KEHA-keskuksetta, voidaanko myöhässä saapuva hakemus ottaa huomioon TE-toimiston asiantuntijan paikkaa täytettäessä.

### Työtarjous

Työttömän työnhakijan oikeuksista ja velvollisuuksista on säännökset julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetussa laissa (916/2012, JTYPL) ja työttömyysturvalaissa (1290/2002, TTL).

JTYPL:n 1 luvun 9 §:n mukaan työ- ja elinkeinoviranomaisen on tarjottava työtä ja koulutusta sekä järjestettävä työllistymissuunnitelmaan tai sitä korvaavaan suunnitelmaan sisältyviä palveluja työ- ja elinkeinoviranomaisen käytettäväksi osoitettujen määrärahojen rajoissa.

JTYPL:n 3 luvussa on säännökset työnvälityksestä. 3 luvun 2 §:n 2 momentin mukaan työ- ja elinkeinotoimisto etsii ja tarjoaa työnhakijalle sopivia työpaikkoja. Työ- ja elinkeinotoimisto arvioi työpaikan sopivuuden työnhakijalle ottaen huomioon työnhakijan ammatillisen osaamisen, työhistorian, koulutuksen ja työkyvyn.

TTL:n 2 a luvussa on säännökset työvoimapolitiittisesti moitittavasta menettelystä (muun muassa työstä kieltäytymisestä ja pätevistä syistä kieltäytyä tarjousta työstä).

Saamani selvityksen perusteella katson, että asiassa ei tältä osin ole ilmennyt aihetta epäillä lainvastaista tai virheellistä menettelyä, ja että TE-toimisto on tehnyt työtarjouksen sille laissa säädetyn harkintavallan puitteissa.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen hyvän hallinnon perusteiden vastaisesta menettelystä TE-toimiston tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni TE-toimistolle.

Kantelu ei anna minulle aiheita muihin toimenpiteisiin.