

21.10.2020

EOAK/5708/2020

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Päivi Pihlajisto

YHTEYDENOTTOPYYNTÖÖN VASTAAMINEN JA TYÖTTÖMYYSETUUSASIAN KÄSITTELY

1 KANTELU

Kantelija arvosteli kunta A:n TE-toimiston menettelyä. Kantelija kertoi lähettäneensä TE-toimiston Oma asiointi -palvelun kautta yhteydenottopyynnön 19.4.2020. Vastauksessa ilmoitettiin, että kantelijaan otetaan yhteyttä viikon kuluessa, mutta yhteydenottoa ei tullut. Kantelija kertoi yrittäneensä ottaa yhteyttä myös puhelimitse, mutta ei koskaan päässyt läpi.

Kantelija lähetti uuden yhteydenottopyynnön heinäkuussa. Vastauksessa luvattiin, että kantelijaan otetaan yhteyttä viikon kuluessa, mutta yhteydenottoa ei tullut. Kantelija kävi elokuun 2020 alussa sosiaalitoimistossa, jonka virkailija otti yhteyttä TE-toimistoon, josta luvattiin ottaa yhteyttä pikaisesti. Kantelijalle soitettiin 14.8.2020. Kantelija kertoi odottaneensa TE-toimiston yhteydenottoa ja työvoimapolitiittista lausuntoa neljä kuukautta. Kantelijan mukaan hänellä ei ollut mitään tuloja 17.4.2020 jälkeen.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin TE-toimiston selvitys (liitteenä).

3 RATKAISU

3.1 TE-toimiston selvitys

Kantelija lähetti TE-toimistoon verkkopalvelun kautta yhteydenottopyynnot 19.4.2020 ja 27.6.2020. TE-toimistolla on yhteydenottopyyntöjen osalta viiden työpäivän palvelulupaus. TE-toimisto ei vastannut edellä mainittuihin yhteydenottopyyntöihin. TE-toimisto vastasi kantelijan yhteydenottopyyntöön 14.8.2020 kantelijan otettua yhteyttä 5.8.2020. Yhteydenoton jälkeen kantelijan työttömyysturva-asia hoidettiin viipymättä ja työvoimapolitiittinen lausunto annettiin takautuvasti.

TE-toimiston mukaan kantelijan työnhaku käynnistettiin hänen käyntinsä yhteydessä 2.1.2020. Työnhauksen käynnistämisen yhteydessä kantelijan vastuuvirkailijaksi TE-toimiston asiakastietojärjestelmään tallentui virkailija, joka ei ollut enää TE-toimiston palveluksessa. Koska järjestelmä välittää yhteydenottopyynnot aina vastuuvirkailijan työlistalle, kantelijan yhteydenottopyynnot eivät tulleet TE-toimistoon.

TE-toimiston mukaan kyseessä oli osittain virkailijan inhimillinen virhe ja osittain järjestelmän puutteellinen toiminta. Kantelijan käyntipäivä oli yksi vuoden ruuhkaisimmista päivistä TE-toimiston asiakaspalvelussa eikä virkailija huomannut, että vastuuvirkailijaksi merkitty henkilö ei ollut enää TE-toimiston palveluksessa. Kun työnhaku käynnistetään sähköisen asioinnin kautta, vastuuvirkailijatieto päivittyy automaattisesti, mutta manuaalisessa tallennuksessa järjestelmä ei huomautta asiasta. Kantelijan yhteydenottopyynnöt ohjautuivat kantelijan entisen vastuuvirkailijan muistilistalle. Edellä mainittu henkilö työskenteli B:n elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksessa, joissa hän ei ole käyttänyt aktiivisesti TE-toimiston URA-asiakastietojärjestelmää.

TE-toimisto totesi, että kantelijan näkökulmasta viive on ollut kohtuuton ja TE-toimistossa tulisikin kiinnittää aina erityistä huolellisuutta tietojen kirjaamisessa, ettei vastaavanlaisia virhetilanteita pääse syntymään.

3.2 Asiaa koskevat säännökset

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Hallintolain (434/2003) 7 §:ssä on säännös palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Säännöksen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Asianmukaisuus edellyttää huolellisuutta asian käsittelyssä. Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Hallintolain 23 §:n mukaan hallintoasia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Työvoimapoliittisen lausunnon antamisesta ja lausuntoon merkittävistä tiedoista annetun työ- ja elinkeinoministeriön asetuksen (1556/2016) 1 §:n mukaan työttömyysturvalain (1290/2002) 11 luvun 4 §:ssä tarkoitettu työvoimapoliittinen 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 Asian arviointi

Oikeusasiamiehen mahdollisuus esittää hyvitystä

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 11 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamies voi laillisuusvalvontaansa kuuluvassa asiassa

tehdä toimivaltaiselle viranomaiselle esityksiä tapahtuneen virheen oikaisemiseksi tai epäkohdan korjaamiseksi.

Eduskunnan perustuslakivaliokunta viittasi edellä mainittuun lainkohtaan antaessaan mietinnön hallituksen esityksestä laeiksi eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain ja valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain muuttamisesta (PeVM 12/2010 vp). Mietinnön mukaan on mahdollista, että oikeusasiamies tekee toimivaltaiselle viranomaiselle esityksen erimielisyyden sopimiseksi. Oikeusasiamies on antanut kannanottoja, joissa viranomaisia on suositeltu hyvittämään aiheutunut vahinko. Valiokunta piti esityksen tekemistä asian sopimiseksi ja hyvityksestä selvissä tapauksissa perusteltuna kansalaisen pääsemiseksi oikeuksiinsa, sovinnollisen ratkaisun löytymiseksi ja turhien oikeusriitosten välttämiseksi.

Oikeusasiamiehen hyvitysesityksellä tähdätään siihen, että tapahtunut virhe voidaan hyvittää. Hyvitys on laajempi kuin vahingonkorvauslaissa tarkoitettu vahingon tai vahingonkorvauksen käsite. Oikeusasiamiehen hyvitysesitys voi tarkoittaa myös aineettoman vahingon korvaamista (ns. kärsimyskorvaus). Vahinkojen hyvittäminen oikeusasiamiehen esityksen perusteella on samalla yksi asian sovinnollisen ratkaisun muoto.

Kannanotto

Kantelija asioi TE-toimistossa 2.1.2020 ja kertoi menevänsä työkokeiluun, joka päättyi 17.4.2020. Kantelija jätti TE-toimistolle yhteydenottopyynnön 19.4.2020 ja toisen pyynnön 27.6.2020. Kun kantelijan jättämiin yhteydenottopyyntöihin ei vastattu, kantelija asioi 5.8.2020 sosiaalitoimistossa, josta otettiin yhteyttä TE-toimistoon. TE-toimistosta soitettiin kantelijalle 14.8.2020. TE-toimisto antoi 20.8.2020 työttömyyskassalle työvoimapolitiittisen lausunnon, jonka mukaan työttömyysetuuden maksamiselle 18.4.2020 alkaen ei ollut estettä.

Saamani selvityksen perusteella katson TE-toimiston toimineen hyvän hallinnon perusteiden vastaisesti laiminlyödessään riittävän huolellisuuden, kun se ei kantelijan ilmoittautuessa 2.1.2020 työnhakijaksi kiinnittänyt huomiota siihen, että kantelijan vastuuvirkailijaksi merkitty asiantuntija ei ollut enää TE-toimiston palveluksessa. Edellä mainittu laiminlyönti aiheutti sen, että kantelijan yhteydenottopyyntöihin ei vastattu palvelulupauksen mukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Tämä puolestaan aiheutti sen, että kantelijan työttömyysetuusasian käsittelyn alkaminen viivästyi. Seurauksena TE-toimiston laiminlyönnistä oli, että kantelija oli ilman tuloja 17.4.2020 lähtien.

Työttömän työnhakijan perustoimeentulo työttömyyden aikana korvataan työttömyysetuudella (työttömyyspäiväraha ja työmarkkinatuki). Perustoimeentulon turvaamisessa olennaista on huolellisuus asioiden käsittelyssä. Kantelija oli TE-toimiston laiminlyönnin vuoksi neljä kuukautta ilman perustoimeentuloa. Mielestäni vaatimus perus- ja ihmisoikeuksien tehokkaasta toteutumisesta tässä tapauksessa edellyttää,

että kantelijalla on oikeus asianmukaiseen hyvitykseen huolellisuuden laiminlyönnin aiheuttamasta haitasta.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.3. esittämäni käsityksen TE-toimiston tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Valtion vahingonkorvaustoiminnasta annetun lain (978/2014) 1 §:n mukaan lakia sovelletaan valtioon kohdistuvan vahingonkorvausvaatimuksen käsittelyyn, jos vaatimus perustuu valtion viranomaisen virheeseen tai laiminlyöntiin taikka toimintaan, josta valtio vastaa tahallisuudesta tai huolimattomuudesta riippumatta. 2 §:n mukaan lain soveltamisalaan kuuluvassa vahingonkorvaustoiminnassa toimivaltainen viranomainen on Valtiokonttori.

Lähetän tämän päätökseni Valtiokonttorille ja pyydän sitä olemaan sopivalla tavalla yhteydessä kantelijaan ja ratkaisemaan asian valtion vahingonkorvaustoiminnasta annetun lain perusteella. Pyydän Valtiokonttoria ilmoittamaan minulle viimeistään 26.2.2021, mihin toimenpiteisiin hyvitysesitykseni on antanut aihetta.