



TE-toimiston menettely

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 22.3.2021 osoittamassaan kantelussa arvostellut Pirkanmaan TE-toimiston menettelyä. Kantelija on arvostellut aktivointisuunnitelman tarkistamistilaisuudessa saamaansa neuvontaa. Kantelija oli hakenut ja saanut työttömyysetuutta helmikuun 2021 loppuun saakka. Aktivointisuunnitelman tarkistamistilaisuudessa kantelijaa oli ohjattu hakemaan jälleen sairauspäivärahaa. Kantelijan mukaan hän ei olisi halunnut muuttaa toimintatapaa eli hän olisi edelleen halunnut hakea työttömyysetuutta, mutta TE-toimiston virkailija ja tarkistamistilaisuudessa mukana ollut sosiaalityöntekijä olivat vakuuttaneet kantelijalle, että olisi kantelijan edun mukaista hakea sairauspäivärahaa.

Kantelun mukaan edellä mainitusta oli seurannut se, että Kela oli tarkistanut kantelijan perustoimeentulotukea, josta hän oli saanut aikaisemmin pitkän, sairaslomansa loppuun 30.6.2021 asti kestäväen päätöksen. Kela oli poistanut kantelijan oikeuden toimeentulotukeen 1.4.2021 alkaen ja ohjannut hakemaan sitä tarvittaessa uudelleen. Kela oli lisäksi hylännyt kantelijan sairauspäiväraahakemuksen.

Kantelija on 17.4.2021 toimittanut oikeuskanslerinvirastoon tiedoksi Hämeenlinnan hallinto-oikeuden päätöksen.

Kantelija on 2.10.2021 saapuneessa lisäkirjoituksessaan pyytänyt tutkimaan, ovatko viranomaiset Kelassa ja TE-toimistossa noudattaneet lakia hänen asioitaan käsitellessään.

SELVITYS

Uudenmaan ELY-keskus (jäljempänä ELY-keskus) on antanut 16.11.2021 päivätyn lausunnon, jonka liitteenä on Pirkanmaan TE-toimiston (jäljempänä TE-toimisto) 21.10.2021 päivätty selvitys asiakirjoineen. Lausunto ja selvitys lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

RATKAISU

Oikeusohjeita

Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun valtioneuvoston asetuksen (1073/2012) 2 luvun 5 §:ssä säädetään työllistymissuunnitelman ja sitä korvaavan suunnitelman hyväksymisestä ja arkistoinnista. Suunnitelman osapuolet hyväksyvät työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman toimintasuunnitelmaosion. Työnhakija hyväksyy suunnitelman sähköisesti siihen tarkoitettuun verkkopalvelussa tai allekirjoittamalla suunnitelman. Jos suunnitelma hyväksytään allekirjoittamalla, allekirjoitettu suunnitelma annetaan työnhakijalle. Työ- ja elinkeinotoimiston kappale hyväksytään ja arkistoidaan sähköisesti työ- ja elinkeinotoimiston asiakastietojärjestelmään. Jos kunnan edustaja on osallistunut suunnitelman laatimiseen, kunnalla on pyynnöstä oikeus saada kopio suunnitelmasta.

TE-toimistojen menettelyyn sovellettavan hallintolain (434/2003) 1 §:n mukaan kyseisen lain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Näihin kuuluu hallintolain 7 §:n säännös palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Pykälän 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 mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeisiin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Arviointi

ELY-keskuksen mukaan ELY-keskuksen lausunto pohjautuu URA-asiakastietojärjestelmästä ilmeneviin tietoihin. ELY-keskuksen lausunnon mukaan kantelijalla oli ollut 6.10.2020 allekirjoi-

tettu aktivointisuunnitelma. Haastattelu oli 6.10.2020 tapahtunut asiakastietojärjestelmään tehdyn kirjauksen perusteella paikan päällä. URA-asiakastietojärjestelmään 15.2.2021 tehdyn kirjauksen mukaan asiakasta oli haastateltu puhelimitse ja asiakas oli hyväksynyt laadintahetkellä puhelimesta laaditun aktivointisuunnitelman. Asiakastietojärjestelmässä olevan suunnitelman allekirjoituskentän mukaan suunnitelma oli allekirjoitettu 15.2.2021.

ELY-keskus on todennut, että 15.2.2021 laaditun suunnitelman hyväksymistä ei kirjaustietojen perusteella ole tehty asetuksessa edellytetyllä tavalla. ELY-keskus pitää epäselvyyksien välttämiseksi erittäin tärkeänä sitä, että suunnitelman osapuolet ymmärtävät suunnitelman sisällön ja siinä sovitut asiat muun muassa asiakasprosessin etenemisen osalta yksiselitteisesti.

Saadun selvityksen ja asiakastietojärjestelmän merkintöjen perusteella kantelijan aktivointisuunnitelman laatimisessa ja hyväksymisessä ei ole menetelty asiaa koskevan säännöksen mukaisesti.

TE-toimisto on todennut, että URA-asiakastietojärjestelmän kirjaukset ovat osin puutteelliset, joten asiakasohjauksen prosessia ei voida TE-toimiston osalta riittävällä tarkkuudella selvittää ja todentaa. TE-toimisto on selvityksessään todennut, että se käy läpi asiantuntijoidensa kanssa asiakkaiden ohjaamisen ja neuvonnan tärkeyttä sekä kirjaamiskäytäntöjä asiakastietojärjestelmään.

ELY-keskus pitää lausuntonsa mukaan erittäin tärkeänä, että asiakastietojärjestelmään tehdyt kirjaukset ovat täsmällisiä ja että ne tehdään jokaisesta asiakasyhteydenottotapahtumasta myös sen vuoksi, että asioiden kulku voidaan jälkikäteen selvittää. Muita kuin kirjallisista materiaaleista ilmeneviä tietoa ei ole ELY-keskuksen käytettävissä, joten eri toimintavaihtoehtoista annettuun neuvontaan ja mahdollisista selvityksistä muihin etuuksiin kuin työttömyysetuuteen, ei ole mahdollista ottaa ELY-keskuksen toimesta kantaa.

Totean yleisesti, että perustuslain takaama hyvä hallinto ja hallinnon palveluiden asianmukaisuus edellyttävät, että viranomaisen antamat tiedot ja neuvonta ovat ajantasaisia ja oikeansisältöisiä. Hyvään hallintoon kuuluvan neuvontavelvollisuuden perusteella virkamiehillä on velvollisuus tapauksessa kyseessä olevan kaltaisissa asioissa objektiivisesti tuoda esiin mahdolliset toimintavaihtoehdot, joita asiakkaalla voi eri tilanteissa olla. TE-toimiston työttömyysturvaa koskeva neuvonta ja asioiden selvittäminen säännösten ja ohjeiden puitteissa tulee olla mahdollisimman kattavaa jokaisessa asiakastilanteessa ja asiakkaan työttömyysturvaan mahdollisesti vaikuttavat seikat tulee tunnistaa ja kirjata asianmukaisesti asiakastietojärjestelmään.

Viranomaisen on käsiteltävä toimivaltaansa kuuluvat asiat asianmukaisesti, johon kuuluu olennaisena osana velvollisuus käsitellä asioita huolellisesti. Tähän sisältyy asioiden ja asiakkaan

kanssa käytyjen keskustelujen huolellinen kirjaaminen. Asiakasta koskevien tietojen ja tapaamisten sekä yhteydenottojen sisältöjen huolellinen kirjaaminen asiakastietojärjestelmään on ratkaisevan tärkeää hyvän hallinnon periaatteiden ja asiakkaan oikeusturvan kannalta.

Selvityksessä ja lausunnossa on todettu kantelijan aktivointisuunnitelman laatimistilaisuudesta tehtyjen kirjausten olevan niin puutteelliset, että kantelijalle mahdollisesti eri toimintavaihtoehdoista annetun ohjauksen ja neuvonnan sisältöä ei voida niiden perusteella selvittää. Totean, että kantelijan asiaa ei ole käsitelty asianmukaisesti ja huolellisesti.

Pidän myönteisenä sitä, että TE-toimisto on ilmoittanut käyvänsä läpi asiantuntijoiden kanssa asiakkaiden ohjaamisen ja neuvonnan tärkeyden sekä kirjaamiskäytännöt asiakastietojärjestelmään.

Kantelija on 2.10.2021 päivätyssä lisäkirjoituksessaan viitannut yleisesti etuusasioihinsa yksilöimättä virheellisinä pitämiään päätöksiä. Kirjoitus on siinä määrin yksilöimätön, että sitä ei ole voitu ottaa tutkittavaksi. Totean lisäksi kantelijalle tiedoksi, että oikeuskanslerilla ei ole toimivaltaa muuttaa viranomaisten päätöksiä, vaan niihin tulee hakea muutosta säännönmukaista muutoksenhakutietä.

Toimenpiteet

Kiinnitän Pirkanmaan TE-toimiston huomiota hallintolain edellyttämään asioiden asianmukaiseen ja huolelliseen käsittelyyn sekä aktivointisuunnitelman laatimista koskevien säännösten noudattamiseen.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen