

Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat

## Huomioita työllisyyden kuntakokeiluun osallistuvien kuntien toiminnasta julkisten työvoimapalvelujen järjestämisessä

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto valvoo lain työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta (1269/2020, jäljempänä kuntakokeilulaki) 22 §:n mukaan valtakunnallisesti työvoima- ja yrityspalvelujen järjestämistä kaikissa kokeiluun osallistuvissa kunnissa aikavälillä 1.3.2021-31.12.2024. Kokeilujen valvonnan luonne muuttui pilottimaiseen suuntaan, kun eduskunta hyväksyi 1.3.2023 lakiesitykset TE-palvelujen uudistuksesta. Laillisuusvalvonnan painopistealueita ovat asiakkaiden yhdenvertaisuus toimeentulon turvan ja palvelujen saatavuuden osalta, yksityiselämän suoja sekä kielellisten oikeuksien toteutuminen.

Uusien työvoimaviranomaisten ja työvoimapalvelujen järjestämisen sekä KEHA-keskuksen hoitamien työttömyysturvatehtävien valvonta on säädetty aluehallintoviraston tehtäväksi 1.1.2025 alkaen. Tehtävä on määrätty Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon.

Julkiset työvoimapalvelut kuuluvat jatkossa kuntien peruspalveluihin. Perustuslain (731/1999) 18 §:n mukaan julkisen vallan on edistettävä työllisyyttä ja pyrittävä turvaamaan jokaiselle oikeus työhön. Työttömyysturva on perustuslain 19 §:n mukaista perustoimeentulon turvaa, jolla toteutetaan lailla säädetty perusoikeus. Kunnat työvoimaviranomaisina vastaavat jatkossa siitä, että työvoimapalvelujen järjestäminen ja saatavuus toteutuvat lainmukaisesti sekä työttömyysturvaan vaikuttavat asiat tunnistetaan työnhakijan palveluprosessissa.

Tämän kirjeen tarkoituksena on kokeilun alueen kuntien ohella antaa myös tuleville työvoimaviranomaisille tiedoksi ja tueksi valvovan viranomaisen kokeilun alueen kuntien toiminnasta tekemiä keskeisiä huomioita. Nämä huomiot on uuden työvoimaviranomaisen hyvä ottaa erityiseen tarkasteluun suunnitellessaan toimintaansa sekä perehdyttäessään ja kouluttaessaan henkilöstöä.

### 1. Työnhakijan palveluprosessin hallinnasta ja jatkuvuudesta huolehtiminen

Työvoimaviranomaisella on lain mukaan velvollisuus huolehtia työnhakijan palveluprosessin jatkuvuudesta. Noin kolmasosa aluehallintovirastoon saapuneista kanteluasioista koskee työnhakijan palveluprosessia ja sen

etenemisestä. Yhteydenoton viiveet ja puutteet asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnissa korostuvat kanteluissa.

### 1.1. Yhteydenoton viiveet

Yhteydenoton viiveet erityisesti työnhaun aloittamisen jälkeen korostuvat aluehallintoviraston valvonta-asioissa. Aluehallintovirasto on antanut asiassa hallinnollista ohjausta kokeilualueen kunnille kirjeellään 24.1.2024 dnro LSSAVI/5062/2023. Työnhaun alkamisen jälkeen asiakkaaseen tulee viipymättä ottaa yhteyttä. Alkuhaastattelu tai täydentävä työnhakukeskustelu tulee järjestää viiden arkipäivän kuluessa työnhaun alkamisesta. Tämä on erityisen tärkeää asiakkaan työttömyysetuuden edellytysten selvittämiseksi.

Työnhakijan alkuhaastattelu ja täydentävä työnhakukeskustelu tulee järjestää laissa edellytetyllä tavalla ja määräajassa. Lainmukaista menettelyä ei ole, että työnhaun alkamisen jälkeen asiakkaalle ilmoitetaan ensimmäisestä yhteydenotosta viikkojen päähän tai ei ilmoiteta ollenkaan. Yhteydenoton viiveet ovat osassa tapauksia johtaneet työttömyysetuuden saamisen huomattavaan viivästymiseen. Työttömyysetuus on toimeentulotukeen verrattuna ensisijainen etuus.

### 1.2. Palvelutarpeen arviointi

Työnhakijan palvelutarve tulee arvioida kaikkien työnhakijoiden osalta ja työnhakijoita tulee kohdella yhdenvertaisesti palvelutarpeen arvioimiseksi. Yhdenvertaisuuslaissa (1325/1014) säädetty syrjinnän kielto ja viranomaiselle kuuluva velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta edellyttävät, että erityisesti heikossa työmarkkina-asemassa olevien ryhmien työllistymisen edistämiseen kiinnitetään erityistä huomiota riittävillä ja heidän palvelutarpeeseensa vastaavilla palveluilla. Työvoimaviranomaisen on tunnistettava yhdenvertaisuuslain mukaiset velvollisuutensa ja tarvittaessa toteutettava yhdenvertaisuuslain 15 §:n edellyttämällä tavalla vammaiselle henkilölle hänen yksilöllisesti tarvitsemansa kohtuulliset mukautukset.

Työnhakijan palvelutarvetta tulee jatkuvasti arvioida työnhakukeskusteluissa osana työnhakijan palveluprosessia. Palvelutarpeen arviointiin osallistuvat yhdessä sekä työnhakija että työvoimaviranomainen. Työnhakijan näkemyksellä omasta palvelutarpeestaan on keskeinen rooli. Palvelutarpeen arviointi on perusta työnhakijan työnhaun tukemiselle ja työllistymiselle, palveluihin ohjaamiselle sekä työnhakuvelvollisuuden asettamiselle. Työvoimaviranomaisella tulee olla ajantasainen tieto asiakkaan yksilöllisestä palvelutarpeesta ja työkyvystä.

**Aluehallintovirasto pitää erittäin tärkeänä, että alkuhaastattelu ja työnhakukeskustelut järjestetään siten, että työnhakijan palveluprosessi toteutuu tarkoituksenmukaisella tavalla ja työnhakijan yksilölliset tarpeet ja tilanteet tulevat huomioiduiksi.**

## 2. Työttömyysturvaan vaikuttavien asioiden tunnistaminen

Työvoimaviranomainen selvittää ja ratkaisee jatkossa pääsääntöisesti työttömyysetuuden saamisen edellytykset antamalla työnhakijalle työvoimapolitiittisen lausunnon. Työvoimaviranomaisen henkilöstön asianmukainen ja riittävä perehdytys työttömyysturva-asioihin kuuluu työnantajan velvollisuuksiin. Työvoimaviranomaisen tulee huolehtia ja varmistaa, että sen palveluksessa olevalla henkilöstöllä on riittävä käsittelemiensä asioita koskevan lainsäädännön tuntemus ja osaaminen.

Työvoimaviranomaisen tulee tuntea työttömyysturvalain (1290/2002) mukaiset työttömyysetuuden saamisen yleiset työvoimapolitiittiset edellytykset ja työvoimaviranomaisen laissa säädettynä velvollisuutena on myös informoida työnhakijaa työttömyysetuuden saamisen keskeisistä työvoimapolitiittisistä edellytyksistä. Työvoimaviranomaisen tehtävänä on ratkaista ne työttömyysetuuden saamisen edellytykset, jotka kuuluvat sen laissa säädettyyn toimivaltaan.

Aluehallintoviraston käsittelyssä olleiden kanteluasioiden perusteella työttömyysturva-asian selvittämisessä on kokeiluun osallistuvissa kunnissa ollut huomattavaa viivettä, työvoimapolitiittisen lausunnon perustelut ovat olleet puutteelliset tai tarvittava lausunto on jäänyt antamatta. Näistä tilanteista on aiheutunut viiveitä myös maksajan antaman työttömyysetuuspäätöksen saamiseen tai ne ovat johtaneet työttömyysetuuden takaisinperintään asiakkaalta. Jos kysymyksessä on viranomaisen laiminlyönti tai virheellinen menettely, myös viranomainen voi menettelynsä seurauksena tulla vahingonkorvausvelvolliseksi.

**Aluehallintovirasto pitää erittäin tärkeänä, että työttömyysetuuden saamisen edellytyksiin mahdollisesti vaikuttavat asiat, jotka yhteydenottoilanteissa tulevat tietoon myös asiakkaalta itseltään, tunnistetaan asiointi- ja palveluprosessissa ja ne otetaan viivytyksettä käsittelyyn.**

## 3. Hyvä hallintotapa

Työvoimaviranomaisen on noudatettava toiminnassaan hyvää hallintotapaa. Hallintolain (434/2003) 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista ja hallinnon oikeusperiaatteista.

Aluehallintoviraston käsittelemistä kanteluasioista 23 % on koskenut neuvonnan antamista. Aluehallintoviraston ratkaisu on 72 %:ssa kannelluista tapauksista johtanut hallinnollisen seuraamuksen antamiseen. Neuvonnan tärkeys korostuu etenkin työttömyysturva-asioissa. Työvoimaviranomaisella on kokonaisvastuu asiakkaastaan ja asiakkaansa saamasta neuvonnasta, joten työvoimaviranomaisen tulee varmistaa neuvonnan oikeellisuus. Työvoimaviranomainen vastaa siitä, että asiakas saa tarvitsemansa tiedot hänelle parhaiten soveltuvimmalla tavalla.

### 3.1. Asiakastietojärjestelmä

Työvoimaviranomaisella on velvollisuus käyttää työvoimapalvelujen toimeenpanossa valtakunnallista tietovarantoa, palvelualustaa ja asiakastietojärjestelmäkokonaisuutta. Asiakastietojärjestelmää tulee käyttää päivittäisessä asiakastyössä. Järjestelmästä nähdään asiakkaan tiedot sekä järjestelmään tehdään asiakkaan asiointiin liittyvät kirjaukset ja toimenpiteet. Asiakkaalla on oma näkymä järjestelmään. Aluehallintoviraston valvonta-tehtäviä hoitavilla henkilöillä on asiakastietojärjestelmän käyttöoikeus.

Käsitlemiensä asioiden yhteydessä aluehallintovirasto mm. tarkistaa asiakasta koskevat merkinnät asiakastietojärjestelmästä. Merkinnät ovat olleet useassa tapauksessa epäselviä tai puutteellisia. Ratkaisuihinsa aluehallintovirasto on katsonut, että virkavastuu koskee myös asiakastietojärjestelmään merkintöjen tekemistä ja niiden luotettavuutta. Järjestelmään tehdyistä merkinnöistä on voitava jälkikäteen luotettavasti tarkastaa, että työvoimaviranomainen on noudattanut laissa säädettyjä velvollisuuksiaan. Asiassa kysymyksessä on sekä asiakkaan että viranomaisen oikeusturva.

### 3.2. Asiainnin kieli

Aluehallintovirasto on käsittelemiensä valvonta-asioiden yhteydessä kiinnittänyt huomiota työnhakijan kielellisten oikeuksien toteutumiseen. Julkisissa työvoimapalveluissa asioidessaan työnhakijalla on oikeus käyttää omaa kieltään, suomea tai ruotsia. Työnhakijan oikeus hyvään hallintoon tulee taata kielestä riippumatta. Työvoimaviranomaisen on järjestettävä toimintansa siten, että työnhakijan kielelliset oikeudet jokaisessa yksittäistapauksessa voivat toteutua esimerkiksi sopivilla työvuorojärjestelyillä ja varmistamalla, että henkilöstössä on kielitaitoisia henkilöitä.

**Aluehallintovirasto pitää erittäin tärkeänä, että työvoimaviranomaisen henkilöstö hallitsee hyvän hallinnon ja hallintomenettelyn perusteet. Työvoimaviranomaisen toimintaan sovelletaan hallintolakiä. Työvoimapalvelujen toimeenpanossa sekä työnhakijan työttömyysetuuden saamisen työvoimapoliittisten edellytysten**



**selvittämiseksi hallintomenettelyn ja hallinnollisen päätöksenteon osaaminen ovat olennainen osa työvoimaviranomaisen tehtäviä.**

Aluehallintovirasto valvoo

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto valvoo valtakunnallisesti keskitystyesti työvoimaviranomaisia ja työvoimapalvelujen järjestämistä sekä KEHA-keskusta sen hoitaessa työttömyysturvain mukaisia tehtäviä. Aluehallintovirasto tekee laillisuusvalvontaa tutkimalla kanteluasioita ja virastolla on myös toimivalta suorittaa valvontaa omasta aloitteestaan. Aluehallintoviraston valvontasuunnitelmaan perustuva valvonta on aktiivista ja riskiperusteista. Valvontaan voi liittyä myös tarkastuskäyntejä. Valvonnasta ja valvonnan seuraamuksista on säädetty laissa työvoimapalveluiden järjestämisestä (380/2023).

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston yhteystiedot:

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto  
Postiosoite: PL 5, 13035 AVI  
Puhelinvaihte: 0295 016 000  
kirjaamo.lansi@avi.fi  
www.avi.fi

Henkilöstömme sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@avi.fi.

Linkit verkkosivuillemme:

Ohje kantelun tekemiseen: <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Aluehallintoviraston päätösten lyhennelmiä: <https://avi.fi/paatoslyhennelmat>

Lisätietoja julkisten työvoimapalvelujen ja työttömyysturvatehtävien valvonnasta on tulossa avi.fi -sivulle vuodenvaihteessa.

## LISÄTIEDOT

Lisätietoja antaa tarvittaessa ylitarkastaja Minerva Lehtinen, puh. 0295 018 783, sähköposti minerva.lehtinen@avi.fi sekä johtava lakimies Marjaana Sauvola-Lukkari, puh. 0295 018 193, sähköposti marjaana.sauvola-lukkari@avi.fi.

**JAKELU**

Kunnat ja työllisyysalueet

**TIEDOKSI**

Ahvenanmaan valtionvirasto

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia

KEHA-keskus

Kuntaliitto

Oikeuskanslerinvirasto

Työ- ja elinkeinoministeriö

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto  
Postiosoite: PL 5, 13035 AVI  
Puhelinvaihde: 0295 016 000  
kirjaamo.lansi@avi.fi | [www.avi.fi](http://www.avi.fi)