

19.5.2026

EOAK/7725/2025

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Päivi Pihlajisto**

## **TYÖTTÖMYYSETUUSASIAN KÄSITTELYAIKA**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli työttömyysetuusasiansa käsittelyaikaa.

### **2 SELVITYS**

Asiassa hankittiin kaupungin työllisyyspalvelujen, Työllisyys-, kehittämis- ja hallintokeskuksen (KEHA-keskus) ja Kansaneläkelaitoksen (Kela) selvitykset, joista käy ilmi muun muassa seuraava.

#### **2.1 Kelan selvitys**

Kantelija haki 17.10.2025 toimittamallaan hakemuksella Kelasta työttömyysetuutta 24.7.2024 alkaen. Haetulle ajalle kohdistui työvoimaviranomaisen tekemä selvityspyyntö, joka koski kantelijan oikeutta työttömyysetuuteen 27.2.2025 alkaen.

Kela soitti 21.10.2025 KEHA-keskuksen viranomaislinjalle. Yhteydenoton kirjauksen mukaan KEHA-keskus välitti työvoimaviranomaiselle pyynnön antaa työvoimapoliittinen lausunto etuus oikeudesta 27.2.2025 alkaen.

Kela pyysi 18.11.2025 uudestaan sitovaa lausuntoa kantelijan työttömyysetuus oikeudesta 27.2.2025 alkaen työllisyysalueelta.

Kela ilmoitti 15.12.2025 kantelijalle, että Kela ei voi käsitellä hänen etuushakemustaan ennen kuin työvoimapoliittinen lausunto on saapunut.

Työvoimapoliittinen lausunto 27.2.2025 alkaen saapui 18.12.2025 Kelaan, joka antoi samana päivänä antanut kantelijalle päätöksen peruspäivärahasta.

Kantelijan työttömyysetuushakemuksen käsittelyaika pitkittyi työvoimapoliittisen lausunnon odottamisen vuoksi. Kela antoi etuus päätöksen viivytyksettä sen jälkeen, kun työvoimapoliittinen lausunto oli saapunut. Kelan mukaan se käsittelee asian työttömyysturvalain 11 luvun 1 a §:n edellyttämällä tavalla.

## 2.2 KEHA-keskuksen selvitys

Työllisyyspalvelut avasi 4.3.2025 kantelijalle selvityspyynnön työllistymissuunnitelman teosta kieltäytymisestä. Kantelija antoi selvityksensä 10.3.2025. Työllisyyspalvelut siirsi 11.3.2025 selvityspyynnön KEHA-keskuksen työlistalle. KEHA-keskuksen työlistalle siirretään työllisyysalueelta sellaiset selvityspyynnot, joiden ratkaisemiseen käytetään vaativaa asiantuntijaharkintaa. KEHA-keskus käsitteli kantelijan selvityspyynnön ja antoi 13.3.2025 työvoimapoliittisen Z001-lausunnon, joka annetaan asiakkaan ensimmäisestä laiminlyönnistä. Sen yhteydessä ei arvioida asiakkaan mahdollista moitittavaa menettelyä, vaan lausunto toimii muistutuksena kiinnittää jatkossa tarkemmin huomiota asiakkuuteen liittyviin velvollisuuksiin.

Kela oli 21.10.2025 puhelimitse yhteydessä KEHA-keskuksen viranomaispalveluihin ja pyysi lausuntoa 27.2.2025 alkaen. Tässä yhteydessä selvisi, että selvityspyynnöstä oli muodostunut heräte eli maksueste maksajan järjestelmään, kun työllisyyspalvelut oli siirtänyt selvityspyynnön KEHA-keskuksen käsittelyyn. Maksuuestettä ei olisi muodostunut maksajan järjestelmään, jos selvityspyyntöä ei olisi siirretty KEHA-keskuksen työlistalle. KEHA-keskus mitätöi 13.3.2025 annetun Z001-lausunnon 22.10.2025, Mitätöinnin syy oli ”Lausunto virheellinen TTV:n toimivaltuuksin, joten lausunto on merkitty virheelliseksi”. Samana päivänä KEHA-keskus viestitti työllisyyspalveluihin asiakastietojärjestelmän kautta virheellisen lausunnon mitätöimisestä jatkotoimia varten.

Kela lähetti 18.11.2025 työllisyyspalveluille sähköpostilla lausuntopyynnön kantelijan oikeudesta työttömyysetuuteen. Yhteydenotto kirjattiin järjestelmään kahdesti. Näiden yhteydenottojen jälkeen työllisyyspalvelut käsitteli asian ja antoi 19.11.2025 kantelijalle oikean työvoimapoliittisen Z001-lausunnon.

KEHA-keskuksen mukaan työllisyyspalvelujen olisi tullut käsitellä kantelijan selvityspyyntö itse kantelijan annettua vastineensa. Työllisyyspalvelut siirsi selvityspyynnön 11.3.2025 KEHA-keskukselle. Selvityspyyntö koski kantelijan ensimmäistä laiminlyöntiä, jonka toteamisessa ja lausumisessa toimivalta on alueellisella työvoimaviranomaisella. KEHA-keskus antoi lausunnon selvityspyynnöstä, jonka käsittelyyn sillä ei ole ollut lain mukaista toimivaltaa. Selvityspyyntö olisi tullut palauttaa työllisyyspalveluille käsittelyyn. KEHA-keskus pahoitteli menettelyään ja sen vaikutusta kantelijan työttömyysetuusasian käsittelyyn.

## 2.3 Kaupungin työllisyyspalvelujen selvitys

Työllisyyspalvelujen mukaan kantelijan työvoimapoliittisen lausunnon käsittely pitkittyi sekä työvoimaviranomaisen että KEHA-keskuksen menettelytapavirheiden ja tiedonkulun epäselvyyksien vuoksi.

Työllisyyspalvelujen asiantuntija avasi selvityspyynnön väärällä syykoodilla ja siirsi asian virheellisesti asiantuntijakäsittelyyn tilanteessa, jossa näin ei olisi tullut toimia. KEHA-keskuksen asiantuntija käsitteli selvityspyynnön ja antoi tiedotelausannon, vaikka se ei olisi kuulunut KEHA-keskuksen toimivaltaan. Siksi KEHA-keskus joutui mitätöimään annetun lausunnon. Lisäksi työllisyyspalvelujen asiantuntijalla oli epäselvyyttä virheellisesti käsitellyn selvityspyynnön vaikutuksesta maksajalle, minkä vuoksi asian käsittely viivästyi. KEHA-keskus ei informoinut vastuuasiantuntijaa antamaan uutta lausuntoa mitätöidyn tilalle sen jälkeen, kun Kela oli soittanut KEHA-keskuksen viranomaispalveluun ja KEHA-keskuksen asiantuntija mitätöi Z001-lausunnon.

Työllisyyspalvelujen palveluesihenkilö on keskustellut kantelijan asiaa hoitaneiden asiantuntijoiden kanssa tapauksesta ja ohjeistanut heitä oikeista menettelytavoista jatkossa. Tapaus osoittaa, että mikäli kantelijan työttömyysetuusasian käsittelyssä on epäselvyyttä ja maksaja toistuvasti pyytää uutta lausuntoa samaan asiaan liittyen, asiantuntijan tulisi olla herkemmin suoraan maksajaan yhteydessä ja varmistaa, että maksajalla on riittävät tiedot ja lausunnot työttömyysetuushakemuksen käsittelemiseksi ajallaan.

Työllisyyspalvelut kertoi olevansa pahoillaan kantelijan työttömyysturvasasian käsittelyn viivästymisestä. Kantelijaa on pyritty palvelemaan hyvin, mutta siinä ei ole valitettavasti täysin onnistuttu.

### 3 RATKAISU

Perustuslain 2 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan 2 momentin mukaan lailla.

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 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä.

Työttömyysturvalain (TTL) 11 luvun 4 §:ssä säädetään siitä, mistä asioita työvoimaviranomainen antaa työvoimapoliittisen lausunnon. TTL:n 11 luvun 4 a §:ssä säädetään KEHA-keskuksen työvoimapoliittisesta lausunnosta.

Työvoimapoliittisen lausunnon antamisesta ja lausuntoon merkittävistä tiedoista annetun työ- ja elinkeinoministeriön asetuksen 1 §:n 1 momentin mukaan työttömyysturvalain 11 luvun 4 ja 4 a §:ssä tarkoitettu työvoimapoliittinen lausunto tulee antaa ilman aiheetonta viivytystä.

Samana pykälän 2 momentin mukaan työttömyysturvalain 11 luvun 4 §:n ja 4 a §:n 3 momentin nojalla annettava lausunto tulee kuitenkin antaa viimeistään seitsemän kalenteripäivän kuluessa siitä, kun hakija on toimittanut lausunnon antamiseksi tarpeellisen selvityksen tai kun määräaika selvityksen antamiseen on päättynyt, jollei asian laadusta, laajuudesta tai muusta erityisestä syystä johdu muuta.

Käytettävissäni olleen aineiston perusteella katson kaupungin työllisyyspalvelujen laiminlyöneen käsitellä kantelijan asia asianmukaisesti, kun se siirsi toimivaltaansa kuuluvan asian KEHA-keskuksen käsiteltäväksi. Pidän myönteisenä työllisyyspalveluiden ilmoitusta siitä, että sen palveluesihenkilö on keskustellut kantelijan asiaa hoitaneiden asiantuntijoiden kanssa tapauksesta ja ohjeistanut heitä oikeista menettelytavoista jatkossa.

Yhtä lailla katson KEHA-keskuksen laiminlyöneen käsitellä asia asianmukaisesti, kun se antoi työvoimapoliittisen lausunnon asiassa, jossa sillä ei ollut toimivaltaa.

Katson, että näiden laiminlyöntien seurauksena kantelijan työttömyysetuusia ei ollut käsitelty ilman aiheetonta viivytystä ja työ- ja elinkeinoministeriön asetuksessa säädetyssä määräajassa eikä kantelijan perustuslaissa säädetty oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ollut toteutunut.

Kelan osalta asiassa ei ilmennyt lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä kohdassa 3 esittämäni käsitykset kaupungin työllisyyspalvelujen ja KEHA-keskuksen tietoon lähettämällä niille jäljennökset tästä päätöksestäni.