

15.6.2026

EOAK/534/2026

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Päivi Pihlajisto

KUTSU TYÖNHAKUKESKUSTELUUN

1 KANTELU

Kantelija pyysi tutkimaan kaupungin työllisyyspalvelujen menettelyä asiassa, jossa oli kyse työllistymissuunnitelman laatimista koskevan tapaamiskutsun tiedoksiannosta, neuvonnasta ja työttömyysturvaseuraamuksilla uhkaamisesta. Kantelija kertoi muun muassa seuraavaa.

Kantelija ei ollut saanut erillistä kutsua työllistymissuunnitelman laatimista koskevaan tapaamiseen sähköpostitse, puhelimitse, tekstiviestitse tai kirjeitse. Kun kantelija selasi 14.1.2026 Työmarkkinatorin kautta avoimia työpaikkoja, hän huomasi sattumalta, että hänelle oli varattu tapaaminen samalle päivälle kello 10. Tapaamisen tiedoissa mainittiin ainoastaan osoite Asiakkaankatu 3. Kutsussa ei ilmoitettu postinumeroa, kuntaa, viranhaltijan nimeä, yhteystietoja eikä sitä, mitä kautta kutsu oli lähetetty. Kutsuun sisältyi maininta siitä, että peruuttamaton poisjänti aiheuttaa sanktion. Kantelijan mukaan hän ei ollut saanut ennen tapaamisajankohtaa asiasta mitään Suomi.fi-viestien kautta eikä muutenkaan ilmoitusta, joka olisi ohjannut kantelijan tarkistamaan Työmarkkinatorin tietyn osion.

Kantelijalle lähetetyssä selvityspyynnössä ei ollut yksilöity pyynnön antanutta virkailijaa, yhteystietoja eikä selvityspyynnön tiedoksiantotapaa.

Pelkästään se, että tieto tapaamisesta oli nähtävillä Työmarkkinatorin yhdessä osiossa ilman erillistä ilmoitusta tai herätettä, ei täytä hyvän hallinnon eikä tehokkaan tiedoksiannon vaatimuksia.

Kantelijan mukaan häneen kohdistunut seuraamusuhka oli ajallisesti ongelmallinen. Työttömyysturvalain 2 a luvun seuraamusjärjestelmää koskevat ankarammat säännökset, joiden mukaan ensimmäisestä laiminlyönnistä voi seurata suoraan korvaukseton määräaika, tulivat voimaan vasta 1.3.2026. Ennen tätä sovellettiin porrastettua seuraamusjärjestelmää, jossa ensimmäinen laiminlyönti johtaa muistutukseen. Kantelijan näkemyksen mukaan viranomaisen antama ymmärrys siitä, että 14.1.2026 tapahtuneesta ensimmäisestä poisjäntistä seuraisi välittömästi sanktio, oli omiaan antamaan virheellisen kuvan oikeusvaikutuksista ja oli ristiriidassa voimassa olevan lainsäädännön ja hyvän hallinnon periaatteiden kanssa.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin työllisyyspalvelujen selvitys, josta käy ilmi muun muassa seuraava.

Työllisyyspalvelut viittasi työvoimapalveluiden järjestämisestä annetun lain 27 §:n 2 momentin 2 kohtaan, 30–32 §:iin ja 38 §:n 4 momenttiin sekä hallintolain 7 ja 8 §:ien 1 momentteihin ja hallintolain 54 §:n 2 momenttiin.

Uusista velvoittavista tapaamisista lähetetään automaattinen Suomi.fi-viesti/kirjeposti asiakkaalle. Turvakiellolisille asiakkaille, joilla ei ole turvallista osoitetta tiedoissaan, ei lähde automaattista kutsukirjettä. Asiakkaan tulee ilmoittautuessaan antaa osoite, johon postit voidaan lähettää turvallisesti. Mikäli turvallista osoitetta ei ole tallennettu tai asiakas ei sellaista anna, asiantuntijan tehtävänä on manuaalisesti tulostaa ja lähettää kirje postitse väestötietojärjestelmässä olevaan osoitteeseen. Mikäli tiedossa ei ole mitään osoitetta, asiakkaalle ei ole mahdollista lähettää postia.

Kyse on ollut turvakiellolisesta asiakkaasta, jolta ei ollut tallennettuna turvallista osoitetta. Tällaisissa tapauksissa työllisyyspalveluiden asiakastietojärjestelmä ei lähetä automaattista kutsukirjettä. Kantelija päivitti 28.1.2026 henkilötietojaan. Ennen tätä ajankohtaa ei ollut varmuutta siitä, oliko järjestelmässä ollut turvallista osoitetta, johon kutsu olisi voitu toimittaa. Työvoimapalveluilla on velvollisuus varmistaa, että asiakas on tietoinen tapaamisesta. Kun järjestelmä ilmoittaa, että osoite puuttuu, asiantuntijan olisi tullut tulostaa ja lähettää kutsu kirjeitse tai muulla tavalla, kuten sähköpostitse tai puhelimitse, varmistaa, että asiakas on tietoinen tapaamisesta. Toisaalta asiakkaan vastuulla on ilmoittaa yhteystiedot, josta hänet voidaan tavoittaa.

Aikavarausta koskevassa kutsussa tulee viitata velvoittavuuden osalta järjestämislain 28 §:ään. Kutsussa viitattiin velvoittavuuden osalta työnhaun mahdolliseen päättymiseen toistuvien laiminlyöntien perusteella ja työttömyysturvalain mukaisiin seuraamuksiin (järjestämislain 28 § ja työttömyysturvalain (1290/2002) 2 a luvun 9 ja 10 §). Kutsussa ei ole todettu, että jo ensimmäisestä asiointin laiminlyönnistä seuraisi karenssi tai työnhaun päätyminen. Seuraamusinformaatio on siten perustunut voimassa olevaan lainsäädäntöön.

Työllisyyspalveluiden 14.1.2026 lähettämästä selvityspyynnöstä ilmenevät selvitystä pyytäneen asiantuntijan nimi ja kaupungin yhteystiedot. Asiantuntijan työmarkkinatoria (A-TMT) koskevien ohjeiden tiedoksiantotapa ei ole kutsun tai selvityspyynnön pakollinen sisältötieto, eikä tapaamiskutsussa ole tarpeen ilmoittaa postinumeroa tai kuntaa.

AMT:a koskevien ohjeiden mukaan kutsuun tulee kirjata ohje siitä, mihin asiakkaan tulee olla yhteydessä, jos hän on estynyt osallistumaan tapaamiseen. Tämä on tärkeää, koska kutsu -lomakkeella ei ole muussa paikassa kyseistä tietoa olemassa asiakkaalle. Ohjeiden mukaan asiantuntija voi kirjoittaa oman nimensä allekirjoitustiedoksi, jos haluaa, että asiakas näkee, kenelle asiantuntijalle hänellä on tapaaminen varattuna. Tapaamiskutsuun tulee merkitä yhteystiedot mahdollisen peruutuksesta ilmoittamiseksi, mutta virkailijan nimen kirjaaminen ei ole välttämätöntä.

Koska tapaamiskutsusta oli puuttunut ohje siitä, miten ja mihin asiakkaan tulee ilmoittaa mahdollisesta esteestä osallistua tapaamiseen, kutsu on ollut tältä osin puutteellinen.

3 RATKAISU

3.1 Asiaa koskevat säännökset

Työvoimapalveluiden järjestämisestä annetun lain (380/2023, järjestämislaki) 27 §:n 2 momentin 2 kohdan mukaan työnhakijaksi rekisteröimisen edellytyksenä on, että henkilöasiakas ilmoittaa osoitteensa ja muut yhteystietonsa, joiden avulla hänet voidaan viivytyksettä tavoittaa. Järjestämislain 38 §:n 4 momentin mukaan työnhakijan velvollisuutena on ilmoittaa työvoimaviranomaiselle yhteystietojensa muutoksesta.

Järjestämislain 30 §:n 1 momentin mukaan työvoimaviranomaisen on informoitava tarkoituksenmukaisella tavalla työnhakijaa työnhakijaksi rekisteröimisen yhteydessä tai viipymättä sen jälkeen sekä työnhaun kuluessa työnhaun voimassaolon edellytyksistä, työllistymissuunnitelmaan sisällytettävästä työnhakuvelvollisuudesta, velvollisuudesta hakea työvoimaviranomaisen osoittamia työmahdollisuuksia, tarjolla olevista julkisista työvoimapalveluista, muutosturvasta ja muista työnhakuun liittyvistä seikoista. Pykälän 2 momentin mukaan työvoimaviranomaisen on lisäksi tarvittaessa informoitava työnhakijaa hänen työnhakuaan ja työllistymistään edistävistä muista palveluista sekä työttömyysetuuden hakemisesta ja työttömyysetuuden saamisen keskeisistä työvoimapoliittisista edellytyksistä.

Järjestämislain 31–32 §:ssä säädetään alkuhaastattelun ja työnhakukeskustelujen järjestämisestä.

Järjestämislain 28 §:n 1 momentin 3 kohdan mukaan, sellaisena kuin se oli voimassa 28.2.2026 saakka, työnhaun voimassaolo päättyi, jos työnhakija jätti 12 kuukauden tarkastelujakson aikana toistuvasti asioimatta työvoimaviranomaisen kanssa sen antamassa määrääjassa ja edellyttämällä tavalla.

Työttömyysturvalain 2 a luvussa säädetään työvoimapoliittisesti moitittavasta menettelystä: 9 §:ssä säädetään työvoimapalveluihin ja työnhakuun liittyvästä menettelystä ja 10 §:ssä toistuvasta työvoimapalveluihin ja työnhakuun liittyvästä menettelystä.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

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 54 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen on huolehdittava asian käsittelyn kuluessa ilmoituksen, kutsun tai muun asian käsittelyyn vaikuttavan asiakirjan tiedoksi antamisesta.

Säännöksen yksityiskohtaisissa perusteluissa (HE 72/2002 vp) todetaan muun muassa seuraavaa: Pykälän 2 *momentissa* säädettäisiin viranomaisen velvollisuudesta huolehtia myös muun asian käsittelyyn vaikuttavan asiakirjan tiedoksiannosta. Käsittelyyn vaikuttavina asiakirjoina mainittaisiin ilmoitus ja kutsu. Ilmoituksia ovat muun ohella ilmoitus tarkastuksen suorittamisesta, kuulemisilmoitus sekä muille kuin asianosaisille toimitettava ilmoitus vaikuttamismahdollisuuksien käyttämisestä. Kutsuna pidettäisiin kutsua katselmukseen tai todistajan kuulemiseen taikka tilaisuuteen, jossa asianosainen esittää selvitystä suullisesti. Säännökseen sisältyvää luetteloa ei ole tarkoitettu tyhjentäväksi, vaan käsittelyyn vaikuttava asiakirja voisi olla myös muu kuin siinä erikseen mainittu asiakirja. Tällaisia ovat esimerkiksi täydennyskehoitus, tarkastuskertomus, katselmuspöytäkirja, asiakirjan saapumistodistus ja arvio päätöksen antamisajankohdasta.

3.2 Arviointi

Työllisyyspalvelut lähetti kantelijalle kutsun 14.1.2026 järjestettyyn työnhakukeskusteluun, jossa oli tarkoitus laatia työllistymissuunnitelma. Kutsussa mainittiin katuosoite ja kerros mutta ei kaupungin nimeä.

Kutsun kohdassa Velvoittava asiointi todetaan seuraavaa.

Toteutumattomasta asioinnista seuraa laiminlyönti. Kutsun mukaan työnhaun voimassaolo päättyy, jos työnhakija jättää 12 kuukauden tarkastelujakson aikana toistuvasti asioimatta työvoimaviranomaisen kanssa sen antamassa määräajassa ja edellyttämällä tavalla. Työnhakija voi menettää oikeutensa työttömyysetuuteen. (Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 28 §, Työttömyysturvalaki 2 a luku 9 ja 10 §).

Kutsun lopussa todetaan seuraavaa.

Jos jätät asioimatta sovitulla tavalla, sillä voi olla vaikutusta työnhakusi jatkumiselle ja työttömyysetuuden saamiselle. Ilmoita mahdollisesta esteestä etukäteen ottamalla yhteyttä työvoimaviranomaiseen.

Minulla ei ole aihetta epäillä, että kunnan nimen puuttuminen olisi nyt tosiasiallisesti vaikuttanut tai voinut vaikuttaa kantelijan oikeusturvaan. Toisaalta hyvän hallinnon näkökulma puoltaisi mielestäni sinänsä sitä, että kutsussa olisi katuosoitteen lisäksi kuntaa koskeva tieto.

Sen sijaan yhdyn työllisyyspalvelujen näkemykseen siitä, että kantelijalle lähetetty kutsu oli puutteellinen ja näin ollen hallintolain 8 §:n vastainen, koska se ei sisältänyt neuvontaa siitä, miten ja mihin kantelijan tulee ilmoittaa mahdollisesta esteestä osallistua työnhakukeskusteluun. Totean lisäksi, että jos kutsussa olisi ollut yhteystieto, kantelijan olisi myös ollut mahdollista tiedustella tapaamispaikan tarkempaa osoitetta.

Koska kantelijalla on turvakielto, työllisyyspalvelujen asiakastietojärjestelmä ei lähettänyt hänelle automaattista kutsukirjettä. Työllisyyspalvelut totesi, että sillä on velvollisuus varmistaa, että asiakas on tietoinen tapaamisesta. Kun järjestelmä ilmoittaa, että osoite puuttuu, asiantuntijan olisi tullut tulostaa ja lähettää kutsu kirjeitse tai muulla tavalla, kuten sähköpostitse tai puhelimitse, varmistaa, että asiakas on tietoinen tapaamisesta.

Työvoimaviranomainen on julkista valtaa käyttävä viranomainen, jonka toimintaan sovelletaan hallintolakia yleislakina. Koska järjestämislaissa ei ole erityissäännöksiä kutsun tiedoksiannosta, sovelletaan hallintolain yleisiä tiedoksiantoa koskevia säännöksiä.

Koska kutsu on työnhakijaa velvoittava ja sen noudattamatta jättäminen voi vaikuttaa oikeuteen saada työttömyysetuutta, työvoimaviranomaisella on lakisääteinen velvollisuus huolehtia, että kutsu toimitetaan asianmukaisesti tiedoksi.

Käytettävissä olevan selvityksen perusteella työllisyyspalvelut ei ollut mitään ilmeisemmin toiminut hallintolain mukaisesti ja varmistanut sitä, että kantelija oli saanut tiedon tapaamisesta. Koska kantelija ei ollut saanut tietoa tapaamisesta ja tapaamisen velvoittavuudesta, työllisyyspalvelut ei tosiasiallisesti ollut informoinut kantelijaa järjestämislain 30 §:n 1 momentin edellyttämällä tavalla työnhaun voimassaolon edellytyksistä.

Muilta osin asiassa ei ole ilmennyt aihetta epäillä toimenpiteitäni edellyttävää lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsitykset kaupungin työllisyyspalvelujen tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.