

18.5.2022

EOAK/8221/2021

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Päivi Pihlajisto**

## **TYÖLLISTYMISSUUNNITELMA JA TYÖTARJOUKSET**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Turun kaupungin hallinnoiman Turun seudun työllisyyden kuntakokeilun asiantuntijan menettelyä. Kantelijan mukaan kuntakokeilu antaa vain seitsemän päivää aikaa reagoida yhteydenottoihinsa.

Kantelijan mukaan kuntakokeilu lähetti 13.9.2021 tekstiviestin, jossa ilmoitettiin, että kantelijan tuli laatia TE-palveluiden Oma asiointi - sivulla työllistämissuunnitelma 20.9.2021 mennessä. Kantelijan mukaan käytännössä kyseessä oli rästitehtävä, sillä valmiilta listalta valittiin oman halun mukaan sekalainen määrä tehtäviä. Kantelija kertoi menetelleensä näin määräpäivään mennessä. Kantelijan mukaan hän ei saanut kuntakokeilulta vastausta, mutta kantelija huomasi myöhemmin, että kuntakokeilun asiantuntija oli lisännyt yksipuoleisesti kantelijan työllistämissuunnitelmaan tehtäviä. Oma suunnitelman Suunnitelma-kohtaan asiantuntija oli kirjoittanut Työpisteen lisäys: "Haen työtä aktiivisesti" ja Sovitut tehtävät - kohtaan "Haen aktiivisesti työpaikkoja eri työnhakukanavia apuna käyttäen sekä osallistun soveltuviin rekrytointitilaisuuksiin."

Kantelija viittasi lakiin työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (TYP-laki), jossa sanotaan yksiselitteisesti, että suunnitelma laaditaan yhteistyössä työttömän kanssa. Kantelijan mukaan häntä ei kuultu asiassa eikä hän ole hyväksynyt lisäyksiä eikä hänelle ole vaivauduttu ilmoittamaan tehdyistä lisäyksistä. Kantelija kertoi huomanneensa lisäykset kirjauduttuaan TE-palveluiden Oma suunnitelmaan. Kantelija kertoi ymmärtävänsä, että lisäykset ovat hyvin yleisluonteisia, mutta suunnitelma sitoo häntä. Mikäli kantelija ei olisi huomannut lisäyksiä, niin vaarana on karenssi.

Kantelijan näkemyksen mukaan jälkimmäinen lisäys "osallistun soveltuviin rekrytointitilaisuuksiin" on hyvin epäselvä tai ainakin tulkinnanvarainen, koska kantelijaa ei ole informoitu mistään rekrytointitilaisuuksista ja myös termi soveltuva voi tarkoittaa lähes mitä tahansa tulkitsija haluaa sen tarkoittavan. Kantelija totesi, että hän ei voi tietää, mitkä tilaisuudet virkailija kokee soveltuvan kantelijalle.

Tilaisuuteen osallistumisen laiminlyönnin seurauksena on vaara karensista. Kantelija kertoi uskovansa, että mikäli hänen osallistumistaan tiettyihin tilaisuuksiin vaaditaan, niin tilaisuudet pitäisi yksilöidä.

Kantelija kertoi, että kuntakokeilu lähetti hänelle 8.11.2021 kaksi työtarjousta, joiden mukaan työpaikkoja piti hakea 15.11.2021 mennessä. Kuntakokeilu lähetti 15.11.2021 työtarjouksen, jossa hakuaikaa oli 22.11.2021 asti. Kantelija totesi, ettei hän ole nähnyt yhdelläkään viranomaisella näin lyhyttä vastausaikaa eikä hän usko em. aikojen olevan lainmukaisia. Kantelija kertoi kokevansa asian hyvin ongelmalliseksi, koska määräajasta myöhästymisellä on suhteettoman kovat seuraukset mahdollisen karenssin muodossa.

## 2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Turun kaupungin työllisyyspalveluiden lausunto ja selvitys (liitteenä).

## 3 RATKAISU

### 3.1 Kaupungin selvitys

Kaupunki viittasi työtarjousten osalta julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (JTYPL) 3 luvun 2 §:ään ja totesi, että työnhakija saa työtarjouksen I-luokan iPostlähetyksenä (ent. eKirje) ja hänen on otettava yhteys työnantajaan tarjouksessa ilmoitettuun määräpäivään mennessä. Työtarjouksiin ei vakuutus oikeuden ratkaisukäytännön mukaan sovelleta hallintolain 59 §:n mukaista seitsemän päivän tiedoksisaantiaikaa.

Kaupungin mukaan kantelijalle lähetettiin kaksi työtarjousta maanantaina 8.11.2021 ja näihin viimeinen reagointiaika (milloin työtä on pitänyt viimeistään hakea) oli maanantaina 15.11.2021 eli seitsemän päivän kuluessa. Kantelijalle lähetettiin yksi työtarjous maanantaina 15.11.2021 ja tässä viimeinen reagointiaika oli maanantaina 22.11.2021. Tässäkin työtarjouksessa oli seitsemän päivää aikaa hakea tarjottua työpaikkaa, vaikkei tätä lain mukaan edellytetä.

Kantelijan aiemmassa työllistymissuunnitelmassa oli kirjaus: "ilmoittaa muutoksista ja reagoi TE-toimiston yhteydenottoihin". Mainintaa mahdollisten työtarjouksien lähettämisestä kantelijalle ei aiemmista työllistymissuunnitelmista käynyt esille.

Kaupungin mukaan kantelijaa yritettiin tavoittaa puhelimitse 10.9.2021. Kantelijalle lähetettiin tekstiviesti 10.9.2021 seuraavanlaisella viestillä: "Hei. Olemme yrittäneet tavoittaa sinua 0295 alkuisesta numerosta työnhakutilanteesi tarkistamiseksi."

Seuraavan kerran kantelijaa yritettiin tavoittaa puhelimitse 13.9.2021. Kantelijalle lähetettiin URA-järjestelmän kirjauksen mukaan 13.9.2021 seuravanlainen informaatio: "Hei. Olemme yrittäneet tavoitella sinua puhelimitse. Sinulle on nyt avattu työllistymissuunnitelma laadittavaksi te-palvelut.fi Oma asiointi sivuilla 20.9.2021 mennessä. Selvitä mikä on tilanteesi nyt ja mitä suunnitelmia sinulla on työllistymisen/koulutuksen/palveluiden suhteen jatkossa."

Kaupunki totesi, että kantelija ei ole TYP-palvelun asiakas eli TYP-lakia ei sovelleta kantelijan asiakkuuteen. Koronatilanteen rajoitusten johdosta kaupunki on pääsääntöisesti ollut asiakkaisiinsa yhteydessä puhelimitse ja pyrkinyt päivittämään asiakkaiden kanssa suunnitelmia yhdessä puhelimitse kuten kantelijan tapauksessa yritettiin tehdä kahteen kertaan. Vasta tämän jälkeen virkailija pyysi lähettämässään tekstiviestissä kantelijaa päivittämään suunnitelmaa omatoimisesti Oma asiointi -palvelun kautta. Kantelijalla ei ole todettu aiemmin TE-toimistossa päivitettyjen työllistymissuunnitelmien perusteella monialaisen viranomaisyhteistyön palvelutarvetta ja senkin vuoksi suunnitelman päivittämisen on katsottu onnistuvan puhelimitse tai jos asiakasta ei ole tavoitettu myös asiakkaan omatoimisesti päivittäminen suunnitelma on katsottu riittäväksi.

Kantelija laati pyydetyn työllistymissuunnitelman 20.9.2021, jonka virkailija kuittasi 8.11.2021 allekirjoitetuksi. Se, miksi virkailija kuittasi suunnitelman allekirjoitetuksi vasta 8.11.2021, ei ole selvillä. Kantelijalle on annettu hyvin aikaa toteuttaa suunnitelmassa sovittua eli 6.2.2022 saakka.

Kantelijan mukaan kuntakokeilun asiantuntija on tehnyt hänen lähettämäänsä työllistymissuunnitelmaan seuraavat lisäykset sovituista tehtävistä: "046 Luen verkkosivuilta työnhakijan oikeuksista ja velvollisuuksista" sekä "049 Haen aktiivisesti työpaikkoja eri työnhakukanavia apuna käyttäen sekä osallistun soveltuviin rekrytointitapahtumiin".

Kaupungin mukaan tehtävä 049 on ollut kantelijalla neljässä aiemmin TE-toimistossa tehdyssä työllistymissuunnitelmassaan sovittuna tehtävänä ja 046 yhdessä suunnitelmassa, eli kyse ei ole kantelijalle uudesta asiasta.

Kantelija on ollut huolissaan sovittujen tehtävien lisäyksistä ja siitä, että jos hän ei olisi suunnitelmaa noudattanut, niin olisiko siitä voinut olla seuraamuksia hänen työttömyysetuutensa maksuun. Kaupungin mukaan kantelijan on pitänyt olla tietoinen kokopäivätyön hakemisen velvollisuudesta, koska se on ollut sovittuna tehtävänä hänellä aiemmissakin työllistymissuunnitelmissa.

Kaupungin näkemyksen mukaan kantelijaa palvellut virkailija on toiminut hyvän asiakaspalvelun tavoitteiden mukaisesti pyrkien auttamaan asiakasta työllistymään.

### 3.2 Työllistymissuunnitelmaa ja työtarjouksia koskevat säännökset ja ohjeet

Työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta annetun lain (1269/2020) 8 §:ssä on säännös työnhakijan haastatteluista ja palvelutarpeen arvioinnista, 9 §:ssä on säännös kokeilun alueen kunnan suunnitelmia koskevista tehtävistä, 10 §:ssä on säännös kokeilun alueen kunnan julkisista työvoima- ja yrityspalveluista ja 15 §:ssä on säännös kokeilun alueen kunnan asiakkaana olevan työttömän työnhakijan velvollisuuksista.

Edellä mainittujen säännösten mukaan kokeilun alueen kunta järjestää julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain 2 luvun 4 §:ssä tarkoitetut työnhakijan haastattelut ja vastaa mainitun luvun 5 §:ssä tarkoitetuista tehtävistä työ- ja elinkeinotoimiston sijaan. Kokeilussa kunta hoitaa asiakkaidensa osalta työ- ja elinkeinotoimiston tehtävät, joihin sovelletaan julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain säännöksiä. Velvollisuuksien vastaisen menettelyn vaikutuksesta henkilön oikeuteen saada työttömyysetuutta sovelletaan työttömyysturvalain säännöksiä.

Alla mainitut JTYPL:n säännökset olivat voimassa aikana, jota kantelu koskee.

JTYPL:n 2 luvun 4 §:n mukaan työ- ja elinkeinoviranomainen järjestää työnhakijalle ensimmäisen haastattelun kahden viikon kuluessa työnhaun alkamisesta, jollei se työnhakijan tilanne huomioon ottaen ole ilmeisen tarpeeton. Työ- ja elinkeinoviranomaisen tulee varata työnhakijalle tilaisuus myöhempisiin haastatteluihin määräajoin työnhakijan palvelutarpeen mukaisesti. Työttömän työnhakijan haastattelu tulee kuitenkin aina järjestää työttömyyden jatkuttua yhdenjaksoisesti kolmen kuukauden ajan ja sen jälkeen aina kolmen kuukauden yhdenjaksoisen työttömyyden jälkeen.

JTYPL:n 2 luvun 5 §:n mukaan ensimmäisessä työnhakijan haastattelussa tarkistetaan ja täydennetään työnhakutiedot, arvioidaan palvelutarve, laaditaan työllistymissuunnitelma sekä sovitaan asiointitavasta ja yhteydenpidosta työ- ja elinkeinoviranomaisen ja työnhakijan välillä. Osana palvelutarpeen arviointia työ- ja elinkeinoviranomainen tekee arvion työttömän työnhakijan valmiuksista työllistyä avoimille työmarkkinoille sekä työttömyyden pitkittymisen todennäköisyydestä. Myöhemmissä haastatteluissa arvioidaan lisäksi työnhaun tuloksellisuutta ja työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman toteutumista sekä tarkistetaan suunnitelma. Työnhakijan haastattelun yhteydessä työ- ja elinkeinoviranomainen tarjoaa työnhakijalle soveltuvia työpaikkoja ja koulutusta sekä muita palvelutarpeen ja työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman mukaisia palveluja.

JTYPL:n 2 luvun 6 §:n mukaan työttömällä työnhakijalla on oikeus työllistymissuunnitelmaan. Työllistymissuunnitelma on laadittava, jollei sen laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta, viimeistään 4 §:n 1 momentin mukaisessa työnhakijan haastattelussa.

Työllistymissuunnitelmaa tai korvaavaa suunnitelmaa on tarkistettava työnhakijan haastattelun yhteydessä tai työnhakijan pyynnöstä.

JTYPL:n 2 luvun 7 §:n mukaan työllistymissuunnitelma ja sitä korvaava suunnitelma perustuu työnhakijan omiin työtä tai koulutusta koskeviin tavoitteisiin ja arvioituun palvelutarpeeseen.

Suunnitelmassa sovitaan työnhausta ja sen tavoitteista, työnhakijan palvelutarpeen mukaisista julkisista työvoima- ja yrityspalveluista ja muista työllistymistä edistävästä palveluista sekä asiantuntija-arvioinneista. Tarvittaessa suunnitelmassa sovitaan muista osaamista, työmarkkina- ja toimintakykyä parantavista palveluista tai työkyvyn tai terveydentilan selvittämiseen liittyvistä toimista. Työnhakija ja työ- ja elinkeinoviranomainen sopivat työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman toteutumisen seurannasta ja hyväksyvät suunnitelman. Jos työ- ja elinkeinoviranomainen edellyttää muuta selvitystä kuin työnhakijan oman ilmoituksen suunnitelman toteuttamisesta, tämä ehto on kirjattava suunnitelmaan.

JTYPL:n 2 luvun 8 §:n mukaan työttömän työnhakijan yleisenä velvollisuutena on hakea työtä ja koulutusta. Työtön työnhakija on myös velvollinen osallistumaan työnhakijan haastatteluihin sekä työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman laatimiseen ja tarkistamiseen. Työtön työnhakija, jonka kanssa on laadittu työllistymissuunnitelma tai sitä korvaava suunnitelma, on velvollinen toteuttamaan suunnitelmaansa sekä hakeutumaan ja osallistumaan suunnitelmassa sovittuihin palveluihin, jotka tukevat hänen työnhakuaan ja edistävät hänen työmarkkina- ja toimintakykyään ja työllistymistään. Työtön työnhakija on lisäksi velvollinen suunnitelmassa sovitussa määrääjässä ja tavalla ilmoittamaan työ- ja elinkeinoviranomaiselle, miten hän on toteuttanut suunnitelmaa. Edellä 1 ja 2 momentissa tarkoitettujen velvollisuuksien vastaisen menettelyn vaikutuksesta henkilön oikeuteen saada työttömyysetuutta säädetään työttömyysturvalaissa.

JTYPL:n 3 luvussa on säännökset työnvälityspalveluista. JTYPL:n 3 luvun 2 §:n 2 momentin mukaan työ- ja elinkeinotoimisto etsii ja tarjoaa työnhakijalle sopivia työpaikkoja. Työ- ja elinkeinotoimisto arvioi työpaikan sopivuuden työnhakijalle ottaen huomioon työnhakijan ammatillisen osaamisen, työhistorian, koulutuksen ja työkyvyn.

Työllistymissuunnitelman sisältöä (7 §) koskevan hallituksen esityksen yksityiskohtaisissa perusteluissa (hallituksen esitys eduskunnalle laiksi julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta sekä eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta, HE 133/2012) todetaan, että

Pykälässä säädettäisiin työllistymissuunnitelman ja soveltuvin osin myös sitä korvaavan suunnitelman sisällöstä. Ehdotetussa 1 momentissa korostettaisiin työllistymissuunnitelman asiakaslähtöistä luonnetta. Suunnitelmassa sovitettaisiin yhteen toisaalta työnhakijan työtä ja koulutusta koskevat tavoitteet ja toisaalta hänen arvioitu palvelutarpeensa. Ehdotetun 2 momentin mukaan työllistymissuunnitelmassa sovittaisiin nykyistä vastaavasti työnhausta ja sen tavoitteista. Suunnitelmassa sovittavat julkiset työvoima- ja yrityspalvelut ja muut työllistymistä edistävät palvelut perustuisivat asiakkaan palvelutarpeeseen.

Suunnitelma katsottaisiin laadituksi vasta, kun työnhakija ja työ- ja elinkeinoviranomainen olisivat hyväksyneet sen. Voimassa olevassa laissa oleva maininta suunnitelman allekirjoittamisesta ehdotetaan korvattavaksi ilmaisulla suunnitelman hyväksyminen, joka kattaisi suunnitelman allekirjoittamisen lisäksi myös esimerkiksi suunnitelman sähköisen hyväksymisen. Suunnitelman hyväksymisellä halutaan korostaa suunnitelman sopimusluonnetta ja sitouttaa sekä asiakas että työ- ja elinkeinoviranomainen suunnitelman toteuttamiseen. Hyväksymisellä on myös merkitystä työttömyysturva-oikeuden kannalta.

Työttömyysturvalain (1269/2002, TTL) 2 § luvun 11 §:ssä on säännös työllistymissuunnitelman toteuttamisen laiminlyönnistä. Säännöksen mukaan työnhakijalla, joka ilman pätevää syytä laiminlyö hakea työtä ja parantaa työllistymisedellytyksiään työllistymissuunnitelmassa tai sitä korvaavassa suunnitelmassa sovitulla tavalla, ei ole oikeutta työttömyysetuuteen 60 päivän ajalta.

TTL:n 2 a luvussa on säännökset siitä, missä tilanteissa työnhakijalla on oikeus kieltäytyä työstä ja palvelusta. Pätevä syy palvelusta kieltäytymiseen voi TTL:n 2 a luvun 13 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaan olla se, että palvelu olennaisesti poikkeaa työllistymissuunnitelmassa tai sitä korvaavassa suunnitelmassa sovitusta.

Työ- ja elinkeinoministeriö on antanut ohjeen julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta (TEM/2376/00.03.05.02/2017). Työnvälityspalveluista ohjeessa todetaan muun muassa seuraavaa

Työnhakija saa työtarjouksen 1-luokan iPost-lähetyksenä (ent. eKirje), ja hänen on otettava yhteys työnantajaan tarjouksessa ilmoitettuun määräpäivään mennessä. Työtarjouksiin ei vakuutusoikeuden ratkaisukäytännön mukaan sovelleta hallintolain (434/2003) 59 §:n mukaista seitsemän päivän tiedoksisaantiaikaa.

### 3.3 Asian arviointi

#### 3.3.1 Työnhakijan haastattelu ja työllistymissuunnitelma

Kantelijan mukaan hänen laadittuaan työllistymissuunnitelman kuntakokeilun asiantuntija lisäsi yksipuoleisesti työllistämissuunnitelmaan tehtäviä, jotka koskivat työnhakua ja rekrytointitilaisuuksiin osallistumista.

Kaupungin mukaan kuntakokeilun asiantuntijan lisäämä tehtävä ”Haen aktiivisesti työpaikkoja eri työnhakukanavia apuna käyttäen sekä osallistun soveltuviin rekrytointitapahtumiin” on ollut kantelijalla neljässä TE-toimistossa aiemmin tehdyssä työllistymissuunnitelmassa sovittuna tehtävänä ja tehtävä ”Luen verkkosivuilta työnhakijan oikeuksista ja velvollisuuksista” oli yhdessä suunnitelmassa, eli kyse ei ollut kantelijalle uudesta asiasta. Kaupungin mukaan kantelijan on näin pitänyt olla tietoinen kokopäivätyön hakemisen velvollisuudesta, koska se on ollut sovittuna tehtävänä hänellä aiemmissakin työllistymissuunnitelmissa.

Kaupungin mukaan käytäntönä on ollut vähintään edellä mainittujen tehtävien merkitseminen työllistymissuunnitelmiin aina kuitenkin kunkin asiakkaan palvelutarve huomioiden. Edellä mainituilla tehtävillä työttömänä työnhakijana olevia asiakkaita muistutetaan JTYPL:n 2 luvun 7 §:n [pitäisi olla: 8 §] mukaisesta kokopäivätyön hakemisen velvollisuudesta ja mahdollisiin rekrytointitapahtumiin osallistumisen velvoittavuudesta. Kaikkiin ns. soveltuviin rekrytointitapahtumiin asiakkaille tulee aina kutsukirje hyvissä ajoin ja asiakkaalle kerrotaan, millaisesta tapahtumasta on kyse ja milloin se järjestetään.

Kaupungin mukaan töiden ruuhkautumisen ja uudelleen organisoitumisen johdosta siirryttäessä kuntakokeiluun kantelijan työllistymissuunnitelman päivitystä ei valitettavasti voitu järjestää kolmen kuukauden sisällä edellisestä suunnitelman päivityksestä.

Hallintolain (434/2003) 2 luvussa ovat säännökset hyvän hallinnon perusteista. Hallintolain 6 §:ssä on säännös oikeusperiaatteista. Säännöksen mukaan viranomaisen toimien on muun muassa suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Luottamuksen suojaamisen keskeisenä sisältönä on, että yksityisen tulee voida luottaa viranomaisen toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen (HE 72/2002 vp, s. 55–56).

Hallintolain 7 §:ssä on säännökset palvelun asianmukaisuudesta ja palveluperiaatteesta. Säännöksen 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.

Saamani selvityksen perusteella katson, että Turun kaupungin työllisyyspalvelut ei ole toiminut hyvän hallinnon perusteiden mukaisesti tehdessään kantelijan työllistymissuunnitelmaan yksipuolisesti lisäyksiä.

Vakiintuneen laillisuusvalvontakäytännön mukaan kaupungin työllisyyspalvelujen selvityksessä mainittuja töiden ruuhkautumiseen ja uudelleen organisoitumiseen liittyviä seikkoja ei ole pidetty hyväksyttävänä syynä jättää tekemättä työnhakijan haastattelu JTYPL:ssa säädetyin määräajoin.

Saamani selvityksen perusteella katson, ettei Turun kaupungin työllisyyspalvelut ole toiminut JTYPL:n säännösten edellyttämällä tavalla, koska kantelijan työllistymissuunnitelman tarkistamisesta ei ole tehty kolmen kuukauden sisällä edellisestä suunnitelman tarkistamisesta.

### 3.3.2 Työtarjoukset

Kaupungin työllisyyspalvelut lähetti kantelijalle 8.11.2021 kaksi työtarjousta, joiden mukaan työpaikkoja piti hakea 15.11.2021 mennessä ja 15.11.2021 työtarjouksen, jossa hakuaikaa oli 22.11.2021 asti. Kantelija piti reagointiaikaa lyhyenä, koska määräajasta myöhästymisellä on suhteettoman kovat seuraukset mahdollisen karenssin muodossa.

Kaupunki totesi, että työnhakija saa työtarjouksen 1-luokan iPostlähetyksenä. Kaupungin mukaan kantelijalla oli seitsemän päivää aikaa hakea tarjottua työpaikkaa, vaikkei tätä lain mukaan edellytetä.

Laillisuusvalvonnassa on kiinnitetty huomiota TE-toimiston menettelyyn työtarjousten lähettämisessä. (OKV/1359/10/2020, OKV/1903/1/2018 sekä EOAK/2624/2019 ja EOAK/612/2019). Toukokuussa 2021 antamassaan ratkaisussa (OKV/1359/2020) apulaisoikeuskansleri saattoi TE-toimiston tietoon näkemyksensä työtarjouksiin vastaamiselle varatun määräajan riittävästä pituudesta ja yhteydenottotavasta työnhakijaan.

Kantelijan mukaan hän sai 1.7.2020 lähetetyn työtarjouksen 6.7.2020 ja hakuaika päättyi 8.7.2020. Työtarjous oli lähetetty 1-luokan iPostlähetyksenä (entinen eKirje).

Apulaisoikeuskansleri totesi päätöksessään, että huomioon ottaen postinkulun vaatima aika, työnhakijalle on joka tapauksessa jäänyt aikaa työtarjoukseen vastaamiselle vain muutama arkipäivä.

Apulaisoikeuskanslerin mukaan TE-toimiston tulisi olla yhteydessä työnhakijaan puhelimitse, kun se ilmoittaa kysymyksessä olevan kaltaisesta työpaikasta. Näin varmistetaan työnhakijan tosiasiallinen mahdollisuus hakea työpaikkaa.

Asialla on työnhakijoille erityistä merkitystä, kun otetaan työtarjoukseen vastaamatta jättämisestä mahdollisesti aiheutuvat taloudelliset seuraamukset. Tämä myös vastaisi työ- ja elinkeinoministeriön soveltamisohjeen luonnehdintaa työtarjouksesta työnhakijalle tehdystä henkilökohtaisesta, asiantuntijan harkintaan perustu-vasta työnvälityspalvelusta.

Saadusta selvityksestä ei käynyt ilmi, että kantelijaa olisi yritetty tavoittaa puhelimitse tai tekstiviestillä kyseiseen työtarjoukseen liittyen. Apulaisoikeuskansleri piti kantelijalle kirjeitse lähetettyyn työtarjoukseen vastaamiselle jäänyttä enintään muutaman arkipäivän aikaa riittämättömänä.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita.

Saamani selvityksen perusteella katson, että Turun kaupungin työllisyyspalvelujen menettely työtarjouksen tekemisessä ei ole parhaalla mahdollisella tavalla toteuttanut hyvää hallintoa, koska työllisyyspalvelut ei ole kiinnittänyt riittävästi huomiota postin kulun vaatimaan aikaan ja kantelijan mahdollisuuteen hakea tarjottua työtä työtarjouksessa edellytetyssä ajassa.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä kohdissa 3.3.1 ja 3.3.2 esittämäni käsitykset Turun kaupungin työllisyyspalvelujen tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Turun kaupungin työllisyyspalveluille.

Kantelu ei anna minulle aiheutta muihin toimenpiteisiin.