

26.1.2004

1133/4/03

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Ilkka Rautio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

VIIVÄSTYS TYÖMARKKINATUKIHAKEMUKSEN KÄSITTELYSSÄ

1 KANTELU

A arvosteli 9.5.2003 päivätyssä kirjeessään Kansaneläkelaitoksen Hakaniemen toimistoa viivyttelystä työmarkkinatukihakemuksensa käsittelyssä. A kertoi jättäneensä hakemuksen toimistoon 17.3.2003 eikä ollut saanut päätöstä kantelun kirjoittamispäivään mennessä.

A kertoi tiedustelleensa hakemuksensa käsittelyä useasti. Päätöksen odottaminen aiheutti A:n mukaan sen, että hän joutui turvautumaan toimeentulotukeen. Hänen mielestään Kansaneläkelaitoksen toimiston pitäisi kyetä käsittelemään työmarkkinatukihakemus kohtuullisessa ajassa.

3 RATKAISU

3.1 Kannanotto

Käsitykseni mukaan A:n työmarkkinatukihakemuksen käsittelyaika Kansaneläkelaitoksen Hakaniemen toimistossa on ylittänyt kohtuullisena pidettävän käsittelyajan.

Perustelen kannanottoani seuraavasti.

3.2 Asiatiedot

A haki työmarkkinatukea Hakaniemen toimistoon 17.3.2003 jättämällään hakemuksella. Kansaneläkelaitoksen selvityksiinsä liittämien asiakirjojen mukaan Hakaniemen toimisto antoi päätöksensä hakemuksen johdosta 12.5.2003 ja työmarkkinatuki oli A:n nostettavissa 14.5.2003. Päätöksen antaminen kesti siis noin kaksi kuukautta.

3.3 Kansaneläkelaitoksen selvitys käsittelyajasta

Kansaneläkelaitoksen selvityksen mukaan A:n työmarkkinatukihakemuksen käsittely kesti kauemmin kuin työmarkkinatukihakemusten käsittely toimistossa keskimäärin. Kansaneläkelaitoksen Etelä-Suomen aluekeskus on liittänyt selvitykseensä vuoden 2003 alun tilastotietoja Etelä-Suomen alueen toimistojen käsittelemien työttömyysturvaetuuksien käsittelyajoista. Aluekeskuksen mukaan työmarkkinatuen varsinaisten ratkaisujen alueen keskimääräinen käsittelyaika on ollut keskimäärin 17 päivää. Hakaniemen toimistossa keskimääräinen käsittelyaika oli sanottuna ajankohtana 28,4 päivää.

Helsingin vakuutuspiirin selvityksen mukaan jo pitkään piirin toimistoissa työmäärän suhde resursseihin on ollut liian suuri. Sen johdosta syntyneitä ruuhkaa on pyritty purkamaan tasaamalla työmääriä eri toimistojen kesken ja ylitöitä teettämällä. Nämä keinot eivät ole kukaan riittäneet.

Etelä-Suomen aluekeskuksen mukaan alueella on kiinnitetty huomiota työttömyysturvahakemusten pitkiin käsittelyaikoihin. Sen selvityksessä ja terveys- ja toimeentuloturvaosaston lausunnossa mainitaan muun muassa sähköinen asiakirjahallintajärjestelmä (SAHA), jonka avulla käsittelyaikoja pyritään lyhentämään. Järjestelmä mahdollistaa työn tasaamisen Kansaneläkelaitoksen eri toimistojen ja vakuutuspiirien välillä.

Hakaniemen toimiston ilmoituksen mukaan sen järjestelmään ei ole kirjattu merkintöjä hakemuksen käsittelyn viivästymisestä. Terveys- ja toimeentuloturvaosaston mukaan hakemusten käsittelyaikojen tulisi olla sellaisia, ettei hakijoiden tarvitsisi turvautua viimesijaiseen toimeentulon tukeen. Osaston mukaan lähes kahden kuukauden käsittelyaikaa ei voidakaan pitää hakijan kannalta kohtuullisena. Kansaneläkelaitos pitää A:n hakemuksen käsittelyn viivästymistä valitettavana.

Helsingin vakuutuspiiri on selvityksessään ilmoittanut tasaavansa kaikin käytettävissä olevin keinoin työtä vakuutuspiirin sisällä saadakseen käsittelyajat lyhyemmiksi ja tasaisiksi eri toimistojen välillä.

3.4

Hakaniemen toimiston menettelyn arviointia

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi toimivaltaisessa viranomaisessa asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä. Säännös velvoittaa viranomaista pyrkimään kaikissa käsittelemissään asioissa mahdollisimman joutuisaan käsittelyyn.

Käsitykseni mukaan hakemusten ilman aiheutonta viivytystä tapahtuva käsittely on erityisen tärkeää silloin, kun on kyse perustuslain 19 §:n 2 momentissa tarkoitetun perustoimeentulon turvan toteuttamisesta. Sanotun perustuslain säännöksen mukaan lailla on taattava jokaiselle oikeus perustoimeentulon turvaan muun muassa työttömyyden varalta. Työmarkkinatuki on tällaista työttömyyden varalle säädettyä

perustoimeentulon turvaa, minkä vuoksi myös sitä koskevan hakemuksen käsittelyn joutuisuus on nähdäkseni erityisen tärkeää.

A:n työmarkkinatukihakemuksen käsittely Hakaniemen toimistossa kesti siis lähes kaksi kuukautta. Yhdyn Kansaneläkelaitoksen näkemykseen siinä, että käsittelyaikaa on A:n kannalta pidettävä kohtuuttoman pitkänä. Saamani selvityksen mukaan hakemuksen ratkaiseminen ei ole vaatinut lisäselvitystä tai edellyttänyt muitakaan asian käsittelyä viivyttäviä toimenpiteitä, joilla keskimääräistä pidempää käsittelyaikaa voisi selittää.

Pidän uskottavana A:n kertomusta siitä, että hän on kiirehtinyt hakemuksensa käsittelyä. Asiassa ei ole kuitenkaan nähdäkseni aihetta epäillä, että Hakaniemen toimisto olisi syyllistynyt tahalliseen viivyttelyyn hakemuksen käsittelyssä. Kyse onkin nähdäkseni ollut Hakaniemen toimiston työtilanteesta ja mahdollisuudesta käsitellä sille jätettyjä hakemuksia kohtuullisessa ajassa. Toimisto ilmoitti nimittäin kirjallisesti A:lle heti hakemuksen jättämisen jälkeen hakemuksen käsittelyajaksi noin kaksi kuukautta. Helsingin vakuutuspiirin mukaan virkailijan arvio on ollut varovainen, mutta arvio oli kuitenkin oikea ja kertoo nähdäkseni osaltaan siitä, että toimiston tilanne työttömyysturvahakemusten käsittelyssä keväällä 2003 oli ruuhkautunut.

4

TOIMENPITEET

Helsingin vakuutuspiiri on selvityksessään ilmoittanut niistä toimenpiteistä, joilla se pyrki lyhentämään käsittelyaikoja ja pahoitellut sitä, ettei A ole ollut tyytyväinen Hakaniemen toimistossa saamaansa palveluun.

Totean lisäksi, että etuushakemusten käsittelyaikojen kehittyminen Kansaneläkelaitoksessa oli yleisemminkin esillä julkisuudessa kesällä 2003, kun lehdistössä julkaistujen tietojen mukaan hakemusten keskimääräiset käsittelyajat olivat vuoden 2003 aikana pidentyneet erityisesti suurimmissa kaupungeissa. Tämän vuoksi eduskunnan oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio otti käsittelyaikojen kehityksen omana aloitteenaan tutkittavakseen. Asian johdosta Kansaneläkelaitos antoi lausunnon, jossa se toi esiin hakemusten käsittelyä eniten ruuhkuttaneena seikkana 1.12.2002 voimaan tulleen hammashoidon korvauksen laajentumisen kaikkiin ikäluokkiin. Lainmuutos lisäsi sanottujen korvaushakemusten määrää 58 %:lla, mikä oli enemmän kuin mihin Kansaneläkelaitos oli varautunut (45 %). Käsittelyaikojen nopeuttamiseksi Kansaneläkelaitos toi esiin edellä mainitun SAHA-järjestelmän sekä ATK-pohjaisen valtakirjasopimusmenettelyn laajentamisen.

Edellä kerrotun perusteella A:n hakemuksen käsittelyaika ei anna minulle aihetta muuhun kuin että saatan jaksossa 3.4 esittämäni käsityksen Kansaneläkelaitoksen Hakaniemen toimiston tietoon ja vastaisen varalle huomioon otettavaksi. Tässä tarkoituksessa lähetän Kansaneläkelaitokselle ja sen Hakaniemen toimistolle jäljennöksen tästä päätöksestäni.