

21.12.2004

1517/4/03

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Ilkka Rautio**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä**

## **TYÖTTÖMYYSPÄIVÄRAHAHAKEMUKSEN KÄSITTELYAIKA**

1

### **KANTELU**

A arvosteli 30.6.2003 eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kantelukirjoituksessa Viestintäalan Työttömyyskassan (jäljempänä myös työttömyyskassa) ansiosidonnaisen työttömyyspäiväraahakemuksen käsittelyaikoja liian pitkiksi. A kertoi oman hakemuksensa käsittelyn kestäneen yli viisi viikkoa, minkä seurauksena hän sai huhtikuun 2003 päivärahat tililleen vasta 11.6.2003.

---

3

### **RATKAISU**

3.1

#### **Selvitys tapahtumista**

A jätti aikaa 31.3.-27.4.2003 koskevan työttömyyspäiväraahakemuksensa Viestintäalan Työttömyyskassalle 2.5.2003. Hakemuksen liitteenä oli 9.4.2003 päivätty palkkatodistus, jonka mukaan A oli ollut ajalla 31.3.-11.4. töissä 24 h/vko eli yhteensä 49 tuntia ja saanut palkkaa sanotulta ajalta yhteensä 490 euroa.

Palkkatodistuksessa oli kuitenkin virhe, sillä oikea tuntimäärä oli 48 tuntia. Työttömyyskassa sai A:n työnantajalta korjatun palkkatodistuksen käyttöönsä 5.6.2003. Työttömyyskassan asiakirjoissa ei ole tarkempia merkintöjä eikä etuuskäsittelijällä tarkempia muistikuvia lisäselvityspyynnöstä. A:n työnantaja on kuitenkin antanut A:n vastineen yhteydessä oman selvityksensä, missä hän kertoo työttömyyskassan pyytäneen häneltä korjattua palkkatodistusta puhelimitse aamulla 5.6.2003. A:n työnantaja kertoo laatineensa ja lähettäneensä uuden palkkatodistuksen kassaan heti pyynnön saatuaan. Työnantajan mukaan korjattu palkkatodistus on tallennettu hänen tietokoneensa kovalevylle sanottuna päivänä klo 10.47. A:n työnantajan selvitys tapahtumista on nähdäkseni uskottava.

Työttömyyskassa antoi A:lle päätöksensä 11.6.2003. Samalla päätöksellä se ratkaisi myös A:n kassalle 28.5.2003 toimittaman jatkohakemuksen ja myönsi päätöksellään A:lle siis sovittelua päivärahaa kaiken kaikkiaan ajalle 31.3.-25.5.2003.

### 3.2

#### Työttömyyskassan menettelyn arviointi

Suomen perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Vakuutusvalvontaviraston lausunnon mukaan kaikkien työttömyyskassojen soviteltujen päivärahojen keskimääräinen käsittelyaika oli vuoden 2003 ensimmäisellä neljänneksellä 16,4 päivää ja toisella neljänneksellä 12,6 päivää. Viraston mukaan hakemusten käsittelyajat nousivat vuoden 2003 alussa työttömyysturvalakiin tehtyjen suurten muutosten vuoksi. Käsittelyajat kääntyivät kuitenkin laskuun varsin nopeasti.

Viestintäalan Työttömyyskassan keskimääräiset käsittelyajat nousivat kuitenkin vielä vuoden 2003 toisellakin vuosipuoliskolla. Kassan ratkaisemien soviteltujen päiväraha -asioiden keskimääräinen käsittelyaika oli vuoden I neljänneksellä 19,8 päivää ja toisella neljänneksellä 23,6 päivää. Käytettävissäni ovat olleet myös koko vuotta 2003 koskevat käsittelyaikatilastot ja niiden mukaan soviteltujen päiväraha -asioiden keskimääräinen käsittelyaika Viestintäalan Työttömyyskassassa vuonna 2003 oli 23,3 päivää. Kaikkien kassojen vastaava luku oli 14 päivää.

A:n 2.5.2003 jättämän hakemuksen käsittely Viestintäalan Työttömyyskassassa kesti hieman yli viisi viikkoa (40 päivää) ja ylitti siis selvästi kassan keskimääräisen käsittelyajan, joka sekin on verraten pitkä. Käsittekseni mukaan A:n hakemuksen 40 päivän käsittelyaika voidaankin pitää liian pitkänä.

Saamani selvityksen perusteella vaikuttaa siltä, että A:n hakemusta on käsitelty työttömyyskassassa ensimmäisen kerran vasta 5.6.2003, jolloin kassa havaitsi myös palkkatodistuksessa olleen virheen. Hakemus oli tuolloin ollut kassassa jo yli kuukauden.

Työttömyyskassan tulisi luonnollisesti pyrkiä havaitsemaan hakemuksen tai sen liitteiden puutteet sekä hankkia tai pyytää hakijaa toimittamaan puuttuva selvitys mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Virhe nyt puheena olevassa palkkatodistuksessa oli ollut varsin vähäinen ja nähdäkseni lähinnä huolimattomuusvirhe. Se olisi ehkä ollut selvitettävissä ja korjattavissa pelkällä puhelinkeskustelulla, mutta korjatun palkkatodistuksen pyytäminen oli myös oikea toimenpide ja asian myöhemmän tarkastelun kannalta ehkä perustellumpikin.

Työttömyyskassan mukaan vuonna 2003 sen käsittelyaikoihin vaikuttivat eri syistä johtuneiden lomien runsaus, erityisesti sairauslomien suuri määrä. Kassa kertoo palkanneensa lisätyövoimaa hakemusten käsittelyyn, minkä lisäksi kassassa on tehty huomattava määrä ylitöitä. Kassa on myös suunnitellut jatkotoimia henkilöstöressurssien kohdentamiseksi siten, että kassa saisi lyhennettyä hakemusten käsittelyaikoja.

Vakuutusvalvontavirastosta saamieni tilastotietojen mukaan tilanne käsittelyaikojen suhteen onkin kassassa tämän vuoden kuluessa parantunut. Vuoden 2004 kolmanne lla vuosineljänneksellä kassa oli ratkaissut sovitellut päivä raha-asiat keskimäärin 17 päivässä. Sanottujen hakemusten keskimääräinen käsittelyaika kassassa oli kuitenkin edelleen selvästi korkeampi kuin kaikkien työttömyyskassojen keskimääräinen käsittelyaika (12,9 päivää).

4

#### TOIMENPITEET

A:n työttömyysturvahakemuksen käsittely Viestintäalan Työttömyyskassassa kesti käsitykseni mukaan liian kauan. Saamani selvityksen perusteella asiassa ei ole nähdäkseni kuitenkaan ilmennyt aihetta epäillä työttömyyskassan tahallisesti viivytelleen hakemuksen käsittelyssä. Työttömyyskassa on lisäksi kertonut niistä keinoista, joilla se on pyrkinyt lyhentämään hakemusten käsittelyaikoja. Se on myös onnistunut lyhentämään hakemusten käsittelyaikoja jonkin verran.

Edellä kerrotun perusteella A:n kirjoitus ei anna minulle aihetta muuhun kuin että saatan jaksossa 3.2 lausumani käsitykset Viestintäalan Työttömyyskassan tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni kassalle.