

26.1.2004

1727/4/03

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Ilkka Rautio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

VIIVÄSTYS TYÖMARKKINATUKIHAKEMUKSEN KÄSITTELYSSÄ

1 KANTELU

A arvosteli 31.7.2003 päivätyssä kirjeessään Kansaneläkelaitosta viivytystä työmarkkinatukihakemuksensa käsittelyssä. A:n mielestä laitoksen tulisi ilmoittaa hakijalle jokin aika, minkä kuluessa he aikovat päätöksen antaa. Hänen mukaansa kahden viikon käsittelyaika olisi kohtuullinen.

3 RATKAISU

3.1 Kannanotto

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

Perustelen kannanottoani seuraavasti.

3.2 Asiatiedot

A haki työmarkkinatukea Kontiolahden toimistoon 14.5.2003 jättämällä hakemuksella. Toimisto pyysi A:lta 2.6.2003 lisäselvitystä, jonka A toimitti 17.6.2003 mennessä. Tämän jälkeen toimisto antoi päätöksensä asiassa 30.7.2003. Päätöksen antaminen kesti siis noin 2,5 kuukautta.

3.3 Kontiolahden toimiston selvitys käsittelyajasta

Kontiolahden toimiston johtajan B:n mukaan on hyvin vaikea arvioida jälkikäteen, mitkä seikat ovat vaikuttaneet A:n hakemuksen kohtuuttoman pitkään käsittelyaikaan. Hän on selvityksessään todennut, että Joensuun vakuutuspiiri on 7.11.2002 siirtynyt sähköiseen asiakirjahallintajärjestelmään (SAHA) ja siirtymävaiheessa käsittelyajat ovat kasvaneet. Yksi ongelmista on B:n mukaan ollut viive päätöksen valmistelun aloittamisessa. A:n tapauksessa ensimmäinen lisäselvitys pyydettiin 2.6.2003. B:n mukaan kesäkuun 2003 alussa Joensuun vakuutuspiiri muutti toimintatapojaan siten, että viive

hakemuksen saapumisen ja päätöksen valmistelun välillä pysyisi alle 3 päivässä.

B liitti selvitykseensä tilastotietoja työttömyysturvahakemusten käsittelyajoista valtakunnallisesti, Joensuun vakuutuspiirissä sekä Kontiolahden toimistossa. Lisäksi hän toi esiin myös kesäajan huomattavan vajaamiehityksen käsittelyaikaa pidentävänä tekijänä.

3.4

Kontiolahden 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 Kontiolahden toimistossa kesti siis lähes 2,5 kuukautta. Yhdyn toimiston johtajan näkemykseen siinä, että käsittelyaikaa on A:n kannalta pidettävä kohtuuttoman pitkänä. A:n hakemuksen ratkaiseminen on vaatinut lisäselvitystä, jolla viivästyttä voi osittain selittää. Lisäksi kesälomakaudella hakemusten käsittelyissä esiintyy jonkin verran viivästyttä, vaikka luonnollisesti toimiston tulisi pyrkiä järjestämään henkilökunnan lomat siten, ettei viivytyksetön hakemusten käsittely häiriinny.

Mitä siten tulee käsittelyaika-arvion antamiseen, totean, että uudessa 1.1.2004 voimaan tulleessa hallintolaissa on asiasta nimenomainen säännös. Lain 23 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle arvio päätöksen antamisajankohdasta. Hallintolakia sovelletaan myös Kansaneläkelaitoksen etuusasioissa ja laitos on antanut lain soveltamisesta toimeenpano-ohjeet 19.11.2003. Ohjeissa Kansaneläkelaitos toteaa, että mikäli asian käsittelyaika ei ole tiedossa, arviona voi olla kyseisen etuuden keskimääräinen käsittelyaika yksikössä.

Hallintolakia edeltäneessä hallintomenettelylaissa ei ollut vastaavaa säännöstä. Hyvän hallinnon periaatteisiin on kuitenkin nähdäkseni kuulunut se, että viranomainen pyrkii arvioimaan asian käsittelyajan, jos asiakasarviota pyytää.

A:n kirjoituksesta on pääteltävissä, että hän on hakemusta jättäessään keskustellut toimiston henkilökunnan kanssa asiansa käsittelyn kestosta. Keskustelun kulku jää kuitenkin epäselväksi. A kertoo myös kiirehtineensä asiansa käsittelyä juhannuksen 2003 alla, mutta toimistossa ei löydy asiasta

merkintöjä. Mahdollisen kiirehtimispyynnönkään enempi selvittely ei nähdäkseni ole tarpeen, sillä toimisto on joka tapauksessa velvollinen käsittelemään hakemukset ilman aiheetonta viivytystä.

4

TOIMENPITEET

A:n työmarkkinatukihakemuksen käsittely on siis kestänyt Kontiolahden toimistossa kauemmin kuin tuossa toimistossa keskimäärin. Asiassa ei ole kuitenkaan nähdäkseni aihetta epäillä, että toimisto olisi syyllistynyt tahalliseen viivyttelyyn hakemuksen käsittelyssä. Toimiston johtajan selvityksissä mainituilla lisäselvityksen hankkimisella ja kesälomilla keskimääräistä pidempää käsittelyaikaa voidaan myös osaksi selittää.

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 ruuh kauttaneena 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.

Kun otetaan myös huomioon Kontiolahden toimiston johtajan selvityksessään esittämät toimenpiteet, joilla toimisto pyrkii hakemusten käsittelyä nopeuttamaan, ei A:n kirjoitus anna minulle aihetta muuhun kuin että saatan jaksossa 3.4 esittämäni käsityksen Kansaneläkelaitoksen Kontiolahden toimiston tietoon ja vastaisen varalle huomioon otettavaksi. Tässä tarkoituksessa lähetän toimistolle jäljennöksen tästä päätöksestäni. Lähetän päätöksestä jäljennöksen tiedoksi myös Kansaneläkelaitoksen terveys- ja toimeentuloturvaosastolle.