

15.8.2013

Dnro 3060/4/12

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Kari Muukkonen**

## **VIIVÄSTYS TYÖTTÖMYYSETUUSASIAN KÄSITTELYSSÄ JA PÄÄTÖKSEN ANTO-PÄIVÄYS**

### 1 KANTELUKIRJOITUS

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliaan 21.8.2012 saapuneessa kirjoituksessa kantelija arvostelee Julkisten ja hyvinvointialojen työttömyyskassaa työttömyysetuushakemusten joka kesäisistä pitkistä käsittelyajoista ja menettelystä oman hakemuksensa käsittelemisessä.

- - -

#### 2.1 Kassan menettely kantelijan hakemuksen käsittelemisessä kesä-heinäkuussa 2012

Työttömyysturvalain 11 luvun 1 a § edellyttää, että työttömyysetuushakemus on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Päätös työttömyysetuudesta on annettava viimeistään kolmantenakymmenentenä kalenteripäivänä hakemuksen saapumisesta. Jos päätöstä ei voida antaa edellä mainitussa määräajassa, koska työttömyyskassalla ei ole hakemuksen puutteellisuuden tai muun syyn vuoksi käytettävissään asian ratkaisemiseksi tarvittavia tietoja, päätös on kuitenkin annettava viimeistään neljäntenätoista kalenteripäivänä sen jälkeen, kun työttömyyskassalla on ollut käytettävissään asian ratkaisemiseksi tarvittavat tiedot.

Työttömyyskassan selvityksen mukaan kantelijan ansiopäiväraahakemus ajalle 1.6.–17.6.2012 on saapunut työttömyyskassalle 19.6.2012. Hakemus on otettu käsittelyyn 9.7.2012, jolloin lomakorvauksen jaksotusaika on laskettu ja todettu, ettei omavastuuajaksi kerry täyteen. Päätös päivärahan suuruudesta, lomakorvauksen jaksotuksesta ja omavastuusta annetaan yhtä aikaa.

Työttömyyskassan etuuskäsittelijöitä on ohjeistettu lähettämään hakijalle jatkohakemus ja ilmoituskirje tilanteesta, jossa päätös päivärahan suuruudesta, lomakorvauksen jaksotuksesta ja omavastuuajasta annetaan vasta kun jatkohakemus on tullut. Työttömyyskassan mukaan inhimillisen erehdyksen johdosta kyseistä kirjettä liitteineen ei lähetetty kantelijalle hänen hakemuksensa käsittelyn yhteydessä, vaan vasta 31.7.2012. Kassa toteaa, että kantelijan ensimmäistä ansiopäiväraahakemusta käsiteltäessä on tapahtunut inhimillinen virhe, jonka vuoksi hänelle on vastoin työttömyyskassan sisäisiä ohjeita jäänyt asianmukaisessa ajassa lähettämättä kyseinen kirje ja näin tieto päätöksen antamisesta ensimmäisen maksun yhteydessä. Niin ikään Inhimillisestä virheestä johtuen kantelijan ensimmäinen hakemus ei tullut uudelleen käsittelyyn heti hänen jatkohakemuksensa saavuttua kassaan 3.8.2012. Kassan mukaan kantelijan hakemukset on käsitelty pikaisesti sen jälkeen kun inhimilliset virheet on havaittu. Kassa on pahoitellut tapahtunutta.

Finanssivalvonta ilmoittaa lausunnossaan, että sosiaali- ja terveysministeriön antamissa soveltamisohjeissa koskien päätöksen antamista ja asian käsittelyä työttömyyskassoissa on todettu seuraavasti: *"Joskus päiväraahakemus voi tulla hylättäväksi kokonaan esimerkiksi omavastuuajan ja lomakorvauksen jaksottamisen vuoksi. Tällöin saattaa olla tarkoituksenmukaista antaa päätös kaikista epäämisperusteista samaan aikaan. Tällaisissa tilanteissa päätökseen*

*rinnastetaan hallituksen esityksen 316/2010 mukaan ilmoitus siitä, että päätös annetaan myöhemmin. Ilmoitus on tehtävä päätöksen antamiselle säädetyn määräajan kuluessa ja siitä on ilmentävä, minkä vuoksi päivärahaa ei voida maksaa ja että asiasta tehdään myöhemmin valituskelpoinen päätös.”*

Finanssivalvonta toteaa lausunnossaan, että kantelijan ensimmäinen hakemus on saapunut kassaan 19.6.2012. Ilmoitus päätöksen antamisesta ensimmäisen maksun yhteydessä on lähetetty kantelijalle inhimillisen virheen vuoksi vasta 31.7.2012. Kyseinen ilmoitus on edellä hallituksen esityksessä 316/2010 todetun perusteella rinnastettava työttömyysturvalain 11 luvun 1 a §:ssä tarkoitettuun päätökseen ja käsittelyaikaa on arvioitava sen antamisajankohdan mukaan. Finanssivalvonnan mukaan kantelijan ensimmäistä ansiopäiväraha hakemusta koskevaa ilmoitusta ei ole käsitelty laissa säädetyn enimmäisajan kuluessa, vaan käsittelyaika on ollut liian pitkä.

Selvityksen nojalla katson, että kassa on menetellyt asiassa virheellisesti tältä osin. Saatan käsitykseni tästä kassan tietoon.

## 2.2 Kassan menettely kantelijan työttömyysetuushakemuksen käsittelemisessä elosyyskuussa 2012

Finanssivalvonnan lausunnon mukaan kantelijan toinen hakemus ajalle 18.6.–15.7.2012 on saapunut työttömyyskassaan 3.8.2012. Hakemus on otettu käsittelyyn perjantaina 31.8.2012, jolloin myös kantelijan ensimmäinen hakemus on käsitelty. Viikonlopusta johtuen päätös on kirjautunut maanantaille 3.9.2012 ja päiväraha on ollut maksussa 4.9.2012. Selvityksen mukaan, vaikka hakemus on käsitelty kassassa 31.8.2012, niin päätökseen tulostuu sähköisen järjestelmän kautta antopäiväksi 3.9.2012.

Finanssivalvonta lausuu, että kantelijan hakemus on siis käsitelty ja päätös tosiasiallisesti tehty 31.8.2012, vaikka päätöksen antopäiväksi on merkitty eli kirjautunut 3.9.2012. Finanssivalvonnan mukaan näin ajateltuna kassan päätös on myös annettu työttömyysturvalaissa säädettyä 30 päivän enimmäisajassa.

Mainitun enimmäisajan lisäksi laki edellyttää työttömyysetuushakemuksen viivytyksetöntä käsittelyä. Finanssivalvonnan lausunnon mukaan usein on vaikea katsoa, että hakemuksen käsittelyssä on viivytelty lainvastaisesti, jos hakemus on ratkaistu laissa säädetyn enimmäisajan puitteissa. Viivytyksetömän käsittelyn vaatimusta voitaneen kuitenkin katsoa rikotun silloin, kun yksittäisen, enimmäisajassa ratkaistun hakemuksen käsittely on kestänyt selvästi kauemmin kuin muiden vastaavien hakemusten käsittely. Todettakoon myös tässä yhteydessä kuten niin ikään jäljempänä kassan käsittelyajoista, että asiassa on ilmennyt, että Julkisten ja hyvinvointialojen työttömyyskassan käsittelyajat ovat olleet yleisesti normaalikäsitteilyaikoja pidemmät kesällä 2012. Tämä huomioiden ja se, että kassa myös ratkaisee kaikki hakemukset saapumisjärjestyksessä, niin Finanssivalvonnan mukaan kantelijan hakemuksen käsittelyaikaa ei myöskään tällä perusteella voida pitää lainvastaisena.

Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeissa on Finanssivalvonnan mukaan varsin selvästi todettu lakiin perustuva edellytys siitä, että päätöksen antopäiväksi on merkittävä se päivä, jolloin päätös on tehty. Finanssivalvonnan lausunnon mukaan työttömyyskassan tulee ryhtyä toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi siten, että päätöksen antopäiväksi merkitään se päivä, jolloin päätös on tehty.

Työttömyyskassa on joulukuussa 2012 ilmoittanut, että kassa on ollut yhteydessä maksatusjärjestelmän toimittajaan ja että saadun tiedon mukaan päätökseen on mahdollista saada tuostettua erikseen päätöksen todellinen antopäivä ja postituspäivä.

Kassa on myös ilmoittanut, että se vie asian käsiteltäväksi Työttömyyskassojen yhteistyöjärjestön päätösr ryhmään asian korjaamiseksi ja että kassa toimii osaltaan sen puolesta, että maksatusjärjestelmään tehdään tarvittavat muutokset.”

Julkisten ja hyvinvointialojen päätöksen päiväyksen korjaamistoimista ilmoittaman nojalla katson, ettei tämä kantelijan kantelun ulkopuolisena seikkana ilmi tullut asia vaadi minun puoleltani enempää toimenpiteitä ainakaan toistaiseksi.

Saatan kuitenkin kassan tietoon käsitykseni siitä, että on tärkeitä, että päätösten antopäivät kirjautuvat asianmukaisesti päätöksiin.

### 2.3 Julkisten ja hyvinvointialojen työttömyyskassan käsittelyajat kesällä

Todettakoon, että Finanssivalvonta on antanut erääseen toiseen, niin ikään elokuussa 2012 saapuneeseen kanteluun liittyvässä asiassa lausunnon Julkisten ja hyvinvointialojen työttömyyskassan käsittelyajoista. Myös kassa on tuossa yhteydessä antanut selvityksen käsittelyajoistaan. Tässä toisessa kantelussa on niin ikään ollut kysymys siitä, että käsittelyajat ovat kesäisin pitkiä kassassa.

Seuraavassa käsitellään kassan käsittelyaikatilannetta kesällä 2012.

Julkisten ja hyvinvointialojen työttömyyskassan selvityksen mukaan hakemusten käsittelyaika on ollut kesällä 2012 tavanomaista pidempi merkittävästi lisääntyneen hakemuskäärän ja henkilökunnan vuosiloimien johdosta.

Kassa on ilmoittanut, että käsittelyaikatilanne saadaan normalisoitua vuoden 2012 syyskuun aikana.

Tämän lisäksi kassa on ilmoittanut, että kassan hallitus on 7.9.2012 päättänyt käynnistää selvitystyön toimenpiteistä, joilla pyritään ehkäisemään kesän hakemuskäärästä seuraava kohtuuton käsittelyaikojen pidentymien.

Julkisten ja hyvinvointialojen työttömyyskassan maaliskuussa 2013 Finanssivalvonnalle ilmoittaman mukaan kassan palvelukseen on palkattu neljä uutta etuuskäsittelijää ja palkataan heidän lisäksi vielä viisi etuuskäsittelijää lisää.

Ottaen huomioon kassan etuuskäsittelijöiden lisärekrytoinnit olen katsonut, ettei asia tältä osin vaadi enempää toimenpiteitä puoleltani ainakaan toistaiseksi.

Saatan myös kantelijan kirjoituksen johdosta kassan tietoon sen, että pidän ylipäättänsä tärkeänä, että päätös työttömyysetuusasioissa annetaan aina laissa säädetyssä määräajassa ja siten myös ilman aiheetonta viivytystä.

### 3 TOIMENPITEET

Saatan edellä tässä päätöksessä kohdissa 2.1, 2.2 ja 2.3 lausumani käsityksen Julkisten ja hyvinvointialojen työttömyyskassan tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestä työttömyyskassalle.