

15.3.2011

Dnro 3985/4/09

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Esittelijä: Notari Eeva-Maria Tuominen

KANSANELÄKELAITOKSEN TURUN VAKUUTUSPIIRILLE MOITTEET ELATUSTUKIHAKEMUKSEN KÄSITTELYAJASTA

1 KANTELU

Kantelija pyysi kirjoituksessaan 20.10.2009 oikeusasiamiestä tutkimaan Kansaneläkelaitoksen menettelyä lapsensa elatustukiasiassa. Kantelijan mukaan hän kiirehti useaan otteeseen 4.8.2009 vireille tulleen elatustukihakemuksen käsittelyä mutta kanteluajankohtaan mennessä hän ei ollut saanut asiassa päätöstä.

2 SELVITYS

Kansaneläkelaitoksen hallinto-osasto antoi kirjoituksen johdosta lausunnon 11.2.2010. Lausunnon liitteenä oli eläke ja toimeentuloturvaosaston 4.2.2010, kenttäosaston 27.1.2010 ja Lounais-Suomen aluekeskuksen 27.1.2010 antamat lausunnot sekä Turun vakuutuspiirin 21.1.2010 ja 14.12.2009 antamat selvitykset. Selvityksen liitteenä olleesta elatussopimuksen jäljennöksestä ilmenee, että kantelijan lapselle ei vahvistettu elatusapua maksettavaksi elatusvelvollisen puutteellisen elatuskyvynvuoksi.

Kantelijalle varattiin tilaisuus vastineen antamiseen Kansaneläkelaitokselta hankitun selvityksen johdosta. Hän ei käyttänyt tilaisuutta hyväkseen.

Turun vakuutuspiirin antama selvitys

Turun vakuutuspiiri ratkaisi kantelijan 4.8.2009 vireille tulleen elatustukihakemuksen päätöksellään 13.11.2009. Elatustuki myönnettiin takautuvasti 1.4.2009 lähtien. Kantelijan hakemuksen käsittelyaika oli 101 päivää hakemusten keskimääräisen käsittelyajan ollessa vakuutuspiirissä 96 päivää. Kantelija kiirehti hakemuksensa käsittelyä Kansaneläkelaitoksessa useamman kerran.

Vakuutuspiirin selvityksen mukaan kantelijan hakemuksen käsittelyä viivästytti osaltaan se, että ulkomailla asuvalle elatusvelvolliselle hankittiin hakemuksen käsittelyä varten tarvittava suomalainen henkilötunnus. Kantelijan hakemus olisi ollut ratkaistavissa jo 29.9.2009. Vakuutuspiirin mukaan kantelijan hakemuksen käsittelyn viivästyminen johtui vakuutuspiirin liian vähäisistä henkilöstöresursseista suhteessa työmäärään.

Lounais-Suomen aluekeskuksen antama lausunto

Aluekeskuksen mukaan Turun vakuutuspiirin keskimääräinen käsittelyaika elatustukihakemuksille vuonna 2009 oli 52,4 päivää. Vastaava luku koko Lounais-Suomen vakuutusalueella oli 34 päivää ja koko maassa 31 päivää.

Kenttäosaston antama lausunto

Kenttäosaston lausunnon mukaan kentän johtoryhmä kiinnitti kokouksessaan 11.1.2010 huomiota huolestuttaviin elatustukihakemusten käsittelyaikojen alueellisiin ja vakuutuspiirikohtaisiin eroihin. Johtoryhmän mukaan mahdollisiin prosessien ja työjärjestelyjen eroihin on paneuduttava. Jatkossa myös tietojärjestelmien kehittäminen edesauttaa tavoiteaikoihin pääsemistä.

Eläke- ja toimeentuloturvaosaston ja hallinto-osaston lausunnot

Eläke- ja toimeentuloturvaosaston lausunnon mukaan kantelijan elatustukihakemuksen käsittelyaikaa voidaan pitää kohtuuttoman pitkänä, etenkin kun pitkä käsittelyaika ei johtunut lisäselvitysten hankkimisesta tai muusta Kansaneläkelaitoksesta riippumattomasta syystä. Hakemusten käsittelyajoissa oli vuonna 2009 jonkin verran aluekohtaista vaihtelua. Vakuutuspiirikohtaisesti tarkasteltuna erot käsittelyajoissa vuonna 2009 olivat vielä merkittävämmät ja vaihtelu oli suurta. Turun vakuutuspiirissä keskimääräiset käsittelyajat olivat selvästi pidemmät kuin useimmissa muissa vakuutuspiireissä. Kansaneläkelaitos on 1.4.2009 lähtien vastannut elatustukilaisissa säädettyjen tehtävien toimeenpanosta. Osaston lausunnon mukaan elatustuki uutena etuutena on osoittautunut haasteellisemmaksi ja työläämmäksi hoitaa, kuin mitä Kansaneläkelaitoksessa osattiin arvioida. Se ei osaston mukaan kuitenkaan selitä hakemusten käsittelyaikojen alue- ja vakuutuspiirikohtaisia eroja. Keskeinen tekijä lienee, kuten Turun vakuutuspiirin lausunnossa todetaan, työ määrän ja henkilöstöresursoinnin alimitoitus. Eläke- ja toimeentuloturvaosasto viittaa lausunnossaan kenttäosaston lausuntoon, jonka mukaan asiaan on kiinnitetty huomiota ja keinoja käsittelyaikojen erojen pienentämiseksi tulee selvittää.

Hallinto-osaston mukaan elatustukihakemusten sujuvaan käsittelyyn on kiinnitetty erityistä huomiota ja vakuutuspiireille on järjestetty runsaasti elatustukiasioiden koulutusta. Elatustukihakemusten käsittelyaikataavoite vuodelle 2010 oli 28 päivää.

3

RATKAISU

Katson Kansaneläkelaitoksen Turun vakuutuspiirin laiminlyöneen velvollisuutensa käsitellä kantelijan elatustukihakemus ilman aiheetonta viivästystä. Perustelen ratkaisuni seuraavasti.

3.3

Oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä toimivaltaisessa viranomaisessa. Vuoden 2004 alusta voimaan tulleen hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Säännös velvoittaa viranomaista pyrkimään kaikissa käsittelemissään asioissa mahdollisimman joutuisaan käsittelyyn. Asiaa koskevassa hallituksen esityksessä (HE 72/2002 vp) todetaan, että mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä ripeämpään käsittelyyn asiassa tulisi pyrkiä.

Hallintolaisissa ei ole säädetty aikarajaa asian viivytyksettömälle käsittelylle. Hyvään hallintoon kuuluu, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuulli-

sessä ajassa. Mikäli asian käsittelyn voidaan katsoa viivästyneen, *viivästymiselle pitää olla jokin perusteltu syy*, esimerkiksi lisäselvityksen tarve, jotta asian käsittelyn voidaan katsoa tapahtuneen ilman *aiheetonta viivytystä*.

Kantelijan elatustukihakemuksen käsittelyn vaiheissa on osoitettavissa sellaisia viranomaisesta johdettuja passiivisia ajanjaksoja, joiden aikana asialle ei näytä tapahtuneen mitään. Kantelijan hakemus tuli vireille 4.8.2009. Kansaneläkelaitoksen sähköiseen asiakirjahallintajärjestelmään tehtyjen merkintöjen mukaan kantelija kiirehti hakemuksensa käsittelyä 31.8., 8.9., 11.9. ja 14.9.2009. Vakuutuspiiri tilasi 16.9.2009 Tampereen maistraatilta hakemuksen käsittelyä varten tarvittavan suomalaisen henkilötunnuksen elatusvelvolliselle. Vakuutuspiiri sai henkilötunnuksen maistraatilta 29.9.2009. Kantelija kiirehti hakemuksensa käsittelyä uudestaan 30.9., 7.10., 12.10 ja 10.11.2009.

Hakemuksen käsittelyssä oli kaksi passiivista ajanjaksoja: ensimmäinen ajalla 4.8.–15.9.2009 ja toinen ajalla 29.9.–12.11.2009 yhteensä noin 12 viikkoa.

Katson tapahtuneen viivästyksen olleen aiheetonta, koska käsitykseni mukaan töiden ruuhkautuminen tai henkilöstöresursoinnin alimitoitus eivät ole hyväksyttäviä syitä asian käsittelyn viivästymiselle. Kansaneläkelaitoksen on järjestettävä toimintansa siten, että se pystyy kaikissa olosuhteissa käsittelemään hakemukset ilman aiheetonta viivästyä.

Elatustukilain tarkoituksena on turvata Suomessa asuvan alle 18-vuotiaan lapsen elatus. Elatustukilain 6 §:n mukaan lapsella on oikeus elatustukeen esimerkiksi silloin kuin elatusvelvollinen on laiminlyönyt elatusavun maksamisen tai kun elatusapua ei ole vahvistettu maksettavaksi elatusvelvollisen puutteellisen elatuskyvyn vuoksi. Lainsäädännöllä pyritään turvaamaan kaikkien lasten oikeus riittävään elatukseen, viime kädessä julkisin varoin toteutettuna.

Silloin, kun kyse on haavoittuvassa asemassa olevasta henkilöstä, kuten lapsesta, on viranomaisen käsitykseni mukaan arvioita tarkasti, ovatko valitut toimenpiteet ja ratkaisut lapsen edun mukaisia ja edistävätkö ne lapsen oikeuksien toteutumista. Kansaneläkelaitoksen antaman selvityksen mukaan elatustukihakemusten käsittelyaikojen alue- ja vakuutuspiirikohtaisiin eroihin on kiinnitetty huomiota ja Kansaneläkelaitoksen tulee selvittää keinoja käsittelyaikojen erojen pienentämiseksi. Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 4 §:n mukaisesti o tankin nyt omana aloitteena tutkittavaksi (diaari-numerolla 916/2/11), mihin toimenpiteisiin Kansaneläkelaitos on ryhtynyt edellä mainittujen käsittelyaikaerojen pienentämiseksi ja ovatko toimenpiteet vaikuttaneet Kansaneläkelaitoksen asettaminen käsittelyaikatavoitteiden saavuttamiseen.

4

TOIMENPITEET

Saatan esittämäni käsityksen Kansaneläkelaitoksen, Lounais-Suomen aluekeskuksen ja Turun vakuutuspiirin tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän niille jäljennöksen päätöksestäni.