

3.11.2009

Dnro 878/4/09

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

VIIVÄTYS TYÖMARKKINATUKIASIASSA

1
KANTELU

Kirjoituksessaan kantelija arvosteli Kansaneläkelaitosta työttömyysturvahakemuksensa hitaasta käsittelystä. Hän kertoi jättäneensä hakemuksensa 2.2.2009 Kansaneläkelaitokseen, josta oli luvattu päätös 2–3 viikon kuluessa. Kantelija ei ollut kuitenkaan kertomansa mukaan saanut päätöstä kante-lupäivään mennessä.

3
RATKAISU

3.1
Säännökset

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi toimivaltaisessa viranomaisessa asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Säännös velvoittaa viranomaista pyrkimään kaikissa käsittelemissään asioissa mahdollisimman joutuisaan käsittelyyn. Hallintolaissa on lisäksi asetettu viranomaisille velvollisuus käsitellä asiat ilman aiheetonta viivytystä (23 § 1 mom.).

3.2
Kansaneläkelaitoksen selvitys

Pohjois-Karjalan vakuutuspiirin selvitys

Pohjois-Karjalan vakuutuspiirin mukaan kantelijan hakemus saapui Kansaneläkelaitokseen 3.2.2009. Hakemuksen vastaanottanut käsittelijä kansioi hakemuksen 4.2.2009, koska lomautetun työntekijän työttömyysturvahakemuksen käsittely vaatii laajempaa osaamista. Tämän jälkeen sanotun kansiotilan käsittelijä otti hakemuksen käsiteltäväkseen 18.4.2009 ja ratkaisi sen samana päivänä.

Vakuutuspiirin mukaan käsittelyssä ollut viive johtui hakemusten käsittelyn ruuhkautumisesta. Piiri ilmoittaa muuttaneensa kevään 2009 aikana toimintamallejaan ja työjärjestelyjään sekä kiinnittä-neensä enemmän huomiota osaamiseen. Lisäksi se ilmoittaa saaneensa loppukevällä 2009 luvan rekrytoida uusia toimihenkilöitä yleisestä taloustilanteesta johtuvan Kansaneläkelaitoksen palvelutar-

peen kysynnän kasvun vuoksi. Näillä toimenpiteillä piiri ilmoittaa pyrkivänsä lyhentämään käsittelyaikoja.

Itä-Suomen aluekeskuksen selvitys

Itä-Suomen aluekeskus pitää valitettavana kantelijan hakemuksen viivästymistä. Sen mukaan osittain syynä on ollut työttömyysturvan hakijamäärien kasvu. Erityisesti lomautettujen työttömyysturvasiakkaiden ilmaantuminen Kansaneläkelaitoksen asiakkaiksi Itä-Suomessa on ollut aluekeskuksen mukaan yllättävää. Heidän hakemustensa hoitoon on jouduttu keräämään tietoa ja kevään aikana asiaan liittyvästä tarpeellisesta tiedosta on laadittu muistio. Sanotut hakemukset on tietopohjan puutteiden vuoksi koettu aluekeskuksen mukaan ehkä tarpeettomankin vaikeina.

Aluekeskuksen mukaan kantelijan hakemuksen ratkaisemisessa ei ole ollut sisällöllisesti ongelmia. Kansaneläkelaitoksessa käytössä olevan työttömyysturvahakemusten käsittelyn toimintamallin mukaan ongelmattomat ja selvät hakemukset ratkaistaan siinä yhteydessä, kun postitilan käsittelijä ottaa asian käsittelyynsä. Keskuksen mukaan näin ei ole kuitenkaan menetelty kantelijan tapauksessa, vaan asia on kansioitu jatkokäsittelyyn ilman, että olisi tutkittu, onko asia ratkaistavissa heti.

Edellä kuvattu menettely on kuitenkin aluekeskuksen näkemyksen mukaan ollut tilapäinen poikkeus, joka on johtunut hakemusmäärien kasvamisesta. Keskuksen mukaan peruspäiväraha-asioiden keskimääräinen läpimenoaika oli Pohjois-Karjalan vakuutuspiirissä nyt puheena olevana aikana 19 päivää. Heinäkuuhun mennessä aika oli pudonnut 17,5 päivään.

Keskuksen mukaan kantelijan asian käsittely olisi saattanut nopeutua kiirehtimällä. Sellaisesta ei ole kuitenkaan ainakaan asiakirjoissa merkintää.

Eläke- ja toimeentuloturvaosaston lausunto

Kansaneläkelaitoksen eläke- ja toimeentuloturvaosaston mukaan laitoksessa seurataan hakemusten läpimenoaikoja, jolla tarkoitetaan hakemuksen saapumisesta päätöksen asiakkaalle lähettämiseen kulunutta aikaa päivissä. Työttömyysturva-asioissa Kansaneläkelaitoksen tavoitteena on 7 päivän keskimääräinen läpimenoaika.

Osasto on vertaillut lausunnossaan työttömyysturva-asioiden vuosien 2008 ja 2009 kesäkuun läpimenoaikoja sekä myös niiden vuosien alkupuoliskojen läpimenoaikoja. Samalla se on ilmoittanut vastaavien ajankohtien hakemusmäärät.

Kansaneläkelaitos ratkaisi vuoden 2008 tammi-kesäkuussa noin 372 000 hakemusta ja niiden läpimenoajan keskiarvo oli 7,3 päivää. Vuoden 2009 vastaavat luvut olivat noin 389 000 ja 9,3 päivää. Uusien työttömyysturvahakemusten osalta luvut vuonna 2008 olivat noin 96 000/14,8 päivää ja kuluva vuonna 118 000/18,0 päivää.

Osasto toteaa lausunnossaan, että työttömyysturvan hakijamäärän kasvun vuoksi Kansaneläkelaitoksen hallitus on 19.3.2009 pitämässään kokouksessa päättänyt muuttaa ja täydentää vuosien 2009–2012 toiminta- ja taloussuunnitelmaa sekä rekrytoida jo vuoden 2009 aikana lisää henkilökuntaa.

Tämän lisäksi se ilmoittaa laitoksen kiinnittävän huomiota henkilökuntansa kouluttamiseen ja käsittelijöiden osaamiseen sekä myös ulkoiseen tiedottamiseen. Osaston mukaan työntasaustoimilla työtä voidaan myös tarpeen mukaan hajauttaa tai keskittää eri yksiköiden välillä ja tällä tavoin vaikuttaa

käsittelyaikoihin. Hakemusten ruuhkautumiseen voidaan tarvittaessa puuttua myös siirtämällä hakemusten käsittelyä yksiköstä toiseen vakuutuspiirien välisellä sopimuksella.

Kantelijan hakemuksen käsittelyaika on osaston mukaan ollut liian pitkä. Osaston mukaan Kansaneläkelaitos tulee jatkossakin kiinnittämään erityistä huomiota hakemusten käsittelyaikoihin.

3.3

Asian arviointia

3.3.1

Kantelijan hakemuksen käsittely

Kantelijan nyt puheena olevan työttömyysturvahakemuksen käsittely kesti siis noin 2,5 kuukautta, mikä ylittää selvästi hakemusten tuonaikaisen keskimääräisen käsittelyajan. Hakemuksen käsittely ei ole vaatinut lisäselvitystä. Käsittelyn viivästyminen on saamani selvityksen mukaan johtunut töiden ruuhkautumisesta.

Käsitykseni mukaan töiden ruuhkautuminen ei ole kuitenkaan hyväksyttävä syy asian käsittelyn viivästykselle, vaan etuuden hakijan, tässä tapauksessa siis kantelijan kannalta nyt tapahtunutta viivästyksiä onkin pidettävä aiheettomana.

Sanottu töiden ruuhkautuminen on liittynyt hakemusten määrän kasvuun. Kuten Itä-Suomen aluekeskus on selvityksessään todennut, lomautettujen hakeutuminen Itä-Suomessa Kansaneläkelaitoksen asiakkaina oli ollut osittain yllättävää. Heidän asioidensa vaatiman osaamisen puutteiden korjaaminen merkitsi saamani selvityksen mukaan hakemuskäsittelyn ruuhkautumista. Tämä puolestaan näytti johtaneen siihen, että ainakin tilapäisesti myös sellaisten hakemusten käsittely, jotka eivät olisi edellyttäneet erityisosaamista, ruuhkautui. Näin tapahtui nähdäkseni myös kantelijan hakemukselle.

Kansaneläkelaitoksen käsiteltäväksi tulevien hakemusten määrä ja myös laatu saattaa vaihdella johtuen esimerkiksi taloudellisista suhdanteista. Kansaneläkelaitoksen tulee luonnollisesti pyrkiä mahdollisuuksiensa mukaan ennakoimaan näitä vaihteluita ja varautua niihin. Tämä edellyttää nähdäkseni muun muassa henkilökunnan osaamisen ylläpitämistä, jotta hakemusten määrän kasvaessa Kansaneläkelaitoksella on heti käytössään riittävä tietotaito hakemusten viivytyksettömän käsittelyn turvaamiseksi.

Pohjois-Karjalan vakuutuspiiri onkin ilmoituksensa mukaan muuttanut toimintamallejaan ja kiinnittänyt huomiota osaamiseen. Aluekeskuksen mukaan sen ja Pohjois-Karjalan vakuutuspiirin osalta hakemusten käsittelytilanne on kuitenkin hieman helpottanut jo kesään 2009 mennessä. Tähän on vaikuttanut se, että piiri oli saanut luvan rekrytoida lisää toimihenkilöitä loppukevästä 2009.

3.3.2

Kansaneläkelaitoksen varautuminen työttömyysturvahakemusten määrän kasvuun

Selvityksissä mainittu työttömyysturvahakemusten määrän kasvu on luonnollisesti koskettanut koko Kansaneläkelaitosta. Eläke- ja toimeentuloturvaosaston lausunnossa ilmenevätkin sekä hakemusten määrän kasvu että sen vaikutukset käsittelyaikoihin. Luvuista ilmenee, että käsittelyajat ovat vuonna 2009 olleet hieman edellisvuoden vastaavia pidempiä.

Kuten osaston lausunnosta ilmenee, Kansaneläkelaitoksen hallitus on kuitenkin maaliskuussa 2009 reagoinut taloudellisen taantumien aiheuttamaan Kansaneläkelaitoksen palveluiden lisääntyneeseen

kysyntään muun muassa tilapäisen lisätyövoiman palkkaamisella. Tällä ja muilla osaston mainitsemissa toimilla Kansaneläkelaitoksella onkin nähdäkseni käytössään tarvittavat keinot hallita hakemuserä määrän kasvua.

Hakemusten määrän vaikutus käsittelyaikoihin Kansaneläkelaitoksessa onkin toistaiseksi ollut vähäinen. Tämän vuoksi asia ei anna minulle aihetta enempään toimenpiteisiin.

Pidän kuitenkin tärkeänä, että Kansaneläkelaitos pystyy jatkossakin käsittelemään työttömyysturvahakemukset viivytyksettä. Tämän vuoksi pyydän eläke- ja toimeentuloturvaosastoa toimittamaan minulle tilastotietoja työttömyysturvahakemusten määrästä ja käsittelyajoista vuodelta 2009 sitten, kun tiedot valmistuvat, kuitenkin viimeistään 29.1.2010 mennessä.

4

TOIMENPITEET

Saatan jaksossa 3.3.1 esittämäni käsitykset kantelijan hakemuksen käsittelyn viivästyisestä Pohjois-Karjalan vakuutuspiiriin ja Itä-Suomen aluekeskuksen tietoon sekä jaksossa 3.3.2 esittämäni pyynnön tilastotietojen toimittamisesta eläke- ja toimeentuloturvaosaston tietoon. Näissä tarkoituksissa lähetän niille jäljennöksen päätöksestäni.