

**ASIA****Palkkatukien maksamisen viivästyminen****KANTELU**

Työttömien yhdistyksen puheenjohtaja on oikeuskanslerille 29.1.2015 osoittamassaan kirjoituksessa arvostellut KEHA-keskuksen Uudenmaan maksatusalueen menettelyä palkkatukien maksamisessa. Kantelun mukaan palkkatukien maksaminen joului- ja tammikuulta oli viivästynyt.

SELVITYS

Kantelun perusteella elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä työ- ja elinkeinotoimistojen kehittämis- ja hallintokeskus (jäljempänä KEHA-keskus) on antanut 12.5.2015 päivätyn, maksatusjohtajan ja lakimiehen allekirjoittaman selvityksen.

VASTINE

Kantelijalle on 9.12.2015 varattu tilaisuus antaa selvityksen johdosta vastine. Vastinetta ei ole annettu.

RATKAISU**KEHA-keskuksen selvitys**

Selvityksen mukaan palkkatukien maksaminen oli ELY-keskusten organisaatiomuutoksen yhteydessä 1.1.2015 siirtynyt KEHA-keskukseen. Uudenmaan maksatusalue oli omalta osaltaan todennut, että valtionavustuslaissa ei ole säädetty, milloin valtionavustus – tässä tapauksessa palkkatuki – on oltava maksussa. Käsittelyajoista ei ole sitovia säännöksiä, eikä näin ollen ole myöskään tiettyjä maksupäiviä, joista ne olisivat myöhässä. Palkkatuki ei ole palkkaa vaan avustus työnantajalle, joka maksetaan jälkikäteen maksatushakemuksen perusteella. Yhdenvertaisuuteen perustuen Uudenmaan maksatusalue oli todennut, että he käsittelevät maksatushakemukset saapumispäivän mukaisessa järjestyksessä.

Uudenmaan maksatusalue oli edelleen omassa selvityksessään todennut, että työttömyyden myötä palkkatuella työllistettyjen määrä oli lisääntynyt huomattavasti ja että toisaalta Uudenmaan maksatusalueen henkilöresursseissa oli työmäärään nähden vajausta. Lisäksi vuodenvaihteen organisaatiouudistuksen ja tietojärjestelmien hitauden vuoksi työmäärät olivat lisääntyneet. Käytettävissä olevien resurssien puitteissa Uudenmaan maksatusalue teki parhaansa, että asiakkaat saivat palkkatuen nopeammin tileilleen.

KEHA-keskus on todennut yleisesti, että palkkatukien maksatuksen tehostamiseen ja prosessien kehittämiseen oli kiinnitetty erityistä huomiota vuoden 2012 syksystä alkaen. Vuoden 2015 alusta oli käynnistynyt ELY-keskusten ja TE-toimistojen yhteinen kehittämis- ja hallintokeskus (KEHA-keskus) ja palkkatukien maksatukset oli keskitetty KEHA-keskukseen.

Selvityksen mukaan tarkoituksena on edelleen kehittää prosesseja ja saada resursseja paremmin jaettua ja kohdistettua niille alueille, joilla ruuhkahuippuja mahdollisesti syntyy. KEHA-keskus panostaa maksatustoimintojen kehittämiseen, mutta lienee ilman muuta selvää, että toimintojen kehittäminen vie oman aikansa uuden organisaation käynnistymisen jälkeen. Lisäksi on todettava, että ELY-keskukset ja KEHA-keskus ovat huomattavien säästötavoitteiden kohteena ja että ELY-keskuksissa ja KEHA-keskuksessa oli juuri päättynyt YT-prosessi, jonka johdosta henkilöstöresurssit olivat edelleen vähentymässä.

Lisäksi KEHA-keskus on todennut, että palkkatukea on voinut hakea sähköisesti verkkolomakkeella jo vuoden 2014 kesäkuusta alkaen. Jättämällä sähköisen hakemuksen hakija saa välittömästi kuittauksen hakemuksen vastaanottamisesta. Sähköisen verkkohaun oma asiointi-palvelua oltiin kehittämässä niin, että vuoden 2015 aikana palveluun tulee ennuste käsittelyajasta. KEHA-keskus on viitannut vielä www.te-palvelut.fi -sivustoilla olevaan maksatustiedotteeseen (julkaistu tammikuussa 2015). Joulukuusta 2012 alkaen on ELY-keskusten maksatusalueilta ja nyt KEHA-keskuksesta yhdenmukaisella tavalla viestitetty niin asiakkaille kuin TE-toimistoille useaan kertaan vuodessa sekä käsittelyajoista että asiointinumeroista.

Toiseen samaa asiaa koskevaan kanteluun (OKV/762/1/2015) 16.6.2015 antamassaan selvityksessä KEHA-keskus on todennut, että KEHA-keskus on asettanut palkkatukien maksatusten tavoitekäsittelyajaksi noin neljä viikkoa. KEHA-keskuksen toiminnan käynnistyessä maksatukset olivat ruuhkautuneet – pahimmillaan maksatushakemusten käsittelyaika oli jopa 13 viikkoa. Työ- ja elinkeinoministeriön linjausten mukaan ensin oli pyritty saamaan kuntoon yhdistysten palkkatukipäätösten maksaminen. Tämän tavoitteen toteutumisessa KEHA-keskuksen maksatusyksikkö oli selvityksen mukaan onnistunut hyvin ja selvityksen antamisen aikaan kaikki hakemukset – niin verkossa tehdyt kuin paperilla toimitetut – saatiin käsiteltyä kaikilla maksatusalueilla neljän viikon tavoiteajassa, kuten 10.6.2015 otetusta tilastosta ilmeni.

Arviointia

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Pykälän 2 momentissa turvataan jokaisen oikeus hyvään hallintoon.

Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Pykälän 2 momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Myös hallintolain hyvän hallinnon perusteet edellyttävät asioiden joutuisaa käsittelyä.

Kantelun mukaan kyseisenä ajankohtana olivat maksamatta palkkatuet joulukuulta 2014 ja tammikuulta 2015. Selvityksessä on todettu, että pahimmillaan maksatushakemusten käsittelyaika oli ollut jopa 13 viikkoa.

Asian käsittelyn viipymistä arvioitaessa on otettava huomioon asian käsittelyaikaan vaikuttaneet seikat ja arvioitava, onko mahdollinen viipyminen ollut aiheetonta. Asian käsittelyn ja ratkaisun viipymistä on lähtökohtaisesti arvioitava asiansa vireille panneen asianosaisen aseman ja hänen oikeusturvansa kannalta.

KEHA-keskuksen esittämällä henkilöstöpulalla ei voida perustella pitkää käsittelyaika. Viranomaista velvoittava hyvä hallinto edellyttää viranomaisen mitoittavan palvelunsa siten, että asiakkaiden oikeusturva ei vaarannu. Pitkään käsittelyaikaan on selvityksen mukaan vaikuttanut myös organisaatiomuutos palkkatuen maksatuksessa.

Lisäksi KEHA-keskuksen selvityksessä on viitattu siihen, että tietojärjestelmien hitauden vuoksi työmäärät ovat lisääntyneet. Selvityksestä ei tarkemmin ilmene, onko kysymys ollut siitä, että atk-laitekapasiteetti, tietoliikennekapasiteetti tai tietojärjestelmien toimintakyky on ollut kasvaneisiin hakemusten määriin nähden alimitoitettua, vai onko mahdollisesti kysymys puutteista tietojärjestelmien suunnittelussa. Totean, että muihinkin viranomaispalvelujen hitautta ja päätösten viipymistä koskeviin kanteluasioihin annetuissa viranomais selvityksissä on uutena piirteenä entistä useammin viitattu viranomaisten käytössä olevien tietojärjestelmien puutteisiin tai toiminnan häiriöihin. Sellaisia voidaan tehtävien ja toimintojen digitalisoinnin alkuvaiheessa pitää jossakin määrin ymmärrettävinä, mutta pidempiaikaisena, asianomaisten työntekijöiden työtä toistuvasti haittaavana ja asiakkaiden asioiden käsittelyä hidastavana ilmiönä asiantilaa ei voida hyväksyä. Kun myös hallinnon asiakkaiden odotetaan tai jossain määrin jopa edellytetään siirtyvän asioimaan yhä yleisemmin digitaalisesti, tilanne on kohtuuton ja nurinkurinen, jos viranomaisten tietojärjestelmien puutteellisuudet toistuvasti haittaavat ja viivästyttävät hallinnon asiakkaan asiointia ja asianomaisten viranomaisen omaakin työskentelyä.

Katson, että arvioitaessa asiaa kantelijan kannalta ei ole ilmennyt sellaisia syitä, joiden perusteella palkkatukihakemusten pitkää käsittelyaika voitaisiin pitää hyväksyttävänä.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Edellä toteamaani viitaten kiinnitän KEHA-keskuksen huomiota perustuslain ja hallintolain säännöksiin asioiden viivytyksettömästä käsittelystä.

Tähän kanteluasiaan 12.5.2015 annetussa ja kanteluasiaan OKV/762/1/2015 16.6.2015 annetussa KEHA-keskuksen selvityksessä on kerrottu toimenpiteistä palkkatukihakemusten käsittelyaikojen lyhentämiseksi. Selvityksen liitteenä oleva tilasto on päivätty 10.6.2015. Kanteluasian merkittävyyteen viitaten kehotan KEHA-keskusta toimittamaan minulle maksatusalueittaisen selkeän yhteenvetotilaston palkkatukiasioiden tämänhetkisistä käsittelyajoista.

Jäljennös päätöksestäni lähetetään edellä mainitussa tarkoituksessa KEHA-keskukselle.

Jäljennös päätöksestä lähetetään tiedoksi työvoima- ja elinkeinoministeriölle.

Apulaisoikeuskansleri

Risto Hiekkataipale

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

KÄYNTIOSOITE Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
POSTIOSOITE PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL etunimi.sukunimi@okv.fi
INTERNET www.okv.fi