



ASIA Määräajan noudattaminen

KANTELU

A ja B arvostelevat kantelussaan Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä A:n työmarkkinatukihakemuksen käsittelemisessä. Kantelun mukaan asian käsittely on viivästynyt.

SELVITYS

Kansaneläkelaitoksen eläke- ja toimeentuloturvaosasto on antanut 3.9.2012 päivätyn lausunnon, jonka liitteenä on Helsingin vakuutuspiirin 26.7.2012 päivätty selvitys.

VASTINE

A:lle ja B:lle on varattu mahdollisuus antaa vastine hankitusta selvityksestä, mutta he eivät ole antaneet vastinetta.

RATKAISU

Säännökset

Työttömyysturvalaissa säädetään muun muassa työmarkkinatuesta. Lain 11 luvussa on lain toimeenpanoa koskevat säännökset. Luvun 1 §:ssä säädetään työttömyysetuuden hakemisesta. Luvun 1 a §:n 1 momentin mukaan hakemus on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Pykälän 2 momentin mukaan päätös työttömyysetuudesta on annettava viimeistään kolmantenakymmenentenä kalenteripäivänä hakemuksen saapumisesta. Pykälän 3 momentin mukaan jos päätöstä ei voida antaa 2 momentin mukaisessa määräajassa, koska työttömyyskassalla tai Kansaneläkelaitoksella ei ole hakemuksen puutteellisuuden tai muun syyn vuoksi käytettävissä asian ratkaisemiseksi tarvittavia tietoja, päätös on kuitenkin annettava viimeistään neljän-

tenätoista kalenteripäivänä sen jälkeen, kun työttömyyskassalla tai Kansaneläkelaitoksella on ollut käytettävissään asian ratkaisemiseksi tarvittavat tiedot.

Työttömyysturvalain 11 luvun muuttamista koskevan hallituksen esityksen (HE 316/2010 vp) mukaan esityksessä ehdotetaan lisättäväksi työttömyysturvalain 11 lukuun uusi 1 a §, jossa säädetäisiin työttömyysetuushakemuksen käsittelyajasta. Esityksessä on todettu, että hakemuksista merkittävä osa ei ole ratkaistavissa hakemuksen tiedoilla, vaan asiaan on hankittava lisäselvitystä hakijalta itseltään tai muulta taholta. Esityksen mukaan jos asiassa tarvitaan lisäselvitystä, olisi lisäselvityksen hankintaan ryhdyttävä 30 päivän käsittelyajan aikana. Edelleen esityksessä on todettu, että jos lisäselvityspyyntö on tehty ja lisäselvitys saatu ennen 30 päivän määräajan kulumista, päätöksen antamiseen olisi näissäkin tilanteissa käytettävissä 30 kalenteripäivää alkuperäisen hakemuksen saapumisesta. Esityksen mukaan nopeasti tehty lisäselvityspyyntö ei siten lyhentäisi laissa säädettyä 30 päivän käsittelyaikaa.

Kansaneläkelaitoksen selvitys

Kelan selvityksen mukaan A:n työttömyysetuushakemus saapui Kelaan 21.3.2012, minkä jälkeen A ja B olivat yhteydessä Kelan asiakaspalveluun kolmeen eri kertaan ennen kuin hakemus otettiin käsittelyyn 7.5.2012. Hakemuksen ratkaisemiseksi tarvittiin lisäselvityksiä, jotka saapuivat 10.5.2012. Selvityksen mukaan hakemus otettiin uudelleen käsiteltäväksi 24.5.2012 ja asiassa annettiin päätös samana päivänä. Selvityksessä on todettu, että A:n hakemuksen saapumisen ja lisäselvityksen pyytämisen välillä kului aikaa 47 päivää ja lisäselvityksen saapumisen jälkeen päätös annettiin 14. päivänä.

Selvityksen mukaan hakemuksen käsittelystä vastanneessa Helsingin kansainvälisessä yksikössä olivat kyseisenä ajankohtana työt ruuhkautuneet, joka johti käsittelyaikojen pitenemiseen. A:n hakemuksen käsittelyaikaa pidensi myös se, että asian ratkaisemiseksi jouduttiin pyytämään lisäselvityksiä. Selvityksessä on todettu, että Kelan ohjeiden mukaan kaikki lisäselvitykset on pyydettävä kerralla. Vaikka A otti useaan otteeseen yhteyttä Kelan asiakaspalveluun, ei asiakaspalvelussa selvityksen mukaan osattu kartoittaa, mitä kaikkia lisäselvityksiä A:n tuli toimittaa, vaan lisäselvityksiä jouduttiin pyytämään lisäksi kirjeellä, mikä hidasti asian käsitelyä.

Kela on todennut selvityksessään, että A:n työmarkkinatukiasian käsittely kesti kohtuuttoman pitkään eikä siinä noudatettu työttömyysturvalain 11 luvun 1 a §:ssä säädettyä käsittelytakuun edellyttämää määräaikaa. Kansaneläkelaitos on pahoitellut viivästymistä. Selvityksen mukaan Kela pyrkii jatkuvasti seuraamaan ja parantamaan käsittelyaikojaan muun muassa tasaamalla töitä eri vakuutuspiirien kesken. Lisäksi asiakaspalvelun ohjeita on uusittu ja parannettu, jotta asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen olisi helpompaa jo asiakaspalvelussa.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Yhdyn Kansaneläkelaitoksen toteamukseen siitä, että A:n työmarkkinatukea koskevaa hakemusta ei käsitelty työttömyysturvalain 11 luvun 1 a §:ssä säädettyssä määräajassa ja että hakemuksen käsittely kesti kohtuuttoman pitkään. Sen vuoksi kiinnitän Kansaneläkelaitoksen Helsingin kansainvälisen yksikön huomiota työttömyysturvalain 11 luvun 1 a §:ssä säädettyjen määräaikaisten noudattamiseen.

Kirjoituksen liite palautetaan A:lle ja B:lle.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen

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