



## ASIA **Palkkatukien maksamisen viivästyminen**

### KANTELU

Kantelija on 25.5.2015 päivätyssä oikeuskanslerille osoittamassaan kirjoituksessa arvostellut palkkatuen maksamisen viivästyminen. Kantelija on arvostellut palkkatuen maksamisen jopa neljän-viiden kuukauden käsittelyaikaa läntisellä maksatusalueella. Kantelijan mukaan viivästyminen on aiheuttanut hankaluuksia varsinkin pienyrityksille.

### SELVITYS

Kantelun perusteella elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä työ- ja elinkeinotoimistojen kehittämis- ja hallintokeskus (jäljempänä KEHA-keskus) on antanut 16.6.2015 päivätyin, maksatusjohtajan ja lakimiehen allekirjoittaman selvityksen.

Jäljennös selvityksestä lähetetään kantelijalle tiedoksi ohessa.

### RATKAISU

#### KEHA-keskuksen selvitys

KEHA-keskus on todennut yleisesti, että palkkatukien maksatuksen tehostamiseen ja prosessien kehittämiseen oli kiinnitetty erityistä huomiota vuoden 2012 syksystä alkaen. Maksatusprosessin kehittämiseksi palkkatukien maksatustehtävät oli keskitetty vuoden 2013 alusta siten, että ne oli siirretty hoidettavaksi kuudella ELY-keskuksista muodostetulla maksatusalueella. 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.

KEHA-keskuksessa maksatustehtävät on keskitetty maksatusyksikköön, joka jakaantuu kuuteen maksatusalueeseen: Uudenmaan maksatusalue, eteläinen maksatusalue, läntinen maksatusalue, keskinen maksatusalue, itäinen maksatusalue ja pohjoinen maksatusalue. Hakemusten käsittelytilanne ilmeni selvitykseen oheistetusta 10.6.2015 otetusta tilastosta, josta näkyivät käsittelyyn tulleet hakemukset saapumispäivän mukaan. Tilasto eritteli yhdistykset ja yritykset ja toisaalta verkon kautta ja paperisina tulleet hakemukset.

KEHA-keskus oli 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 toteuttamisessa KEHA-keskuksen maksatusyksikkö oli onnistunut hyvin ja selvityksen antamisen aikaan kaikki hakemukset – niin verkossa tehdyt kuin paperilla toimitetut – saatiin käsiteltyä kaikilla maksatusalueilla neljän viikon tavoiteajassa.

Myös yritysten palkkatukien maksamisen viiveitä oli purettu ruuhkautuneilta alueilta koko alkuvuoden 2015 ajan. Käsittelyviiveet oli saatu lyhenemään vuodenvaihteen 13 viikosta vajaa kahdeksaan viikkoon ruuhkautuneilla alueilla. Selvityksen antamisen aikaan yritysten palkkatukien maksatuspäätösten saaminen vaihteli itäisen maksatusalueen yhdestä viikosta eteläisen alueen kahteen kuukauteen. Kun tavoitekäsittelyaika on neljä viikkoa, viive oli siis tuolloin nollassa viikosta neljään viikkoon. Haasteellisin tilanne oli ollut Uudenmaan maksatusalueella sekä eteläisellä, läntisellä ja keskisellä maksatusalueella.

Selvityksen mukaan lähtökohtana oli, että kesäkuun 2015 loppuun mennessä sähköiset jonot olisivat alle neljän viikon tavoitekäsittelyajan ja paperisetkin hakemukset saataisiin käsiteltyä viimeistään neljän viikon kuluttua niiden saapumisesta maksatusalueille. Kesän vuosilomat tulisivat luonnollisesti asettamaan aikatauluissa pysymiselle omat haasteensa. Käynnissä oli myös järjestelmien kehittäminen siten, että kukin maksatusalue voisi jatkossa joustavasti ottaa hakemuksia käsiteltäväksi myös toiselta maksatusalueelta, mutta tämä muutos saataisiin järjestelmiin vasta vuoden 2015 loppupuolella.

Lopuksi 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 tulisi ennuste käsittelyajasta.

### KEHA-keskuksen lisäselvitys

Olen toiseen samaa asiaa koskeneeseen kanteluun 11.3.2016 antamassani päätöksessä (dnro OKV/136/1/2015) pyytänyt KEHA-keskusta toimittamaan maksatusalueittaisen yhteenvetotilaston palkkatukiasioiden tuonhetkisistä käsittelyajoista.

KEHA-keskus on antanut 17.3.2016 päivätyn KEHA-keskuksen johtajan sijaisena henkilöstöjohtajan ja maksatusjohtajan vastauksen.

Vastauksessa on todettu, että maksatusalueiden muodostamisen jälkeen Uudenmaan ja keski-sen maksatusalueen työntekijöitä on ollut sijoittuneina Helsinkiin, Tampereelle, Jyväskylään ja Vaasaan. Näiden maksatusalueiden henkilöstömäärä suhteessa työmäärään oli ollut alusta alka-en tiukka, ja näiden maksatusalueiden kuormitustaso on ollut korkea. Tämän vuoksi erityisesti loma-aikoina palkkatukien maksatukset ovat valitettavasti viivästyneet. Kuormitusta maksa-tusalueilla on lisännyt Suomen vaikea työllisyystilanne, joka on merkinnyt palkkatuen ja työl-listämistukipäätösten merkittävää kasvua, joillakin alueilla kahdessa vuodessa lähes 80 pro-senttia. Samaan aikaan maksatusalueiden resursseja ei ole voitu lisätä johtuen juuri taloustilan-teesta sekä julkisen talouden säästöpainesta. ELY-keskukset sekä KEHA-keskus ovat vuonna 2015 käyneet läpi YT-menettelyn, mikä on tarkoittanut lisäsupistuksia aluehallintoon edelleen.

KEHA-keskuksen mukaan maksatusalueiden tilanne oli otettu jo vuoden 2015 keväällä hallin-taan ja kaikki maksatusruuhkat oli purettu hallitusti, maksatusalue kerrallaan. Maksatuskäsitte-lijöitä oli voitu valtakunnallisessa toiminnossa osoittaa ruuhkautuneiden maksatusalueiden avuksi. Työnsuunnittelulla ja sähköisen asioinnin lisäyksellä oli myös ollut suuri merkitys ruuhkan purkamisessa. Sähköisen hakemuksen käsittely on huomattavasti nopeampaa, joten hakijat voivat kanavan valinnalla vaikuttaa hakemuksensa saapumiseen välittömästi ja sen ete-nemiseen sähköisessä työjonossa, irrallaan toimipaikasta tai kellonajasta. Paperisina saapunei-den hakemusten käsittelyyn hakemuksia saapuu päivittäin useita satoja. Hakemusten käsittely-vaihetta voidaan seurata vasta sen jälkeen, kun hakemus on tallennettu maksujärjestelmään. Hakemukset voivat myöskin fyysisesti sijaita usealla eri paikkakunnalla. Kun prosessi koko-naan sähköistyy, edellä kuvattu ongelma poistuu, ja virkailijat voivat käyttää työaikansa tehokaasti palkkatukipäätösten tekemiseen, mikä nopeuttaa edelleen maksatusten kulkua. Hakijalla on ”oma asiointi verkkopalvelussa” reaaliaikainen tieto hakemuksen tilasta, mikä helpottaa kassavirran suunnittelua. Maksatushakemuksista saapui jo 44 prosenttia verkkohakemuksina 29.2.2016 mennessä.

## Arviointia

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

Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä. Pykälän 2 momen-tin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen anta-misajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Myös hallinto-lain hyvän hallinnon perusteet edellyttävät asioiden joutuisaa käsittelyä.

Asian käsittelyn viipymistä arvioitaessa on otettava huomioon asian käsittelyaikaan vaikutta-neet seikat ja arvioitava, onko mahdollinen viipyminen ollut aiheutonta. Asian käsittelyn ja rat-kaisun viipymistä on lähtökohtaisesti arvioitava asiansa vireille panneen asianosaisen aseman ja hänen oikeusturvansa kannalta. KEHA-keskuksen esittämällä henkilöstöpuhlalla ei voida pe-rustella pitkää käsittelyaika. Viranomaista velvoittava hyvä hallinto edellyttää viranomaisen mitoittavan palvelunsa siten, että asiakkaiden oikeusturva ei vaarannu.

Kantelun mukaan palkkatuen maksamisessa oli ollut jopa neljän-viiden kuukauden käsittelyyai-ka. KEHA-keskuksen selvityksessä on todettu, että pahimmillaan maksatushakemusten käsitte-lyaika oli ollut jopa 13 viikkoa, ja selvitystä 16.6.2015 annettaessa yritysten palkkatukien mak-satuspäätösten saaminen vaihteli itäisen maksatusalueen yhdestä viikosta eteläisen alueen kah-teen kuukauteen.

Aikaisemmassa 11.3.2016 antamassani päätöksessä (dnro OKV/136/1/2015) totesin, että palkkatukihakemusten käsittelyaika on ollut ainakin alkuvuodesta 2015 kohtuuttoman pitkä eikä arvioitaessa asiaa kantelijan kannalta ollut ilmennyt sellaisia syitä, joiden perusteella palkkatukihakemusten pitkää käsittelyaikaa voitaisiin pitää hyväksyttävänä. Kiinnitin päätöksessäni KEHA-keskuksen huomiota perustuslain ja hallintolain säännöksiin asioiden viivytyksettömästä käsittelystä. Totean, että käsittelyaika on ollut kohtuuttoman pitkä myös tässä kantelussa tarkoitettujen yritysten palkkatuen maksatushakemusten osalta.

Pyytämäni lisäselvityksen mukaan tilanne on nyt korjaantunut. KEHA-keskuksen 17.3.2016 päivätyn lisäselvityksen mukaan palkkatuen maksatushakemusten käsittely oli normalisoitunut jo vuoden 2015 kesällä. Tällä hetkellä käytännössä kaikkien TE-palveluiden maksatusten käsittelyaika on alle kalenteriviikon. Verkkohakemusten käsittelyaika on keskimäärin 1,51 vuorokautta.

Jäljennökset päätöksestäni lähetetään KEHA-keskukselle ja työ- ja elinkeinoministeriölle.

Apulaisoikeuskansleri

Risto Hiekkataipale

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen

---

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

---