



Ansioapäiväraahakemuksen käsittelyn viipyminen

KANTELU

Kantelija on 7.4.2021 oikeuskanslerille osoittamassaan kantelussa arvostellut Julkisten ja hyvinvointialojen (JHL) työttömyyskassan menettelyä. Kantelijan mukaan hän on odottanut ansioapäivärahapäätöstä yli kahden kuukauden ajan.

Kantelija on toimittanut päivärahan jatkohakemuksen 7.2.2021 JHL:n työttömyyskassalle. Kantelijalla on ollut samanaikaisesti vireillä vuoteen 2019 kohdistunut takaisinperinnän valitusasia, jonka käsittely on ollut kesken.

Päivärahan jatkohakemus on jätetty odottamaan, että aikaisempi takaisinperintäasia käsitellään sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnan 10.2.2020 antaman päätöksen mukaisesti uudelleen.

SELVITYS

JHL:n työttömyyskassan 4.6.2021 toimittaman selvityksen mukaan kantelijalle maksetun ansioapäivärahan enimmäismäärä oli ylittynyt eikä päivärahaa voitu enää maksaa. Selvityksen mukaan käsittelyn enimmäisajan ylittyminen on johtunut vuoteen 2019 kohdistuneesta ansioapäivärahan takaisinperinnän valitusasiasta, jonka käsittely on ollut kesken.

Takaisinperinnän uudelleen käsittelyä varten kantelijalle oli lähetetty 1.2.2021 kuuleminen ja täydennyskehotus, joihin kantelija on vastannut 24.2.2021. Kantelija pyysi takaisinperinnästä luopumista, joka siirrettiin työttömyyskassan sisäisen prosessin mukaan kohtuullistamisharkintaan.

Sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunta palautti asian JHL:n työttömyyskassalle uudelleen käsiteltäväksi. Takaisinperinnän uudelleen käsittelyssä kantelija on pyytänyt takaisinperinnästä luopumista, joka siirrettiin kassan sisäisen prosessin mukaan kohtuullistamisharkintaan. Takaisinperintää hoitanut henkilö ei ollut ymmärtänyt, että kantelijalla oli päiväraha-hakemus odottamassa takaisinperintäasian ratkaisua eikä asiaa ollut siirretty käsiteltäväksi kiireellisenä.

Työttömyyskassan mukaan sisäisten riskienhallinnan vuoksi samat henkilöt eivät tee päiväraha-päätöksiä ja anna päätöksiä takaisinperinnästä. Viestintä näiden kahden kassan sisäisen toimijan välillä on ollut puutteellista eikä hakemuksilla ole huomattu olevan yhteyttä toisiinsa. Työttömyyskassan mukaan tapahtunutta on käsitelty asianosaisten kanssa ja sisäistä ohjeistusta tullaan täydentämään siten, ettei vastaavaa tapahtuisi jatkossa. Työttömyyskassa on pahoitellut viivästystä kantelijalle.

Työttömyyskassa on toimittanut selvityksen liitteenä tilastot työttömyysetuutta koskevien hakemusten käsittelyajoista vuodelta 2020 ja vuoden 2021 tammi-huhtikuulta. Työttömyyskassan näkemyksen mukaan tilastot osoittavat, että hakemusten käsittely on nopeaa. Kyseisessä tapauksessa on ollut kysymys inhimillisestä syystä johtuneesta tietokatkoksesta.

Työttömyyskassa on lausunut 30.8.2021 toimittamassaan lisäselvityksessä, että sen olisi ollut mahdollista antaa uudet perustepäätökset jo aiemmin. Perustepäätös ja takaisinperintäpäätös annetaan pääsääntöisesti samaan aikaan, mutta käsittelyn pitkittyessä olisi voitu antaa uudet perustepäätökset. Työttömyyskassa ei toiminut näin, koska uusilla perustepäätöksillä oltiin aiempaa vastaavalla tavalla hylkäämässä oikeus ansiopäivärahaan eikä kantelijalla olisi ollut oikeutta uusienkaan päätösten myötä.

Työttömyyskassan mukaan ohjetta tullaan jatkossa päivittämään, jotta valitusasian johdosta tehtävien uusien perustepäätösten antaminen ei viivästy takaisinperintäasian vuoksi.

Työttömyyskassan mukaan vuonna 2020 takaisinperinnästä luopumista anoi 161 henkilöä. Takaisinperinnän kohtuullisuus- ja luopumisharkinta tehdään kokonaisharkinnan perusteella, jolloin kaikki asiaan vaikuttavat seikat sekä henkilön sosiaalinen ja taloudellinen tilanne otetaan huomioon ja päätetään, voidaanko takaisinperinnästä luopua. Jokainen päätös perustuu erilliseen tapauskohtaiseen valmisteluun ja harkintaan, eikä sen valmistelua ja käsittelyä voida sujuvoittaa automaatiolla ja siksi käsittelyssä kestää normaalia hakemuskäsittelyä kauemmin.

Työttömyyskassan sisäisessä ohjeessa on kerrottu tarkemmin luopumisharkintaan tulevien tapauksien käsittelystä sekä kuvattu kassan sisäisesti määrittämät tavoitemääräajat takaisinperintä- ja luopumispäätösten antamiselle. Tavoitteeksi takaisinperintä- tai luopumispäätökselle on yksi kuukausi siitä lukien kuin kaikki tarvittavat selvitykset ovat kassalla. Luopumispyyntöjen osalta niitä ei ole saavutettu. Työttömyyskassan mukaan määräaikoja tullaan päivittämään ja jatkossa luopumispyynnöille tullaan määrittelemään muista takaisinperintäpäätöksistä erilliset tavoitemääräajat.

Valitus- ja takaisinperintäasiat käsiteltiin uudelleen 7.5.2021, jolloin kantelijalle syntyi jälleen oikeus saada päivärahaa. Kantelijalta oli pyydetty asian ollessa kesken lisää päiväraihakemuksia, joten hakemukset 11.1.-4.4.2021 käsiteltiin 10.5.2021 ja päiväraha oli maksussa 12.5.2021.

RATKAISU

Säännökset

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. 2 momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Työttömyysturvalain 11 luvun 1 a §:n 1 momentin mukaan työttömyysetuushakemus on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Päätös työttömyysetuudesta on annettava viimeistään kolmantenakymmenentenä kalenteripäivänä hakemuksen saapumisesta. Säännöksen 2 momentin mukaan, jos päätöstä ei voida antaa kolmantenakymmenentenä kalenteripäivänä hakemuksen saapumisesta, koska työttömyyskassalla tai Kansaneläkelaitoksella ei ole hakemuksen puutteellisuuden tai muun syyn vuoksi käytettävissään asian ratkaisemiseksi tarvittavia tietoja, päätös on kuitenkin annettava viimeistään neljäntenätoista kalenteripäivänä sen jälkeen, kun työttömyyskassalla tai Kansaneläkelaitoksella on ollut käytettävissään asian ratkaisemiseksi tarvittavat tiedot.

Työttömyysturvalain 11 luvun 10 §:n 1 momentin mukaan, jos työttömyysetuutta on maksettu aiheetta tai määrältään liian suurena, liikaa maksettu etuus on perittävä takaisin. Säännöksen 2 momentin mukaan takaisinperinnästä voidaan luopua joko kokonaan tai osittain, jos tämä katsotaan kohtuulliseksi eikä työttömyysetuuden aiheeton maksaminen ole johtunut etuuden saajan tai hänen edustajansa vilpillisestä menettelystä tai jos aiheettomasti maksettu määrä on

vähäinen. Lisäksi takaisinperinnästä voidaan luopua kokonaan takaisinperintää koskevan päätöksen antamisen jälkeen myös silloin, kun takaisinperintää ei etuuden saajan taloudellinen tilanne huomioon ottaen ole enää tarkoituksenmukaista jatkaa tai kun perinnän jatkamisesta aiheutuisi perimättä olevaan etuuden määrään nähden kohtuuttomat kustannukset.

Arviointi

JHL:n työttömyyskassa on viivästynyt antaa perustepäätöksen kantelijalle työttömyysturvalain 11 luvun 1 a §:n 2 momentin mukaisessa määräajassa. Hakemus oli tullut työttömyyskassalle 7.2.2021 ja kantelijalle oli 7.5.2021 annettu päätös. Käsittely oli kestänyt kolme kuukautta ja siten viivästynyt huomattavasti laissa säädetystä 30 päivän määräajasta.

Takaisinperintäpäätöstä ei koske työttömyysturvalain 11 luvun 1 a §:n vaatimus hakemuksen viivytyksettömyydestä ja lainkohdassa mainittujen hakemuksen käsittelyjen määräajasta. Sitä koskee kuitenkin hallintolain 23 §:n 1 momentin yleissäännös hallintoasian käsittelyn viivytyksettömyydestä. Kantelijan päivärahahakemusten sekä takaisinperinnän kohtuullistamisharkinnan käsittely ovat kestäneet kolme kuukautta, jota ei voida pitää kohtuullisena huomioiden asian merkitys kantelijan kannalta. Vuoteen 2019 kohdistunut takaisinperintäasia olisi tullut käsitellä viivytyksettä ja mahdollisuuksien mukaan samaan aikaan kantelun kohteena olleen päivärahahakemuksen käsittelyn yhteydessä.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Julkisten ja hyvinvointialojen liiton työttömyyskassan huomiota työttömyysturvalain 11 luvun 1 §:ssä säädetyn määräajan sekä hallintoasian viivytyksetöntä käsittelyä koskevan hallintolain 23 §:n noudattamiseen.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijä

Anna-Maarit Pimiä