



18.9.2020

OKV/1263/10/2020

OKV/1263/10/2020-OKV-4

**ASIA****Työttömyysetuushakemusten käsittelyn viivästyminen Yleinen työttömyyskassa YTK:ssa****KANTELU**

Kantelija on 25.6.2020 oikeuskanslerinvirastoon saapuneessa kantelussaan arvostellut Yleinen työttömyyskassa YTK:n (YTK) menettelyä työttömyysetuushakemusten käsittelyssä. YTK ilmoittaa omilla sivuillaan, että 25.6.2020 he käsittelevät 4.5.2020 saapuneita ensimmäisiä hakemuksia. Jatkohakemusten käsittelyssä YTK on ainakin toistaiseksi pysynyt lain edellyttämässä aikataulussa. Menettely on virheellistä, koska YTK rikkoo työttömyysturvalakia.

**SELVITYS**

Yleinen työttömyyskassa YTK on antanut 27.8.2020 päivätyn selvityksen, joka lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

**RATKAISU****Säännökset**

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Työttömyysturvalain 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 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.

**Arviointi**

YTK:n antaman selvityksen mukaan työttömyysetuushakemusten käsittely on viivästynyt lain mukaisesta. Ensimmäisen lomautushakemuksen käsittelyaika on ollut enimmillään 47 päivää ja ensimmäisen kokonaan työttömän hakemuksen käsittelyaika on ollut enimmillään 58 päivää. Soviteltavan hakemuksen

OIKEUSKANSLERIN VIRASTO

käsittelyaika on ollut enimmillään 38 päivää. Heinäkuun puolen välin jälkeen käsittelyajat ovat lähteneet lyhentymään ja tällä hetkellä ensimmäisen työttömyyshakemuksen käsittelyyn ottoaika on 25 päivää, soviteltavan päivärahan 12 päivää ja kokonaan lomautetun 2 päivää.

Hakemusten määrä lähti pidentymään maaliskuun lopulla. Alkavia työttömyys- ja lomautushakemuksia tuli maaliskuussa yhteensä 4.711 kappaletta, kun vuonna 2019 niiden määrä oli 3.151 kappaletta. Huhtikuussa alkavia työttömyys- ja lomautushakemuksia tuli yhteensä 28.645 kappaletta, kun vuonna 2019 määrä oli 2.782 kappaletta. Huhtikuussa hakemuksia saapui yli 10 kertaa enemmän kuin tavallisesti huhtikuussa. Toukokuussa alkavia työttömyyshakemuksia tuli yhteensä 20.159, joka on noin 7 kertaa enemmän kuin vuonna 2019. Kesäkuussa hakemusten määrä lähti lyhentymään, alkavia työttömyyshakemuksia saapui 11.870 kappaletta ja heinäkuussa hakemuksia saapui 7.442 kappaletta.

Huhtikuun alussa tulleilla lainsäädäntömuutoksilla helpotettiin lomautus- ja YT-menettelyä, joka johti hakemusten ruuhkautumiseen. Hakemukset saapuivat nopeasti yhtäaikaaisesti piikkeinä esimerkiksi 19.4.-21.4.2020 välisenä aikana saapui noin 10.000 ensimmäistä lomautushakemusta eikä kaikista toimenpiteistä huolimatta voitu pysyä lain edellyttämässä käsittelyajoissa.

Selvityksen mukaan YTK on pyrkinyt vaikuttamaan lainsäädäntöön työttömyysturvaa koskevien säännösten sujuvoittamiseksi maaliskuun puolesta välistä lähtien. Työttömyysturvalainsäädäntöön ei ole tehty sellaisia muutoksia, jotka merkittävästi sujuvoittaisivat käsittelyä. Kevään aikana tehdyt väliaikaiset poikkeussäännökset eivät sujuvoittaneet hakemuskäsittelyä vaan päinvastoin hidastivat sitä. Lainsäädäntömuutokset aiheuttivat henkilöstön koulutustarpeita ja takautuvaa käsittelyä hakemuksiin sekä lisäsivät jäsenistön neuvonnan tarvetta.

Huhtikuun aikana YTK vastaanotti noin 10.000 neuvontapuhelua. YTK ryhtyi varautumaan koronaepidemiaan maaliskuulta lähtien rekrytoimalla henkilöstöä asiakaspalveluun ja käsittelytyöhön. Maalis-toukokuun aikana on rekrytoitu yhteensä n. 120 uutta työntekijää, joista 85 käsittelytyöhön. Käsittelyresurssi yli kaksinkertaistettiin. Perehdytys vie normaalitilanteessa yleensä kuusi kuukautta. Perehdytysaika saatiin lyhennettyä noin kuukauteen. Vakituisen henkilökunnan työaika kuluu perehdytykseen, mikä on pois varsinaisesta käsittelytyöstä. Henkilökunta on tehnyt huhtikuusta lähtien lähes joka viikonloppu ylitöitä. Hakemusruuhkaan saapumiseen huhtikuussa YTK ei voinut mitenkään vastata välittömästi rekrytointi- ja perehdytysprosessin viedessä useampia viikkoja. Tämän kaiken ennakoiden, tuotiin esiin lakimuutoksia, joiden avulla päivärahat voitaisiin maksaa joutuisammin.

Hakemusprosessia sujuvoitettiin ottamalla käyttöön uusi versio sähköisestä asiointipalvelusta sekä järjestämällä työjonoja ja työprosesseja uudelleen. Lisäksi kehitettiin robotiikkaa ottamalla käyttöön hakemusten esikäsittelyyn kuusi robottia. Tehostustoimien seurauksena käsiteltyjen hakemusten määrä on noussut kuukausittain. Toukokuussa käsiteltiin 68.775, kesäkuussa 84.935 ja heinäkuussa 100.459 hakemusta. Luvut sisältävät ensimmäiset hakemukset, jatkohakemukset ja soviteltavat jatkohakemukset. Elokuun lopussa on saavutettu lainmukainen käsittelyaika kaikissa hakemustyypeissä.

YTK ei ole kyennyt käsittelemään työttömyyspäiväraha hakemuksia työttömyysturvalaissa säädetyssä määrääjässä. Sellaisenaan kyse on säännöksen vastaisesta menettelystä. Menettelyn moitittavuutta arvioidessani olen ottanut kuitenkin huomioon sen, että YTK on ryhtynyt heti Covid-19 -pandemian alkuvaiheessa monipuolisiin ja tuntuviin toimenpiteisiin varmistaakseen palvelukykynsä ja se on myös saavuttanut lainmukaisen käsittelyajan viimeistään elokuussa 2020.

## Toimenpiteet

Koska YTK on ryhtynyt käytettävissään oleviin toimenpiteisiin käsittelyaikojen lyhentämiseksi, asia ei edellytä muita toimenpiteitäni kuin, että saatan esittämäni käsityksen YTK:n tietoon.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Linda Harjutsalo