

23.6.2026

EOAK/3947/2026

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Päivi Pihlajisto

PALKKATURVAHAKEMUKSEN KÄSITTELYAIKA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Työllisyys-, kehittämis- ja hallintokeskuksen (KEHA-keskus) menettelyä palkkaturvahakemuksen käsittelyssä. Arvostelu koski hakemuksen käsittelyaikaa, viranomaisen viestintää asian käsittelyn etenemisestä ja käsittelyaika-arvioiden muuttumista prosessin aikana.

Kantelija piti KEHA-keskuksen menettelyä lainvastaisena, koska palkkaturvahakemuksen käsittely oli viivästynyt ilman hyväksyttävää syytä ja ylittänyt selvästi kohtuullisen käsittelyajan. Kantelija jätti ensimmäisen hakemuksen 21.7.2025, jolloin käsittelyajaksi ilmoitettiin noin 8 kuukautta. Tämän jälkeen arviota pidennettiin ensin 10 kuukauteen ja myöhemmin arvio oli 12 kuukautta.

Kantelijan mukaan hänen hakemuksensa käsittely ei ollut edennyt alkuperäisen arvion mukaisesti eikä viivästymiselle ollut esitetty riittäviä tai yksilöityjä perusteluja. Kantelija ei ollut saanut ajantasaista tai konkreettista tietoa hakemuksensa käsittelyvaiheesta, tehdyistä toimenpiteistä tai jäljellä olevista vaiheista.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin KEHA-keskuksen selvitys, josta käy ilmi muun muassa seuraava.

2.1 Yleistä palkkaturva-asian käsittelystä

Yksittäisten hakemusten käsittelyajoista ei ole säädetty palkkaturvalaissa eikä siitä ole annettu erityistä viranomaisohjeistusta. Hallintolaissa on säädetty, että hallintoasia on käsiteltävä viipymättä. Käsittelyaika lasketaan hakemuksen vireille tulopäivästä asian ratkaisupäivään. Tämä sisältää muun muassa mahdolliset täydennyskehotukset, lisäselvitykset ja hallintolain mukaiset asianosaisten kuulemiset. Hakemusten käsittelyaika vaihtelee tapauskohtaisesti. Yksittäisen palkkaturvahakemuksen käsittelyaikaan vaikuttavat muun muassa hakemusasiakirjojen puutteet, lisäselvitykset ja tiedoksiantomenettelyyn kuluva aika. Hakemukset käsitellään niiden saapumisjärjestyksessä huomioiden mahdolliset lisäselvitykset.

Palkkaturvahakemusten määrä lähti voimakkaaseen nousuun vuonna 2023. Vuonna 2024 aikana saapui käsittelyyn ennätysmäärä palkkaturvahakemuksia. Suuren hakemusmäärän takia hakemusten käsittely ruuhkaantui vuoden 2024 aikana, minkä vuoksi hakemusten käsittelyajat ovat pidentyneet. Vuonna 2024 keskimääräinen käsittelyaika työntekijän tai työntekijäjärjestön jättämissä yksittäisissä hakemuksissa oli 6,04 kuukautta (mediaani 5,98 kuukautta). Vuonna 2025 keskimääräinen käsittelyaika työntekijän tai työntekijäjärjestön jättämissä yksittäisissä hakemuksissa oli 9,6 kuukautta (mediaani 10,81 kuukautta). Ajanjaksolla 21.7.2025–21.5.2026 annettujen palkkaturvapäätösten osalta keskimääräinen käsittelyaika oli 10,24 kuukautta (mediaani 11,73 kuukautta). Keskimääräinen käsittelyaika perustuu toteutuneiden käsittelyaikojen keskiarvoon, ja luku sisältää myös peruutettuihin palkkaturvahakemuksiin annetut päätökset.

Palkkaturvaviranomainen ei aktiivisesti tiedota palkkaturvan hakijalle asian käsittelyn etenemisestä. Asiakaspalvelusta annetaan pyydettyä tietoa kulloinkin voimassa olevasta keskimääräisestä käsittelyajasta edellisten kuukausien perusteella sekä siitä, miltä ajanjaksolta hakemuksia on viimeksi ratkaistu eniten. Sama tieto palkkaturvahakemusten keskimääräisestä käsittelyajasta sekä viimeksi kuluneen kalenterikuukauden aikana ratkaistujen palkkaturvahakemusten saapumisajankohdista päivitetään kuukausittain myös palkkaturvan nettisivuille. Palkkaturvan hakijoille annettavat käsittelyaika-arviot perustuvat siten keskimääräiseen käsittelyaikaan eivätkä yksittäisen hakemuksen todelliseen tai ennakoituun käsittelyaikaan. Näin ollen annettu arvio ei kuvaa sitä, kuinka kauan juuri asianomaisen kysyjän hakemuksen käsittely tosiasiallisesti kestää. Käsittelyajat vaihtelevat muun muassa vireillä olevien hakemusten määrän ja niiden käsittelytilanteen mukaan.

Palkkaturvaviranomainen antaa pyydettyä palkkaturvan hakijalle tietoa hakemuksen käsittelyn etenemisestä ja sen hetkisestä vaiheesta. Ennen kuin asian vastuuesittelijä on perehtynyt hakemukseen tarkemmin, ei kuitenkaan voida arvioida päätöksen antamisajankohtaa eikä kaikkia niitä toimenpiteitä, joita asian ratkaiseminen mahdollisesti tulee edellyttämään. Asian valmistelun aikana voi ilmetä tarve pyytää lisäselvityksiä.

2.2 Hakijan palkkaturva-asian käsittely

Kantelija haki palkkaturvana palkkasaatavia 21.7.2025 ja 4.11.2025 vireille tulleilla hakemuksilla. Kantelijan palkkaturvahakemuksia ei ollut selvityksen antamishetkellä vielä ratkaistu yleisen ruuhkautuneen tilanteen vuoksi. Vastapuolena olevaa työnantajayhtiötä oli kuultu. Lausunnot olivat saapuneet 5.11.2025 ja 27.11.2025. Asiassa (KEHA/32564/2025) kantelijalle varattiin tilaisuus vastaselityksen antamiseen työnantajan lausuman johdosta. Kantelija antoi selvityksen 28.11.2025. Kantelijalle lähetettiin 25.5.2026 lisäselvityspyyntö ja YTK työttömyyskassalle tietopyyntö. Kantelijan lisäselvitys saapui 26.5.2026.

2.3 KEHA-keskuksen kannanotto

KEHA-keskus katso toimineensa asiassa lainsäädännön ja hyvän hallintotavan mukaisesti. Vastuuasiantuntija otti kantelijan hakemukset käsittelyyn viivytyksettä. Hakemukset olivat ratkaisuvaiheessa vastuuesittelijän työlistalla. Käsittelyaika ei ollut ylittänyt keskimääräistä käsittelyaikaa.

Palkkaturvaviranomainen ei aktiivisesti tiedota hakijalle asian käsittelyn etenemisestä. Asiakaspalvelusta annetaan pyydettäessä tietoa hakemuksen senhetkisestä käsittelyvaiheesta sekä kulloinkin voimassa olevasta keskimääräisestä käsittelyajasta. Lisäksi kuukausittain päivitettävää tietoa palkkaturva-asioiden käsittelytilanteesta on saatavissa palkkaturvan nettisivuilta. Käsittelyaika-arviot voivat muuttua eri ajankohtina muun muassa vireillä olevien hakemusten määrän ja niiden käsittelytilanteen perusteella.

3 RATKAISU

3.1 Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Viranomaisen on 2 momentin mukaan esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Pykälän yksityiskohtaisten perusteluiden (72/2002 vp) mukaan pykälä sisältää sekä käsittelyä koskevan ajallisen tehosteen että viranomaiseen kohdistetun veloitteen antaa asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta. Pykälä mahdollistaisi riittävän joustavuuden hallintoasioiden käsittelyaikojen määräytymisessä. Säännöksellä pyritään estämään käsittelyprosessin tarpeeton pitkittyminen. Asian ratkaisemiseksi tarvittavat selvitykset ja lausunnot tulisi hankkia riittävän varhaisessa vaiheessa sekä mahdollisimman yksinkertaisia keinoja käyttäen. Käsittelyssä tulisi kiinnittää huomiota myös asian merkitykseen asianosaisen oikeusaseman kannalta. Mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä ripeämpään käsittelyyn asiassa tulisi pyrkiä.

Edelleen perusteluiden mukaan yleistä ajallista tehostetta täydentää 2 momentin säännös käsittelyaikaa koskevan arvion esittämisestä. Arvion paikkansapitävyydeltä ei voida vaatia ehdotonta luotettavuutta. Asian monimutkaisuus ja käsittelyn aikana mahdollisesti tapahtuvat olosuhteiden muutokset saattavat hidastaa hakemuksen käsittelyä. Jos arviosta myöhemmin ilmenevien syiden vuoksi joudutaan joustamaan, asianosainen voisi pyytää viranomaiselta uuden arvion päätöksen antamisajankohdasta. Samalla asianosaiselle tulisi ilmoittaa syy käsittelyn viivästymiseen. Käsittelyaikaa ei kuitenkaan tulisi perusteettomasti arvioida oletettua pitemmäksi.

Edelleen todetaan, että säännöksessä ei tarkemmin määritellä sitä, millä tavoin käsittelyaika-arvio olisi esitettävä asianosaiselle. Arvio voitaisiin esittää joko suullisesti tai kirjallisesti. Menettelyn yksinkertaistamiseksi viranomainen voisi myös yleisesti määritellä käsittelemiensä asioiden keskimääräiset käsittelyajat. Tällaiset käsittelyaikoja koskevat yleisarviot voitaisiin esittää esimerkiksi viranomaisen sähköisillä verkkosivuilla. Samassa yhteydessä olisi mahdollista havainnollistaa päätöksentekomenettelyä selostamalla, mitä eri vaiheita asian käsittelyyn kuuluu.

Hallintolain 23 a §:n mukaan viranomaisen on määriteltävä toimialansa keskeisissä asiaryhmissä odotettavissa oleva käsittelyaika sellaisille hallintopäätöksellä ratkaistaville asioille, jotka voivat tulla vireille vain asianosaisen aloitteesta. Tämä ei koske asioita, joiden käsittelylle on säädetty määräaika.

Hallituksen esityksen yksityiskohtaisissa pykäläkohtaisissa perusteluissa (HE 50/2013 vp) todetaan muun muassa seuraavaa.

Odotettavissa oleva käsittelyaika on tarkoitettu määriteltäväksi siten, että se mahdollisimman totuudenmukaisesti kuvastaisi kuhunkin asiaryhmään kuuluvien asioiden tavanomaista käsittelyaikaa. Käsittelyajan määrittäminen siten edellyttäisi, että viranomaisella on ajantasaista tietoa käsittelemiensä asioiden käsittelyajoista. Määrittelyvelvollisuuden kohteena olisi asian vireilletulon ja päätöksen antamisen välinen ajanjakso. Käsittelyaika alkaa kulua hallintolain 20 §:stä ilmenevän pääsäännön mukaan asian vireilletulosta. Muussa lainsäädännössä voi olla vireilletuloa koskevia erityissäännöksiä.

Hallintolakiin ei ehdoteta otettavaksi säännöksiä siitä, missä ajallisessa muodossa käsittelyaika tulisi määritellä. Yleensä se tulisi kuitenkin ilmaista päivinä, viikkoina tai kuukausina.

Säännöksessä on jätetty viranomaiskohtaista harkintavaltaa käsittelyaikojen pituuden määrittelylle. Käsittelyajat tulee kuitenkin määritellä kohtuullisiksi siten, että ne ovat sopusoinnussa käsittelyn viivytyksettömyyttä koskevan yleisen vaatimuksen kanssa. Muun muassa asian laatu ja luonne saattavat asettaa erilaisia vaatimuksia käsittelyajan pituudelle. Ylimpien laillisuusvalvojen käytännössä on katsottu, että erityisen nopeasti tulee ratkaista esimerkiksi toimeentulotukeen, perhe-elämän suojaan, asianosaisen terveydentilaan, ammatinharjoittamisen oikeuteen ja eläkkeeseen liittyvät asiat. Lähtökohtana tulee kuitenkin olla, että toisiaan vastaavat asiat pyritään käsittelemään yhtä nopeasti. Määriteltävän käsittelyajan kohtuullisuus yleisellä tasolla olisi ylempien hallintoviranomaisten ja viime kädessä ylimpien laillisuusvalvojen arvioitavissa.

Sääntelyn tavoitteiden kannalta on tärkeää, että viranomainen tiedottaa asianmukaisella tavalla määrittelemistään käsittelyajoista hallinnon asiakkaille. Viranomaisen tiedottamisvelvollisuus perustuu ehdotetussa 7 §:n 2 momentissa viitattuun julkisuuslain säännökseen. Hyvän hallinnon mukaista on tiedottaa myös viranomaisen toimialaan kuuluville asioille mahdollisesti erikseen säädetyistä käsittelyajoista. Käsittelyajoista tiedottaminen esimerkiksi viranomaisen asiakaspalvelupisteessä ja yleisessä tietoverkossa lisäisi viranomaistoiminnan ennakoitavuutta ja saattaisi osaltaan vähentää myös käsittelyaikaa koskevien tiedustelujen määrää.

Oikeusasiamiehen laillisuusvalvontakäytännössä on monissa tapauksissa katsottu, ettei viranomainen voi ruuhkautuneen työtilanteen, resurssipulan tai esimerkiksi töiden organisointiin liittyvien ongelmien vuoksi jättää huolehtimatta laissa säädetyistä velvoitteistaan. Lähtökohtaisesti hyväksyttävänä syynä asioiden viipymiselle ei ole pidetty resurssien vähäisyyttä, vaan viranomaisen tulee tehokkaalla työnjohdolla, työnteon organisoinnilla ja toimintatapojen kehittämisellä sekä muilla käytettävissään olevilla työnkulkua parantavilla keinoilla vaikuttaa käsittelyaikojen pitämiseen kohtuullisena.

Mainitut keinot eivät kuitenkaan aina välttämättä riitä, jolloin kysymys saattaa olla lainsäädännön viranomaisten toiminnalle asettamien vaatimusten ja viranomaisten käyttöön osoitettujen resurssien epäsuhdasta. Mikäli laissa asetetut vaatimukset ovat viranomaisen käytettävissä oleviin resursseihin ja toimintamahdollisuuksiin nähden ylimitoitettuja, tulee laillisuusvalvontatyössä käytännön toimijoiden syyllistämisen sijasta pyrkiä löytämään se vastuutaso, joka vastaa resursoinnista ja asianmukaisten toimintamahdollisuuksien turvaamisesta. Mikäli riittäviä resursseja ei ole, lain noudattaminen saattaa käytännössä olla mahdotonta.

Lähtökohtaisesti oikeusasiamiehen tehtävänä ei ole valvoa viranomaisten resurssien riittävyyttä. Julkisten resurssien jako on poliittinen päätös, joka kuuluu viime kädessä eduskunnalle.

Kunkin viranomaisen tehtävänä on osaltaan päätösvaltansa puitteissa varmistaa tehtäviensä asianmukaisen suorittamisen kannalta riittävät resurssit. Olennaista asiassa on siten laillisuusvalvonnan näkökulmasta tarkastella paitsi sitä, millaisiin päätäntävallassaan oleviin toimenpiteisiin viranomainen on ryhtynyt, myös sitä, miten se muuten on pyrkinyt saamaan tilanteeseen parannusta siltä osin kuin asia ei ole viranomaisen omassa päätäntävallassa. Kyse on lopulta siitä, onko yksittäinen viranomainen tehnyt sen, mitä siltä kohtuudella voidaan edellyttää.

3.2 Käsittelyaika

Palkkaturvalla turvataan työntekijän työsuhteesta johtuvien saatavien maksaminen työnantajan maksukyvyttömyyden varalta. Toimeentuloa koskevien asioiden käsittelyssä olennaista on, että asia käsitellään ilman aiheetonta viivytystä.

Käytettävissä olleen aineiston perusteella asian käsittelyvaiheet ovat olleet pääpiirteissään seuraavat:

- hakemukset vireille 21.7.2025 ja 4.11.2025
- vastapuolten lausunnot saapuivat 5.11.2025 ja 27.11.2025
- kantelija antoi vastaselityksen 28.11.2025
- kantelijalle lähetettiin 25.5.2026 lisäselvityspyyntö ja YTK työttömyyskassalle tietopyyntö
- kantelijan lisäselvitys saapui 26.5.2026
- hakemuksen käsittely oli 1.6.2026 kesken.

Saadun selvityksen mukaan palkkaturvahakemusten määrän kasvu on vaikuttanut käsittelyaikoihin. Huomioni on asian käsittelyvaiheissa kiinnittynyt erityisesti kantelijan vastaselityksen (28.11.2025) ja lähetettyjen lisäselvityspyyntöjen (25.5.2026) välillä kuluneeseen lähes puolen vuoden aikaan. Siihen nähden, että myös tarvittavat selvitykset tulee hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaisesti hankkia ilman aiheetonta viivytystä, pidän kulunutta aikaa lähtökohtaisesti liian pitkänä. Toisaalta palkkaturvahakemuksen käsittelyaika ei selvitystä annettaessa ollut vielä poikennut ajalla 21.7.2025–21.5.2026 annettujen palkkaturvapäätösten keskimääräisestä käsittelyajasta. Tähän nähden ja jäljempänä selostamani käsittelyaikojen yleisempi tarkastelu huomioon ottaen katson, ettei kantelu käsittelyajan osalta nyt edellytä jatkotoimenpiteitä.

Olen 12.8.2025 tekemässäni ja eduskunnan oikeusasiamiehen verkkosivulla julkaistussa ratkaisussa ([EOAK/3154/2025](#)) katsonut, että Työllisyys-, kehittämis- ja hallintokeskus (KEHA-keskus) ei ollut kyennyt käsittelemään kantelijan palkkaturvahakemusta laissa edellytetyllä tavalla ilman aiheetonta viivytystä. KEHA-keskuksen menettelyn moitittavuutta arvioidessani otin huomioon sen, että KEHA-keskus oli ryhtynyt toimenpiteisiin varmistaakseen palvelukyvyyn.

Katsoin kuitenkin aiheelliseksi seurata käsittelyaikatilannetta. Lähetin päätökseni tiedoksi työ- ja elinkeinoministeriölle ja pyysin sitä 30.1.2026 mennessä hankkimaan ja toimittamaan minulle KEHA-keskuksen selvityksen siitä, mikä palkkaturvahakemusten käsittelyaikatilanne oli vuoden 2025 lopussa ja miten KEHA-keskuksen ilmoittamat palvelukyvyyn varmistamiseen tähtäävät toimenpiteet ovat vaikuttaneet käsittelyaikoihin. Lisäksi pyysin ministeriötä esittämään tilanteesta oman arvionsa.

Ministeriö toimitti minulle tammikuun 2026 lopussa KEHA-keskuksen selvityksen ja oman lausuntonsa.

Koska tutkittavakseni on tullut vuonna 2026 palkkaturvahakemusten käsittelyaikaa koskevia kanteluja ja KEHA-keskuksen tammikuussa 2026 antaman selvityksen mukaan palkkaturvahakemusten käsittelyajat olivat vuonna 2025 pitkiä, olen päättänyt edelleen seurata KEHA-keskuksen toimenpiteiden vaikutusta palkkaturvahakemusten käsittelyaikoihin omasta aloitteestani. Olen pyytänyt, että työ- ja elinkeinoministeriö toimittaa KEHA-keskuksen selvityksen tehtyjen toimenpiteiden vaikutuksesta käsittelyaikoihin ja antaa oman lausuntonsa asiassa viimeistään 31.12.2026. Tämän jälkeen arvioin vielä erikseen mahdollisten jatkotoimenpiteiden tarpeellisuutta.

3.3 Käsittelyaikatiedusteluun vastaaminen

Kantelija arvosteli sitä, että hakemuksen käsittelyaika-arvio oli muuttunut hakuprosessin aikana. Aluksi keskimääräiseksi käsittelyajaksi ilmoitettiin 8 kuukautta, sitten 10 kuukautta ja viimeisimpänä arviona 12 kuukautta. Kantelijan mukaan hänelle ei ollut annettu aktiivisesti tietoa käsittelyn etenemisestä.

KEHA-keskuksen mukaan se ei aktiivisesti tiedota palkkaturvan hakijalle asian käsittelyn etenemisestä. Asiakaspalvelusta annetaan pyydettyä tietoa hakemuksen sen hetkisestä käsittelyvaiheesta ja kulloinkin voimassa olevasta keskimääräisestä käsittelyajasta. Lisäksi palkkaturvan verkkosivuilla on kuukausittain päivitettävää tietoa palkkaturva-asioiden käsittelytilanteesta.

KEHA-keskus ilmoittaa verkkosivuillaan (<https://www.keha-keskus.fi/web/guest/palkkaturvahakemusten-kasittelyaika>; käyty 22.6.2026) esimerkiksi seuraavaa:

”Huhti- ja toukokuussa 2026 tehdyissä päätöksissä palkkaturvahakemusten keskimääräinen käsittelyaika oli noin 10 kuukautta. Tämä ei kuitenkaan suoraan kerro nyt jätettävän hakemuksen käsittelyaikaa. Toukokuussa 2026 eniten päätöksiä tehtiin hakemuksista, jotka oli jätetty huhti- ja toukokuussa 2025.

Palkkaturvan asiakaspalvelu ei voi arvioida, milloin saat päätöksen tai kuinka kauan käsittely kestää. Jos hakemuksestasi puuttuu tietoja tai liitteitä, KEHA-keskus ottaa sinuun yhteyttä.”

Nyt esillä olevassa asiassa on kyse sekä tapauskohtaisesta että yleisemmästä käsittelyaika-arviosta, joista säädetään hallintolain 23 §:n 2 momentissa ja 23 a §:ssä. Näiden säännösten välinen suhde näyttäisi sinänsä olevan ainakin säännösten perustelujen perusteella jossain määrin tulkinnanvarainen ja sääntely osin päällekkäistäkin, kun 23 §:n 2 momentin perusteluissa selostetaan esimerkinomaisesti myös keskimääräisten aikojen määrittelyä ja julkaisemista verkossa, mitä aihepiiriä myöhemmin säädetty 23 a § niin ikään sääntelee mutta hieman eri tavoin ja velvoittavammin.

Hallintolain 23 §:n 2 momentti koskee sanamuotonsa perusteella erikseen nimenomaisesti pyydetyn tapauskohtaisen arvion esittämistä ja 23 a § taas yleisemmin käsittelyaikojen määrittelyä ja niistä tiedottamista.

Hallintolain 23 §:n 2 momentin perusteluissa viitattu mahdollisuus keskimääräisten käsittelyaikojen yleiseen julkaisemiseen ja 23 a §:ssä säädetty nimenomainen velvollisuus määritellä odotettavissa oleva käsittelyaika eivät poista 23 §:n 2 momentin sanamuodon mukaista velvoitetta esittää pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta. Vaikka käsittelyaika-arviolta ei voida edellyttää ehdotonta paikkansa pitävyyttä, arviota ei voi jättää antamatta vain siksi, että arvioiminen olisi hankalaa tai arvio olisi epävarma.

Viranomaisten velvollisuus julkaista käsittelyaikoja koskevia tietoja määräytyy 23 a §:n nimenomaisen sääntelyn perusteella. Kyseisen pykälän perusteluiden mukaisesti odotettavissa oleva käsittelyaika on tarkoitettu määriteltäväksi siten, että se mahdollisimman totuudenmukaisesti kuvastaisi kuhunkin asiaryhmään kuuluvien asioiden tavanomaista käsittelyaikaa, jolloin käsittelyajan määrittelemisen edellyttää, että viranomaisella on ajantasaista tietoa käsittelemiensä asioiden käsittelyajoista. Toisaalta säännös jättää viranomaiskohtaista harkintavaltaa käsittelyaikojen pituuden määrittelylle. Käsittelyajat tulee kuitenkin määritellä kohtuullisiksi siten, että ne ovat sopusoinnussa käsittelyn viivytyksettömyyttä koskevan yleisen vaatimuksen kanssa.

Hallintolain 23 a §:n mukaisen odotettavissa olevan käsittelyajan määrittelyssä on käsitykseni mukaan käytännössä merkitystä myös kunkin asiaryhmän jo toteutuneiden käsittelyaikojen keskiarvolla. Toisaalta hallituksen esityksen maininnat yhtäältä siitä, että säännös jättää sijaa harkinnalle ja toisaalta siitä, että käsittelyajat tulee määritellä kohtuullisiksi, viittaavat siihen, että kyse ei olisi pelkästään jo toteutuneiden käsittelyaikojen ilmoittamisesta vaan tätä konkreettisemmasta arvioinnista.

Käytettävissäni olevan aineiston perusteella näyttäisi siten siltä, että KEHA-keskus ei ole määritellyt hallintolain 23 a §:n tarkoittamalla tavalla palkkaturvahakemusten käsittelylle odotettavissa olevaa käsittelyaikaa, kun se informoi verkkosivuillaan vain palkkaturvahakemusten keskimääräisistä käsittelyajoista.

Lisäksi totean, että käytettävissä olevan aineiston perusteella kantelijalle on tapauskohtaisesti kerrottu palkkaturvahakemusten keskimääräisistä käsittelyajoista mutta hän ei käsitykseni mukaan ole saanut hallintolain 23 §:n 2 momentin edellyttämää arviota oman hakemuksensa käsittelyajasta. Totean, että informointi keskimääräisistä käsittelyajoista ei ole yksin riittävää, vaan KEHA-keskuksen tulisi vastata yksittäisiin käsittelyaikatiedusteluihin ja esittää asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta.

Pidän sääntelyä edellä mainituilta osin kuitenkin siinä määrin tulkinnanvaraisena ja joka tapauksessa vireanomaisille harkintavaltaa jättävänä, ettei minulla nyt ole perusteita suoranaisesti moittia KEHA-keskuksen menettelyä.

4 TOIMENPITEET

Kiinnitän KEHA-keskuksen huomiota siihen, mitä olen kohdassa 3.3 todennut.

Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.