

19.8.2019

EOAK/1079/2019

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

KUNTOUTUSTUEN JATKOHAKEMUKSEN KÄSITTELYAIKA

Viite: 12.2.2019 vireille tullut kantelu

1 KANTELU

Kantelija arvosteli kirjoituksessaan kuntoutustuen jatkohakemuksensa käsittelyaikaa. Hän kertoi toimittaneensa hakemuksen Kansaneläkelaitokseen 14.11.2018. Kela ei ollut kuitenkaan ratkaissut asiaa kantelupäivään mennessä.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta Kela antoi 25.3.2019 päivätyn lausunnon selvityksineen.

3 RATKAISU

3.1 Oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Asian asianmukaiseen käsittelyyn kuuluu olennaisena osana velvollisuus käsitellä asioita huolellisesti.

Hallintolain 23 §:n 1 momentissa käsittelyajasta säädetään viranomaista velvoittavasti. Säännöksen mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Se velvoittaa viranomaista pyrkimään kaikissa käsittelemisissä asioissa mahdollisimman joutuissaan käsittelyyn. Asiaa koskevassa hallituksen esityksessä (HE 72/2002 vp) todetaan, että mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä ripeämpään käsittelyyn asiassa tulisi pyrkiä.

Hallintolaissa ei ole säädetty aikarajaa asian viivytyksettömälle käsittelylle. Hyvään hallintoon kuuluu, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Mikäli asian käsittelyn voidaan katsoa viivästyneen, viivästymiselle pitää olla jokin perusteltu syy, esimerkiksi lisäselvityksen tarve, jotta asian käsittelyn voidaan katsoa tapahtuneen ilman aiheetonta viivytystä.

Myöskään kansaneläkelaiissa ei ole säädetty Kelalle tiettyä aikaa, minkä kuluessa sen on käsiteltävä hakemuksia. Kela asettaa vuosittain valtakunnalliset tavoitekäsittelyajat etuuksille. Kuntoutustuen jatkohakemuksen tavoitekäsittelyaika Kelassa on 49 päivää. Kelan mukaan tavoitekäsittelyaika on keskiarvo, ja osa hakemuksista käsitellään sitä nopeammin ja osa hitaammin.

3.2 Asian arviointi

Saamani selvityksen mukaan kantelija toimitti lääkärinlausunnon kuntoutustuen ja takuueläkkeen jatkohakemukseksi Kelaan 21.11.2018. Kelan kantelijalle antamassa päätöksessä on hakemuspäiväksi merkitty virheellisesti 14.11.2018. Kela ratkaisi hakemuksen 14.2.2019. Asian

käsittelyaika Kelassa oli siis 85 päivää eli varsin selvästi yli Kelan asettaman käsittelyaikatavoitteen.

Kantelija kiirehti asiansa käsittelyä 26.11.2018 ja 7.2.2019, jolloin hakemus otettiin Kelassa käsittelyyn.

Kelan mukaan asian käsittelyä on viivästyttänyt se, että kantelijan ensimmäisestä kiirehtimispyynnöstä ei luotu merkintää asiaan sekä työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskuksen ruuhkainen työtilanne.

Kantelija oli jättänyt jatkohakemuksen hyvissä ajoin, sillä hänellä oli tuossa vaiheessa kuntoutustuki maksussa 31.1.2019 saakka. Käsitykseni mukaan kantelijan jo 26.11.2018 tekemä kiirehtimispyyntö on tullut vaiheessa, jossa on perustellusti voitu olettaa, että asia tullaan ratkaisemaan tavoiteajassa. Näin ei kuitenkaan tapahtunut nähdäkseni ratkaisukeskuksen työtilanteen vuoksi. Kela ei ole selvityksessään avannut tarkemmin sitä, kuinka pahoin keskuksen työtilanne oli ruuhkautunut ja oliko ruuhkautuminen seurausta hakemuserästä odottamattomasta kasvusta vai jostakin muusta yllättävästä syystä.

Laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, että viranomaisten on järjestettävä toimintansa siten, ettei hakemusten viivytyksetön käsittely myöskään ruuhkaisempien työtilanteiden aikana. Näin Kela ei ole käsitykseni mukaan nyt onnistunut toimimaan, minkä seurauksena myös kantelijan hakemuksen käsittely oli viivästynyt.

Kelan lausunnossaan esittämän perusteella laiminlyönnin seurauksena kantelijan helmikuun kuntoutustuen maksu viivästyi 11 päivällä. Jos Kela olisi ratkaissut asian tavoiteajassa, Kela olisi maksanut tuen helmikuun 7. päivä, nyt se maksoi tuen 18. päivä. Takuueläkkeen maksupäivä oli 22.2. eikä viivästys aiheuttanut siltä osin viivettä maksamiseen.

Edellä kerroituilla perusteilla katson Kelan laiminlyöneen käsitellä kantelijan asiaa ilman aiheutonta viivytystä.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsityksen kantelijan hakemuksen ratkaisun aiheuttamasta viivästymisestä Kelan tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Kelalle.

Totean lopuksi, että käsiteltävänäni on ollut samanaikaisesti seitsemän kanteluasiaa, joissa on ollut kyse työkyvyttömyyseläkehakemuksen käsittelyajasta Kelassa. Kela on antamissaan selvityksissä ilmoittanut sanottujen eläkehakemusten käsittelyn ruuhkautumisesta Kelan työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskuksessa. Saamieni selvitysten perusteella keskuksen työtilanne on ollut ruuhkautunut vuoden 2018 loppupuolelta ainakin toukokuulle 2019 saakka.

Työkyvyttömyyseläkeasioissa on usein kyse hakijan toimeentulon kannalta ensiarvoisen tärkeästä asiasta ja pidän tärkeänä, että Kela pystyy käsittelemään ne viivytyksettä ja ainakin ilmoittamiensa tavoitekäsittelyaikojen puitteissa. Olen ottanut keskuksen työtilanteen tutkittavakseni ja pyytänyt Kelaa toimittamaan 31.1.2020 mennessä selvitystä hakemusten määrästä ja käsittelyajoista (EOAK/4620/2019).