

24.5.2002

1297/4/01

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio**

**Esittelijä: Esittelijä Juha Niemelä**

## **KUNTOUTUSHAKEMUSTEN KÄSITTELYN VIIVÄSTYMINEN**

### **KANTELU**

Helsingiläisnainen (A) arvosteli --- eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kantelukirjoituksessa Kansaneläkelaitoksen ratkaisuja ja menettelyä hänen kuntoutusasiassaan.

A kertoi muun muassa hakeneensa useasti --- kuntoutusta Kansaneläkelaitokselta sitä kuitenkaan saamatta. Lisäksi hän kertoi hakeneensa kuntoutusta keväällä 2000 Kansaneläkelaitoksen Töölön toimistosta. Hakemuksen käsittely pitkittyi ja lopulta päätöksen antoi Kansaneläkelaitoksen Malmin toimisto, jonne hakemus oli siirretty käsiteltäväksi. A:n mukaan Kansaneläkelaitos käytti hänen tietojaan sisäiseen koulutukseensa ilmoittamatta asiasta hänelle. Hänen mielestään menettely loukkasi hänen intymiteettisuojaansa.

A kertoi hakeneensa kuntoutusta viimeksi tammikuussa 2001 eikä kertomansa mukaan ollut saanut hakemukseensa päätöstä kantelupäivään mennessä.

---

### **MENETTELYN ARVIOINTIA**

#### *Kuntoutushakemusten käsittelyajat*

Saamani selvityksen mukaan A haki kuntoutusta Töölön toimistoon --- jättämillään hakemuksilla. Syyskuussa 2000 jättämänsä hakemuksen hän Töölön toimiston ilmoituksen mukaan peruutti. Kahden ensimmäisen hakemuksen käsittely kesti Kansaneläkelaitoksessa runsaat kaksi kuukautta. Lokakuussa 2000 ja helmikuussa 2001 jättämiinsä hakemuksiin A sai päätökset vasta syyskuussa 2001.

Töölön toimiston mukaan ensimmäisen hakemuksen johdosta toimisto hankki lisälausunnon Helsingin vakuutuspiirin tukiryhmältä, joka hankki lausunnon vielä Etelä-Suomen vakuutusalueen asiantuntijalääkäriltä. Päätös annettiin toimiston mukaan koulutuksellista syistä Helsingin vakuutuspiirin tukiryhmässä, mutta toimiston mukaan hakemuksen käsittely ei viivästynyt tämän johdosta.

Kuntoutushakemusten keskimääräinen käsittelyaika oli keväällä 2000 Töölön toimiston oman ilmoituksen mukaan 31 päivää. Vuodenvaihteessa 2000-2001 kuntoutushakemukset ruuhkautuivat ja niiden keskimääräinen käsittelyaika nousi jo lähelle sataa päivää ---.

Töölön toimiston käsittelyajat A:n kohdalla olivat näitä keskimääräisiä käsittelyaikoja pidemmät. Ensimmäisen hakemuksen keskimääräistä pidempää käsittelyaika voidaan käsitykseni mukaan perustella hakemuksen johdosta hankituilla lisälausunnoilla. Sen sijaan muiden hakemusten koh-

dalla ei ole nähdäkseen olemassa sellaisia asian selvittelystä johtuvia syitä, joilla keskimääräistä pidempää käsittelyaikaa voitaisiin perustella.

Mitä tulee kuntoutushakemusten ruuhkautumiseen vuodenvaihteessa 2000-2001, totean käsitykseni, että koska hakemusten määrä saattaa vaihdella vuoden eri aikoina, Kansaneläkelaitoksen toimiston ja vakuutuspiirin on seurattava hakemusten määriä ja huolehdittava siitä, että sillä on käytössään riittävästi henkilöstöä hakemusten joutuisaan käsittelyyn. Toimiston tulee tarvittaessa siirtää henkilöstöä etuusryhmästä toiseen. Käsittelyajan kannalta olennaista on siis se, että toimistolla on käytössään riittävä määrä henkilökuntaa hakemusten käsittelyyn.

Kuntoutushakemusten käsittely ruuhkautui siis pahoin Kansaneläkelaitoksen Töölön toimistossa alkuvuodesta 2001. A:n kahden jälkimmäisen hakemuksen käsittely kestitkin selvästi yli toimiston ilmoittaman sadan päivän keskimääräisen käsittelyajan. Hakemusten käsittely kesti runsaat 11 ja 7 kuukautta. Näin pitkää käsittelyaikaa ei käsitykseni mukaan voida perustella edes mainitulla hakemusten ruuhkautumisella. Korostan, että perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi ilman aiheetonta viivytystä toimivaltaisessa viranomaisessa.

### *Hakemuksen käsittelyn siirtäminen yksiköstä toiseen*

Käsitykseni mukaan hakemusten siirtämistä käsiteltäväksi Kansaneläkelaitoksen yksiköstä toiseen voidaan perustella Kansaneläkelaitoksen selvityksissä mainitulla syillä. Asiassa ei ole ilmennyt aihetta epäillä, että A:n hakemuksen käsitteleminen Helsingin vakuutuspiirin tukiryhmässä olisi viivästyttänyt hakemuksen käsittelyä tai että käsittely olisi muutoinkaan poikennut hakemusten tavanomaisesta käsittelystä. Salassapitovelvoitteiden rikkomisesta ei ole myöskään näyttöä eikä mikään asiassa anna aihetta epäillä sellaista.

Hakemuksen siirto ja käsittely jossakin muussa yksikössä kuin siinä, missä hakija asioi, saattaa herättää hakijassa hämmennystä ja epäluuloa. Tämän vuoksi olisi käsitykseni mukaan hyvää asiakaspalvelua, että Kansaneläkelaitos tiedottaisi etuuden hakijaa hänen hakemuksensa käsittelyn siirrosta. Vähimmäisvaatimuksena pidän sitä, että viimeistään päätöksestä ilmenisi se, missä Kansaneläkelaitoksen yksikössä hakemus on käsitelty ja päätös tehty ---.

### *Yhteenveto ja toimenpiteet*

Käsitykseni mukaan Kansaneläkelaitos on ratkaissut A:n kuntoutusasiat laissa sille säädetyn harkintavallan nojalla. Asiassa ei ole ilmennyt aihetta epäillä, että se olisi ylittänyt harkintavaltansa tai käyttänyt sitä väärin.

A:n kuntoutushakemusten käsittely on kuitenkin edellä kerrotulla tavalla osittain kestänyt kohtuuttoman kauan. Kansaneläkelaitoksen Töölön toimisto on selvityksessään pahoitellut pitkää käsittelyaikaa ja ilmoittanut kiinnittävänsä jatkossa erityistä huomiota kuntoutushakemusten käsittelyyn ja pyrkivänsä tehostamaan hakemusten käsittelyä. Terveys- ja toimeentuloturvaosasto on todennut, että hakemusten käsittelyaikojen lyhentäminen on jatkuvasti yksi Kansaneläkelaitoksen kehittämis-kohteiden painopistealueita. Kansaneläkelaitos on nähdäkseen myös kiinnittänyt huomiota käsittelyaikoihin ja toimenpiteisiin muun muassa ottamalla tulosoikeuksien yhteydessä käyttöön käsittelyaikataulut eri etuusryhmille.

Näiden toimenpiteiden vuoksi kantelu ei anna minulle aihetta muuhun, kuin että saatan edellä lausumani käsityksen A:n kuntoutushakemusten käsittelyn kohtuuttoman pitkästä käsittelyajasta Kansaneläkelaitoksen tietoon. Samoin saatan sen tietoon näkemykseni siitä, miten hakemuksen käsittelyn siirrosta tulisi ilmoittaa asiakkaalle.