

19.8.2019

EOAK/1696/2019

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

TYÖKYVYTTÖMYYSELÄKEHAKEMUKSEN KÄSITTELYAIKA

Viite: 11.3.2019 vireille tullut kantelu

1 KANTELU

Kantelija arvosteli kirjoituksessaan työkyvyttömyyseläkehakemuksensa käsittelyaikaa. Hän kertoi jättäneensä hakemuksensa Kansaneläkelaitokselle jo 30.11.2018. Hän ei saanut vastausta käsittelyaikaa koskeviin viesteihinsä ja puhelimitse hän ei ole kertomansa mukaan saanut myöskään Kelaan yhteyttä.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta Kela antoi oheisen 3.5.2019 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 käsittelemissään asioissa mahdollisimman joutuiseaan 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 niiden on käsiteltävä työkyvyttömyyseläkehakemus. Kela asettaa vuosittain valtakunnalliset tavoitekäsittelyajat kaikille etuuksille. Työkyvyttömyyseläkehakemusten käsittelyaikatavoite Kelassa oli 10 viikkoa vuonna 2018 ja on 11 viikkoa vuonna 2019. Kelan mukaan käsittelyaikatavoitteet ovat keskiarvoja, jolloin osa hakemuksista käsitellään tavoitetta nopeammin ja osa hitaammin.

Viranomaisen palvelu- ja neuvontavelvollisuudesta säädetään myös hallintolaissa. Lain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä

tuloksellisesti. Lain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

3.2 Tapahtumatiedot

Kela on selostanut kantelijan 30.11.2018 Kelaan toimittaman hakemuksen käsittelyvaiheita yksityiskohtaisesti. Hakemus otettiin käsittelyyn 4.12.2018 ja samana päivänä kantelija oli Kelan pyynnöstä toimittanut sellaisen lääkärintausunnon, jossa hänen työkyvyttömyysaikansa ulottui sairauspäivärahan enimmäisajan (31.1.2019) jälkeiselle ajalle.

Kela ratkaisi hakemuksen 19.3.2019. Sen käsittely Kelassa kesti siis yli 15 viikkoa eli yli Kelan asettaman tavoitekäsittelyajan. Kela myöntää, että asian käsittelyssä on ollut kaksi noin kuukauden pituista jaksoa (4.12.–4.1. ja 25.2.–19.3.), jolloin asia on ollut pysähdyksissä. Kantelija on tiedustellut asiaansa useasti, esimerkiksi helmikuussa peräti viisi kertaa. Kela ei ole vastannut näihin viesteihin. Kantelijan työeläkelaitos oli antanut oman päätöksensä kantelijan työkyvyttömyyseläkehakemukseen 5.2.2019 ja toimittanut sen 6.2.2019 Kelalle.

3.3 Asian arviointi

Saamani selvityksen perusteella katson Kelan laiminlyöneen käsitellä kantelijan hakemusta ilman aiheetonta viivytystä. Hakemuksen käsittelyaika ylitti neljällä viikolla Kelan asettaman tavoitekäsittelyajan, eikä sen voida nähdäkseni katsoa mahtuvan myöskään niihin puitteisiin, joista keskiarvoinen tavoitekäsittelyaika muodostuu, ottaen erityisesti huomioon hakemuksen käsittelyssä olleet passiiviset jaksot.

Lisäksi Kela on laiminlyönyt noudattaa palveluvelvollisuuttaan, kun se ei ole vastannut kantelijan tiedusteluihin asiansa käsittelystä. Myös Kelan puhelinpalvelu on saamani selvityksen mukaan ollut alkuvuodesta 2019 ajoittain ruuhkautunut. Niiltä osin Kela on ilmoittanut olevansa tietoinen ilmenneistä ongelmista ja kertonut asiaan liittyen olevan vireillä kehityshankkeita.

Kela on päätöksellään evännyt kantelijalta työkyvyttömyyseläkkeen. Kantelija on valittanut saamastaan päätöksestä. Hakemuksen käsittelyn viivästyminen ei ole näiltä osin nähdäkseni aiheuttanut kantelijalle taloudellista menetystä.

Käsiteltävänä on ollut samanaikaisesti seitsemän kanteluasiaa, joissa on ollut kyse työkyvyttömyyshakemusten käsittelyajoista Kelassa. Kela on osassa selvityksiä vedonnut pitkittyneen käsittelyajan syynä työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskuksen ruuhkautuneeseen työtilanteeseen. Näiltä osin totean kuitenkin, että laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, että viranomaisten on järjestettävä toimintansa siten, ettei hakemusten viivytyksetön käsittely myöskään ruuhkaisempien työtilanteiden aikana.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsityksen kantelijan hakemuksen ratkaisun aiheettomasta viivästyisestä ja palveluvelvollisuuden laiminlyönnistä Kelan tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Kelalle.

Totean lopuksi, että käsiteltävänäni on ollut samanaikaisesti siis useita kanteluasioita, 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 viivytukset ja ainakin ilmoittamiensa tavoitekäsittelyaikojen puitteissa. Olen ottanut keskuksen työtilanteen tutkittavakseni ja pyytänyt Kelaa toimittamaan 31.1.2020 mennessä selvitystä hakemusten määristä ja käsittelyajoista (EOAK/4620/2019).