

15.6.2006

2247/4/05

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

ELÄKEHAKEMUKSEN KÄSITTELYN VIIVÄSTYMINEN

1

KANTELU

Kantelija arvosteli 1.8.2005 päivätyssä kirjeessään eläkehakemuksensa pitkää käsittelyaikaa Eläketurvakeskuksessa ja pyysi oikeusasiamiestä tutkimaan, onko hänen asiassaan tapahtunut tarpeetonta viivyttelyä ja kuka on vastuussa hänelle mahdollisesti aiheutuneesta taloudellisesta menetyksestä.

- - -

3

RATKAISU

3.1

Kannanotto

Katson Eläketurvakeskuksen laiminlyöneen käsitellä kantelijan eläkehakemusta hallintolain 23 §:n 1 momentissa tarkoitetulla tavalla ilman aiheetonta viivytystä.

Perustelen kannanottoani seuraavasti.

3.2

Eläketurvakeskuksen selvitys tapahtumista

Eläketurvakeskus on ilmoittanut kantelijan eläkehakemuksen saapuneen Eläketurvakeskukseen 8.2.2005. Hakemus otettiin käsittelyyn ulkomaisten eläkeasiain osastolla 10.2.2005, jolloin osasto pyysi sähköpostitse kantelijan työskentelyä koskevan vakuutuskausitodistuksen Eläketurvakeskuksen eläkejärjestelmäosastolta. Kantelijan asian käsittelijä huomasi kuitenkin 29.4.2005, ettei vakuutuskausitodistusta ollut vielä toimitettu. Hän pyysi ja sai todistuksen vielä samana päivänä.

Keskuksen mukaan sen tietojärjestelmiin tehtiin vuoden 2005 alussa monia muutoksia liittyen työeläkeuudistukseen. Lisäksi tuona ajankohtana myös EU-eläkehakemuksia oli käsiteltävänä runsaasti Ruotsista purkautuvien ruuhkien vuoksi. Keskuksen mukaan sen järjestelmässä ei ole käytössä automaattista hälytysjärjestelmää, joka ilmoittaisi asian käsittelijälle, että jokin hakemus on ollut työjonossa "liian kauan". Kun käsittelijällä on eri vaiheissa olevia

asiakirjoja satoja, voi yksittäisen hakemuksen pitkä odotusaika jäädä huomaamatta.

Eläketurvakeskus ilmoittaa selvityksessään, että se ei ole löytänyt selkeää syytä siihen, miksi kantelijan vakuutuskausitodistuksen ensimmäinen pyyntö ei ole johtanut todistuksen tulostumiseen. Kyse voi keskuksen mukaan olla joko sähköpostijärjestelmän virheestä tai inhimillisestä työvirheestä.

Eläketurvakeskus ilmoittaa lisäksi, että se pyysi 29.4.2005 myös Kansaneläkelaitokselta tietoa kantelijan asumiskausista. Eläketurvakeskus pyysi tietoa niistä vielä Kansaneläkelaitoksen pyynnöstä Saksasta 16.5. ja 6.6.2005, mutta Saksa antoi vastauksensa vasta 22.7.2005. Kansaneläkelaitoksen asumiskaudet keskus sai 26.7.2005.

Eläketurvakeskus toteaa selvityksessään, että se oli kuitenkin lähettänyt kantelijan EU-lomakkeelle siirretyn eläkehakemuksen Ruotsiin jo 20.6.2005 ilman tietoa edellä mainituista asumiskausista. Keskuksen mukaan kantelija on saanut 30.8.2005 Ruotsista eläkepäättöksen, jolla hänelle on myönnetty takautuva vanhuuseläke 1.2.2005 alkaen eli välittömästi hänen työkyvyttömyyseläkkeensä päättymisestä lukien.

Eläketurvakeskuksen mukaan kantelijan eläkkeen maksuun olisi tullut joka tapauksessa muutaman kuukauden katkos, vaikka hänen eläkehakemuksensa olisi saatu toimitettua Ruotsiin tarvittavine liitteineen ilman viivästyksiä. Keskuksen mukaan hakemuskäsittely vie sekä Suomessa että Ruotsissa omana aikansa.

Eläketurvakeskus myöntää kuitenkin, että sen hakemuskäsittelyn ruuhkautunut työtilanne sekä tekninen tai inhimillinen virhe on aiheuttanut kantelijan eläkkeen maksuun muutaman kuukauden lisäviivästyksen. Keskus esittää lausunnossaan pahoittelunsa asiasta. Lisäksi se ilmoittaa saaneensa keväällä 2005 lisäresursseja ulkomaisten eläkeasioiden käsittelyyn purkaakseen ruuhkia ja estääkseen uusien ruuhkien syntymisen. Keskus yrittää myös kehittää prosessin sujuvuutta, jotta käsittely nopeutuisi ja virheiden mahdollisuus vähenisi.

3.3

Eläketurvakeskuksen menettelyn arviointia

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi toimivaltaisessa viranomaisessa asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä. Lainkohdan toisen momentin mukaan hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Vuoden 2004 alusta voimaan tullut hallintolaki sisältää viranomaisille nimenomaisen velvoitteen käsitellä asiat ilman aiheutonta viivytystä (23 § 1 momentti). Viranomaisten on pyrittävä kaikissa käsittelemissään asioissa mahdollisimman joutuissaan käsittelyyn. Hallintolakia sovelletaan myös yksityisiin silloin kun ne hoitavat julkista hallintotehtävää. Näin ollen lakia sovelletaan myös Eläketurvakeskukseen sen käsitellessä etuusasioita.

Kantelija oli jättänyt vanhuuseläkehakemuksensa Kansaneläkelaitokseen 28.1.2005 ja hän sai siis päätöksen 30.8.2005. Hakemuksen käsittely kesti kokonaisuudessaan seitsemän kuukautta, mikä on nähdäkseni kantelijan kannalta kohtuuttoman pitkä aika.

Eläketurvakeskuksen lausunnosta ilmenevät kantelijan eläkeasian käsittelyvaiheet. Toimivaltaani ei kuulu kuitenkaan ulkomaan viranomaisten toiminnan arviointi. Näin ollen en voi ottaa kantaa kantelijan asian käsittelyyn Saksassa ja Ruotsissa.

Suomessa kantelijan hakemusta käsitteli siis Eläketurvakeskus, jonka menettelyssä arvosteluun antaa minulle aiheita keskuksen lausunnossaan esille ottama viivästys vakuutuskausitodistuksen hankkimisessa. Keskus ei ole pystynyt esittämään viivästykselle muita syitä kuin ruuhkautuneen työtilanteen sekä joko inhimillisen työvirheen tai sähköpostijärjestelmässä olleen virheen. Näillä hakemuksen käsittelyn viivästymistä ei voi kuitenkaan nähdäkseni pätevästi perustella. Eläketurvakeskuksen tulee nimittäin käsitykseni mukaan huolehtia siitä, että sillä on riittävästi käsittelijöitä etuushakemusten asianmukaisen ja viivytyksettömän käsittelyn takaamiseksi myös hakemusmäärien vaihdellessa. Sen on luonnollisesti myös pidettävä huolta tietojärjestelmiensä toimivuudesta ja korostettava henkilökuntansa koulutuksessa etuusasioiden huolellisen käsittelyn tärkeyttä. Eläketurvakeskus onkin lausunnossaan ilmoittanut lisänneensä EU-eläkekäsittelijöiden määrää ja viitannut käsittelyprosessien kehittämiseen.

Kantelijan hakemuksen käsittelyn edellä kerrottu viivästyminen ei ole nähdäkseni aiheuttanut kantelijalle oikeudenmenetyksiä, sillä hänelle on myönnetty vanhuuseläke välittömästi hänen työkyvyttömyyseläkkeensä päättymisestä alkaen. Sen sijaan viivästys on käsitykseni mukaan aiheuttanut noin 2,5 kuukauden viivästyksen eläkkeen maksuun, minkä keskus on itsekin lausunnossaan myöntänyt. Asiaa ratkaistessani minulla ei ole ollut käytössä kantelijan Ruotsista saamaa eläkepäättöä. Totean tältä osin muutoinkin, että tehtäviini ei kuulu korvausten määrääminen maksettavaksi. Tältä osin kantelijan tulisikin esittää mahdollinen korvausvaatimuksensa perusteluineen Eläketurvakeskukselle.

4

TOIMENPITEET

Saatan kohdassa 3.3 esittämäni käsitykset eläkeasioiden käsittelyn viivytyksettömän käsittelyn tärkeydestä Eläketurvakeskuksen tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.