

19.8.2019

EOAK/2789/2019

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä**

## **KUNTOUTUSTUEN JATKOHAKEMUKSEN KÄSITTELYAIKA**

Viite: 6.5.2019 vireille tullut kantelu

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli kirjoituksessaan kuntoutustuen jatkohakemuksen käsittelyaikaa Kansaneläkelaitoksessa kertoen käsittelyn viivästymisen aiheuttaneen hänelle ongelmia.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta Kela antoi 19.6.2019 päivätyn lausunnon selvityksineen.

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Oikeusohjeet**

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta 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 aiheutonta 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 aiheutonta 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 eli 7 viikkoa. Kelan mukaan käsittelyaikatavoitteet ovat keskiarvoja, jolloin osa hakemuksista käsitellään tavoitetta nopeammin ja osa hitaammin.

#### **3.2 Tapahtumatiedot**

Kela oli myöntänyt kantelijalle kuntoutustukea 31.1.2019 saakka. Kantelija toimitti Kelaan lääkärinlausunnon 7.2.2019, jolloin jatkohakemus kirjattiin Kelaan saapuneeksi. Kelan asiantuntijalääkäri antoi asiaan lausuntonsa 3.4.2019 ja Kela päätöksensä 24.5.2019. Kela myönsi kantelijalle kuntoutustukea 29.2.2020 saakka.

Kelan mukaan asiantuntijalääkärin arvion valmistumisessa oli noin kahden viikon virhe inhimillisestä virheestä johtuen. Kela myöntää kuitenkin, että asian käsittelyaika voidaan pitää tästä huolimatta kohtalaisen pitkänä.

Kela on lisäksi ilmoittanut, että kantelijalle oli myönnetty alkuvuodesta 2019 toimeentulotukea helmi-, maalisi- ja toukokuulle. Sen sijaan huhtikuulle tukea ei ollut myönnetty, koska hänen tulonsa olivat ylittäneet perustoimeentulotuessa huomioitavat menot.

### 3.3 Asian arviointi

Kantelijan kuntoutustuen jatkohakemuksen käsittely Kelassa kesti 15 viikkoa eli selvästi yli Kelan niille asettaman käsittelyaikatavoitteen. Käsittelyajan ei voida nähdäkseni katsoa mahtuvan myöskään niihin puitteisiin, joista keskiarvoinen tavoitekäsittelyaika muodostuu.

Käsittelyviipeestä kaksi viikkoa on Kelan mukaan inhimillisen virheen syytä. Pääasiallisena syynä asian käsittelyn viivästymiselle on käsitykseni mukaan ollut hakemuskäsittelyn ruuhkautuminen työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskuksessa.

Käsiteltävänä on nimittäin ollut samanaikaisesti seitsemän kanteluasiaa, joissa on ollut kyse työkyvyttömyyshakemusten käsittelyajoista Kelassa loppuvuodesta 2018 ja alkuvuonna 2019. Kela on joissakin antamissaan selvityksissä pitkittyneen käsittelyajan syynä työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskuksen ruuhkautuneeseen työtilanteeseen. Näiltä osin totean kuitenkin, että lailisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, että viranomaisen on järjestettävä toimintansa siten, ettei hakemusten viivytyksetön käsittely myöskään ruuhkaisempien työtilanteiden aikana.

Edellä kerrotuilla perusteilla katson Kelan laiminlyöneen käsitellä kantelijan asiaa ilman aiheettonta viivytystä.

Asian käsittelyn viivästyminen on nähdäkseni osaltaan pakottanut kantelijan hakemaan toimeentulotukea, jota hänelle onkin myönnetty edellä aiemmin mainitsemitani ajoilta. Sikäli kuin kantelija on ollut näihin päätöksiin tyytymätön, hänellä on ollut mahdollisuus hakea niihin muutosta.

## 4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen kantelijan hakemuksen ratkaisun aiheettomasta viivästymisestä 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 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).