

19.9.2013

Dnro 2907/4/12

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja**

**Esittelijä: Notari Eeva-Maria Tuominen**

## **KANSAINVÄLISTEN ASIOIDEN RUUHKAUTUMINEN EI OIKEUTA ETUUSHAKEMUSTEN KÄSITTELYN VIIVÄSTYKSIIN KELASSA**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli kirjoituksessaan Kansaneläkelaitoksen (jatkossa Kela) kansainvälisessä yksikössä kanteluajankohtana vireillä olleiden hakemustensa käsittelyaikaa. Kantelija kertoi tehneensä 25.6.- 28.6.2012 hakemukset Suomen sosiaaliturvan soveltamisesta, työttömyysturvasta, lapsilisästä ja lastenhoidon tuesta muutettuaan takaisin Suomeen. Hän kiirehti 7.8.2012 hakemustensa käsittelyä Kelassa. Kantelijan mielestä on kohtuutonta, että vakuuttamispäätöksen puuttuessa mitään Kelan etuuksista ei saada asiakkaalle maksuun. Kantelija pyysi oikeusasiamiehen kannanottoa asiaan.

### **2 SELVITYS**

Kelan kansainvälisen yksikön johtajalta puhelimitse saadun tiedon mukaan kantelijan hakemukset ratkaistiin seuraavasti.

- 25.6.2012 vireille tullut hakemus Suomen sosiaaliturvan soveltamisesta ratkaistiin 8.8.2012 annetulla päätöksellä kantelijan kiirehtimispyynnön 7.8.2012 jälkeen. Hakemuksen käsittelyaika oli 42 päivää.
- 26.7.2012 vireille tullut hakemus lastenhoidon tuesta ratkaistiin 27.9.2012 annetulla päätöksellä. Hakemuksen käsittelyaika oli 62 päivää.
- 28.6.2012 vireille tullut lapsilisähakemus ratkaistiin 27.9.2012 annetulla päätöksellä. Hakemuksen käsittelyaika oli 90 päivää.
- 26.7.2012 vireille tullut peruspäiväraahakemus ratkaistiin 21.8.2012 annetulla päätöksellä. Työttömyysturvalain 11 luvun 1 a §:n mukaan päätös työttömyysetuudesta on annettava viimeistään kolmantenakymmenentenä kalenteripäivänä hakemuksen saapumisesta. Kela antoi päätöksen työttömyysturvahakemukseen 26 päivänä hakemuksen saapumisesta.

Kelan kansainvälisen yksikön johtajan mukaan vakuuttamishakemusten käsittelyaika yksikössä oli vuonna 2012 keskimäärin 91,5 päivää. Kantelijan hakemus ratkaistiin alle keskimääräisen käsittelyajan. Hakemus lastenhoidon tuesta ratkaistiin keskimääräisen käsittelyajan puitteissa. Lapsilisähakemuksen käsittely viivästyi kansainvälisten asioiden ruuhkautumisen vuoksi. Lisäselvitystä lapsilisähakemuksen ratkaisemiseksi ei tarvittu. Yksikön johtaja pahoitteli hakemusten pitkää käsittelyaikaa.

## 3.1

## Oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä toimivaltaisessa viranomaisessa. Edelleen hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Säännös velvoittaa viranomaista pyrkimään kaikissa käsittelemissään 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.

Suomen kansallista lainsäädäntöä sovellettaessa Kelan etuuksien piiriin kuuluminen edellyttää henkilön asuvan vakituisesti Suomessa. Päätettäessä oikeudesta Kelan etuuksiin ratkaistaan Suomessa asuminen yleensä asumiseen perustuvan sosiaaliturvalainsäädännön soveltamisesta annetun lain perusteella (soveltamisalalaki 1573/1993). Sairausvakuutuslaissa (1224/200) viitataan soveltamisalalain asumista koskeviin määräyksiin päätettäessä siitä, kuka on Suomessa asuvana tai ulkomailla oleskelevana sairausvakuutettu.

## 3.2

## Menettelyn arviointi

Katson Kelan kansainvälisen yksikön laiminlyöneen velvollisuutensa käsitellä kantelijan etuushakemuksia perustuslain edellyttämällä tavalla ilman aiheetonta viivästystä. Kantelijalle annettiin vakuuttamispäätös 8.8.2013, jolloin Kelassa olisi ollut kaikki tarvittava tieto lastenhoidon tuen ja lapsilisähakemuksen ratkaisemiseksi. Päätökset näistä etuuksista annettiin kuitenkin vasta 27.9.2013. Käsittelyn viivästymiselle ei näin ollen ollut hyväksyttäviä syytä ja viivästys oli siten aiheeton.

Laillisuusvalvontakäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että viranomaisten ja muiden julkista tehtävää hoitavien on järjestettävä toimintansa siten, että ne voivat kaikissa olosuhteissa hoitaa tehtävänsä ilman aiheetonta viivytystä. Kasainvälisten asioiden ruuhkautuminen ei oikeuta hakemusten käsittelyn viivästyksiin Kelassa. Kelan on järjestettävä toimintansa siten, että se pystyy kaikissa olosuhteissa käsittelemään hakemukset ilman aiheetonta viivästystä.

Samanaikaisesti kantelijan kirjoituksen kanssa minulla on ollut käsiteltävänäni muitakin kanteluja, joissa on kyse kansainvälisten asioiden käsittelyajoista Kelassa. Asiassa saaduissa selvityksissä Kela toteaa, että Kelassa on alkuvuonna 2013 ryhdytty toimenpiteisiin kansainvälisten asioiden käsittelyaikojen lyhentämiseksi. Ratkaisutyön prosesseja on kehitetty ja hakemuksia on siirretty ruuhkaisimmista yksiköistä ratkaistaviksi muihin yksiköihin. Joihinkin yksiköihin on osoitettu lisää henkilöstöresursseja ja ruuhkaa on purettu

ylitöitä teettämällä. Perhe-etuusasioiden keskimääräistä käsittelyaikaa, joka vuonna 2012 oli kaikissa Kelan kansainvälisissä yksiköissä 149,8 päivää, on selvityksen mukaan saatu laskettua.

Pidän tehtyjä toimenpiteitä käsittelyaikojen lyhentämiseksi oikean suuntaisina, mutta käsittelyaikoja edelleen liian pitkinä. Korostan Kelan käsittelyn joutuisuuden merkitystä ensisijaisen etuuden myöntämisessä.

Kelan tulee huolehtia siitä, että kansainvälisillä yksiköillä on tarpeelliset resurssit ratkaista hakemukset ilman aiheetonta viivytystä.

Edelleen saamani tiedon mukaan Kela tulee vuoden 2014 alusta uudelleen organisoimaan ja keskittämään kansainvälisten asioiden käsittelyn.

Otan tarvittaessa kansainvälisten asioiden hakemusten ruuhkan purkamisen ja käsittelyaikojen kehittymisen seurantaani.

4

#### TOIMENPITEET

Saatan edellä 3 kohdassa esittämäni näkemyksen siitä, että kansainvälisten asioiden päätökset tulee antaa ilman aiheetonta viivytystä Kelan aluekeskuksen, eläke- ja toimeentuloturvaosaston ja kyseisen vakuutuspiirin tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän niille jäljennöksen tästä päätöksestä.