

19.8.2019

EOAK/3414/2019

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

TYÖKYVYTTÖMYYSELÄKEHAKEMUKSEN KÄSITTELYAIKA

Viite: 4.6.2019 vireille tullut kantelu

1 KANTELU

Kantelija arvosteli kirjoituksessaan työkyvyttömyyseläkeasiansa käsittelyaikaa. Hän kertoi jättäneensä hakemuksen Kansaneläkelaitokselle 31.1.2019. Kela ratkaisi asian 23.5.2019. Käsittelyaika oli kantelijan mukaan kohtuuttoman pitkä ja huomattavasti pidempi kuin mitä Kelasta oli hänelle arviona ilmoitettu.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta Kela antoi 29.7.2019 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.

Hallintolain 23 §:n 1 momentissa käsittelyajasta säädetään viranomaista velvoittavasti. Säännöksen mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Se velvoittaa viranomaista pyrkimään kaikissa käsittelemisään 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 kansaneläkelaisissa ei ole säädetty Kelalle tiettyä aikaa, minkä kuluessa niiden on käsiteltävä työkyvyttömyyseläkehakemus. Kela asettaa vuosittain valtakunnalliset tavoitekäsittelyajat kaikille etuuksille. Työkyvyttömyyseläkehakemusten osalta tämä tavoiteaika vuonna 2019 on 11 viikkoa. Kelan mukaan tavoitekäsittelyaika on keskiarvo, jolloin osa hakemuksista käsitellään sitä nopeammin ja osa hitaammin.

3.2 Tapahtumatiedot

Kantelijalle oli myönnetty sairauspäivärahaa sen enimmäisaikaan 31.1.2019 saakka. Hän toimitti työkyvyttömyyseläkehakemuksen 31.1.2019 Kelaan, joka vei sen järjestelmänsä 5.2.2019. Työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskus otti sen käsittelynsä 11.2.2019.

Kantelija tiedusteli asiansa käsittelyä 26.4. ja 6.5. ja Kela vastasi hänelle 14.5. ilmoittaen hakemuskäsittelyn ruuhkautumisesta. Kela antoi kantelijalle 23.5.2019 hylkäävän päätöksen, josta kantelija on valittanut muutoksenhakulautakuntaan.

3.3 Asian arviointi

Kantelijan hakemuksen käsittely Kelassa kesti 16 viikkoa, mikä ylittää selvästi sanotuille asioille asetetun tavoiteajan. Käsittelyajan ei voida nähdäkseni katsoa mahtuvan myöskään niihin puitteisiin, joista keskiarvoa ilmaiseva tavoitekäsittelyaika muodostuu.

Saamani selvityksen perusteella hakemuksen käsittelyn viivästymiseen on vaikuttanut työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskuksen ruuhkautunut työtilanne. Näiltä osin totean kuitenkin, että laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, että viranomaisten on järjestettävä toimintansa siten, ettei hakemusten viivytyksetön käsittely vaarannut myöskään ruuhkaisempien työtilanteiden aikana.

Edellä kerrotuin perustein katson Kelan laiminlyöneen käsitellä kantelijan hakemusta ilman aiheutonta viivytystä.

Kela on päätöksellään evännyt kantelijalta työkyvyttömyyseläkkeen. Kantelija on valittanut saamastaan päätöksestä. Hakemuksen käsittelyn viivästyminen ei ole näiltä osin nähdäkseni aiheuttanut kantelijalle taloudellista menetystä. Kelan antaman selvityksen mukaan kantelijalle on myös annettu neuvontaa toimeentulon turvaamiseksi hakemuksen käsittely ajalle.

Totean vielä lopuksi, että Kelan selvityksen mukaan asiointipalvelussa asiakkaille ilmoitetaan virheellisesti 8 viikon käsittelyajasta. Näin on ollut myös kantelijan kohdalla. Kelan mukaan käsittelyaikatiedon saaminen näiltä osin oikeaksi on Kelassa selvittelyssä. Kelan tuleekin huolehtia siitä, että sen asiakkailleen käsittelyajoista antama informaatio on oikeaa ja saman sisältöistä kaikissa palvelukanavissa.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen kantelijan hakemuksen ratkaisun aiheuttamasta viivästymisestä Kelan tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Kelalle.

Totean lopuksi, että käsiteltävänäni on ollut samanaikaisesti seitsemän kanteluasiaa, 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).