

4.9.2019

EOAK/3669/2019

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

TYÖKYVYTTÖMYYSELÄKEHAKEMUKSEN KÄSITTELY

1 KANTELU

Kantelija arvosteli työkyvyttömyyseläkehakemuksensa käsittelyä ja käsittelyaikaa Kansaneläkelaitoksessa. Hän kertoi jättäneensä hakemuksen Kelaan maaliskuussa 2019. Kelan olisi tullut siirtää se hänen työeläkelaitokseensa. Kantelijan mukaan sairaalan sosiaalityöntekijä oli kesäkuussa tiedustellut hakemuksen käsittelytilannetta. Tuolloin oli ilmennyt, ettei Kela ollut siirtänyt vielä hakemusta.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta Kansaneläkelaitos antoi 29.8.2019 päivätyn lausunnon selvityksineen. Lisäksi nähtäväkseni on hankittu Keskinäisen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarisen kantelijalle 27.6.2019 antama kuntoutustukipäätös.

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.

3.2 Asian arviointi

Kantelijalle oli myönnetty sairauspäivärahaa sen enimmäisaikaan eli 31.3.2019 saakka. Kantelija oli toimittanut 4.3.2019 Kelaan työkyvyttömyyseläkehakemuslomakkeen, jolla hän haki eläkettä työeläkkeenä.

Lomake oli skannattu Kelassa 5.3.2019. Kelan mukaan asiakirjan indeksointivaiheessa tapahtuneen inhimillisen virheen vuoksi hakemus oli rekisteröitynyt pelkästään kansaneläkelain mukaiseksi hakemukseksi. Näin ollen Kelan järjestelmään ei ollut syntynyt työtä kantelijan hakemuksen siirtämiseksi työeläkelaitokselle (Ilmarinen). Kelan mukaan sanotut työt on Kelassa priorisoitu käsiteltäväksi ensisijaisina. Kantelijan hakemuslomake oli kuitenkin tapahtuneen indeksointivirheen vuoksi tullut käsittelyyn vasta 7.6.2019, jolloin se oli välittömästi siirretty Ilmariselle.

Saamani selvityksen perusteella katson, että Kela on laiminlyönyt käsitellä kantelijan hakemusta asian asianmukaiseen käsittelyyn kuuluvalla huolellisuudella. Kyse on ollut Kelan mukaan inhimillisestä virheestä, joka on käsitelty Kelan skannauskeskuksessa. Käsitelykseni mukaan asiassa ei olekaan aihetta epäillä, että esimerkiksi Kelan ohjeistus olisi näiltä osin puutteellinen.

Virhe ilmeni valitettavan myöhään eli vasta sitten, kun kantelijan hakemus oli ehtinyt olla Kelassa jo 95 päivää eli yli kolme kuukautta. Näiltä osin totean, että Kela on asettanut vuodelle 2019 valtakunnalliseksi tavoitteekseen käsitellä työkyvyttömyyseläkehakemukset 79 päivässä. Sanottu tavoitekäsitelyaika on keskiarvo, ja osa hakemuksista käsitellään sitä nopeammin ja osa hitaammin.

Kantelijan hakemus tuli Kelassa käsittelyyn vasta sanotun tavoitekäsitelyajan kuluttua jo umpeen. Kelassa ei kuitenkaan ratkaistu asiaa, vaan hakemus siis siirrettiin Ilmariselle.

Totean näiltä osin, että ratkaisin elokuussa seitsemän kanteluasiaa, joissa oli kyse työkyvyttömyyseläkehakemusten käsittelyajoista Kelassa. Kela oli antamissaan selvityksissä ilmoittanut sanottujen eläkehakemusten käsittelyn ruuhkautumisesta Kelan työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskuksessa. Noihin kanteluasioihin saamieni selvitysten perusteella keskuksen työtilanne on ollut ruuhkautunut vuoden 2018 loppupuolelta ainakin toukokuulle 2019 saakka.

Sanottu ruuhkautuminen on nähdäkseni ollut todennäköisesti vaikuttamassa myös siihen, että kantelijan kansaneläkelain mukaiseksi työkyvyttömyyseläkehakemukseksi kirjattu asia ei ollut tullut vielä käsittelyyn kesäkuun alkuun mennessä. Jos hakemus olisi tullut Kelassa käsittelyyn aikaisemmin, olisi virhe käsitykseni mukaan havaittu tuolloin. Mitä tulee hakemusten ruuhkautumiseen sinänsä, totean, että laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, että viranomaisen on järjestettävä toimintansa siten, ettei hakemusten viivästyksen käsittely vaarannu myöskään ruuhkaisimpien työtilanteiden aikana.

Kantelijan mukaan sosiaalityöntekijä oli siis hänen puolestaan tiedustellut 7.6.2019 hakemuksen käsittelyvaihetta. Kelassa tapahtunut virhe tuli näin ilmi vasta tuossa vaiheessa kantelijan aloitteellisuuden johdosta. Virheen johdosta Ilmarinen sai hakemuksen käsiteltäväkseen vasta kolme kuukautta hakemuksen jättämisen jälkeen. Kantelijan kannalta tarkasteltuna hänen hakemuksensa käsittely onkin näiltä osin viivästynyt aiheettomasti.

Ilmarinen ratkaisi asian 27.6.2019 eli kahdessa viikossa hakemuksen saatuaan. Ilmarisesta puhelimitse saadun tiedon mukaan asia ei ollut vaatinut lisäselvitystä. Työkyvyttömyyseläkkeiden keskimääräinen käsittelyaika yhtiössä on noin 2–3 kuukautta, mutta Ilmarinen oli pystynyt ottamaan kantelijan asiassa huomioon sen, että hakemus oli toimitettu Kelaan jo 4.3.2019, ja käsittelemään sen nopeasti.

Työntekijän eläkelain 115 §:n mukaan eläkelaitoksen on maksettava viivästynyt eläke viivästysajalta korotettuna, jos eläkkeen maksaminen viivästyy. Lain 116 §:n mukaan eläkkeen korotus lasketaan viivästysajan jokaiselta päivältä, ei kuitenkaan ennen kuin kolme kuukautta on kulunut sen kalenterikuukauden päättymisestä, jonka aikana työntekijä on esittänyt eläkelaitokselle vaatimuksensa sekä eläkkeen perustetta koskevan sellaisen selvityksen, joka häneltä voidaan kohdulla vaatia ottaen huomioon myös eläkelaitoksen mahdollisuudet hankkia selvitys. Käsitelykseni mukaan viivästyskoron maksamisen arviointi olisi Ilmarisessa voinut tulla ajankohtaiseksi, jos päätöksen antaminen olisi siirtynyt heinäkuulle.

Ilman Kelan virhettä Ilmarinen olisi saanut hakemuksen käsiteltäväkseen maaliskuun alkupuolella. Ilmarisen ilmoittaman hakemusten keskimääräisen käsittelyajan mukaisesti kantelija olisi voinut saada päätöksen asiansa jo toukokuun alkupuolella, ottaen huomioon sen, että asia ei ollut vaatinut lisäselvitystä. Näin ollen hän olisi saanut myös eläkkeensä tililleen nyt tapahtunutta aikaisemmin.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsitykset kantelijan hakemuksen huolimattomasta käsittelystä ja siitä seuranneesta hakemuksen käsittelyn aiheettomasta viivästymisestä Kelan tietoon. Kelan tulee korostaa henkilökunnalleen huolellisuutta hakemusten skannaamisessa Kelan järjestelmiin, jotta vastaisuudessa nyt tapahtuneen kaltaisia virheitä ei tapahdu.

Näissä tarkoituksissa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Kelalle.

Totean vielä lopuksi kantelijalle tiedoksi työkyvyttömyyseläkehakemusten käsittelyn ruuhkautumisesta Kelassa, että pidän tärkeänä, että Kela pystyy käsittelemään hakemukset viivytyksettä ja ainakin ilmoittamiensa tavoitekäsittelyaikojen puitteissa, koska työkyvyttömyyseläkeasioissa on usein kyse hakijan toimeentulon kannalta ensiarvoisen tärkeästä asiasta. Tämän vuoksi olen ottanut sanottujen hakemusten työtilanteen Kelassa tutkittavakseni ja pyytänyt sitä toimittamaan 31.1.2020 mennessä selvitystä hakemusten määrästä ja käsittelyajoista (EOAK/4620/2019).

Asia ei anna minulle aihetta enempisiin toimenpiteisiin.