

19.8.2019

EOAK/5951/2018

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

TYÖKYVYTTÖMYYSELÄKEASIAN KÄSITTELYAIKA

Viite: 14.11.2018 vireille tullut kantelu

1 KANTELU

Kantelija arvosteli kirjoituksessaan työkyvyttömyyseläkehakemuksensa pitkää käsittelyaikaa Kevassa ja Kansaneläkelaitoksessa. Hän kertoi soittaneensa Kelaan, josta oli ilmoitettu, että Kela odottaa Kevan lausuntoa asiaan. Kevasta oli puolestaan kerrottu eläkekäsittelyn olevan ruuhkautunut.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta Keva antoi aluksi 21.12.2018 lausunnon. Tämän jälkeen myös Kansaneläkelaitos antoi asiaan 12.8.2019 oman lausuntonsa 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. 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. Se velvoittaa viranomaista pyrkimään kaikissa käsittelemisissä asioissa mahdollisimman joutuisaan 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 julkisten alojen eläkelaisissa tai kansaneläkelaisissa ei ole säädetty Kevalle ja Kelalle tiettyä aikaa, minkä kuluessa niiden on käsiteltävä työkyvyttömyyseläkehakemus. Viranomaiset seuraavat asioiden keskimääräisiä käsittelyaikoja ja Kela asettaa vuosittain valtakunnalliset tavoitekäsittelyajat kaikille etuuksille. Kelassa vuodelle 2018 asetettu tavoitekäsittelyaika uusille työkyvyttömyyseläkehakemuksille oli 10 viikkoa. Vuodelle 2019 Kela on asettanut tavoitekäsittelyajaksi 11 viikkoa. Kelan mukaan tavoitekäsittelyaika on keskiarvo, jolloin osa hakemuksista käsitellään sitä nopeammin ja osa hitaammin.

3.2 Tapahtumatiedot

Kevan ja Kelan kertomukset asian tapahtumista ovat yhteneväiset. Saamieni selvitysten mukaan kantelija toimitti työkyvyttömyyseläkehakemuksensa Kelaan 24.8.2019. Kela välitti hakemuksen myös Kevaan, jonka järjestelmiin se tallennettiin 10.9.2018. Keva on tehnyt asiassa oman ratkaisuehdotuksensa 2.10.2019 ja lähettänyt tuolloin myös ennakoilmoituksen Kelaan. Kevan mukaan kantelijan eläketurva koostuisi pääosin kansaneläkkeestä. Kun hakijan eläketurva koostuu sekä työeläkkeestä että kansaneläkkeestä, työeläkelaitos pyrkii Kelan kanssa yhtenevään ratkaisuun ja tämän vuoksi työeläkelaitos ei anna päätöstä ennen kuin ennakoilmoitusmenettely on päättynyt.

Kevan mukaan se otti eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 16.11.2018 saapuneen selvityspyynnön johdosta yhteyttä Kelaan, josta ilmoitettiin, että Kela oli kuitannut neuvottelupyynnön 15.10.2018 ja päättynyt yhtenevään ratkaisuun Kevan kanssa. Kelan ratkaisuasiantuntija oli kuitannut asian järjestelmässä päättyneeksi. Neuvottelutilanteessa tieto päättymisestä ei kuitenkaan välity järjestelmän kautta, vaan Kelan olisi pitänyt lähettää asiasta varmistussähköposti Kevaan. Tämä oli Kelan mukaan jäänyt tekemättä inhimillisen virheen vuoksi.

Kela toimitti 19.11.2018 tiedon omasta näkemyksestään Kevalle, joka antoi päätöksen samana päivänä. Kela antoi oman päätöksensä 21.11.2019.

3.3 Asian arviointi

3.3.1 Kevan menettely

Kantelijan hakemuksen käsittely Kevassa kesti 81 päivää, mikä on hieman enemmän kuin sannotujen hakemusten keskimääräinen käsittelyaika (81 päivää) Kevassa. Saamani selvityksen perusteella katson, että hakemuksen käsittelyä on viivästyttänyt Kelasta pyydetyn tiedon odottaminen. Tieto on nähdäkseni ollut tarpeen asian ratkaisemiseksi ja näiltä osin Keva on menettänyt harkintavaltansa puitteissa. Keva on ratkaissut kantelijan asian heti tiedon saatuaan. Katson Kevan käsitelleen kantelijan asian ilman aiheetonta viivytystä.

3.3.2 Kelan menettely

Saamani selvityksen mukaan katson Kelan laiminlyöneen noudattaa kantelijan hakemuksen käsittelyssä riittävää huolellisuutta, kun se ei ollut ilmoittanut Kevalle ennakkomenettelyn kuitauksesta. Virheen seurauksena kantelijan hakemuksen käsittelyaika venyi noin 13 viikkoon, siinä kun Kelan ohjeistuksen mukaisesti huolellisesti toimien se olisi tullut ratkaistavaksi noin 4 viikkoa aikaisemmin. Kelassa vuodelle 2018 asetettu tavoitekäsittelyaika oli 10 viikkoa. Vuodelle 2019 Kela asetti tavoitekäsittelyajaksi uusille työkyvyttömyyseläkehakemuksille 11 viikkoa.

Totean näiltä osin lisäksi, 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 samansisällöistä kaikissa palvelukanavissa.

Kelan mukaan kantelijan asiassa on tapahtunut inhimillinen virhe eikä esimerkiksi ohjeistuksessa ole näiltä osin puutteita. Minulla ei ole aihetta epäillä Kelan ilmoittamaa. Kehotan Kelaa korostamaan etuuskäsittelijöilleen huolellisuutta ennakkoneuvottelumenettelyn yhteydessä.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.3.2 esittämäni käsitykset asioiden huolellisen käsittelyn tärkeydestä ja käsittelyajoista annettavan informaation oikeellisuudesta Kelan tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän Kelalle jäljennöksen tästä päätöksestäni.

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 omana aloitteena ja pyytänyt Kelaa toimittamaan 31.1.2020 mennessä selvitystä hakemusten määrästä ja käsittelyajoista (EOAK/4620/2019).