

19.8.2019

EOAK/750/2019

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä**

## **KUNTOUTUSTUKIASIAN KÄSITTELYAIKA**

30.1.2019 vireille tullut kantelu

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli kuntoutustukihakemuksensa käsittelyaikaa Kansaneläkelaitoksessa. Hän kertoi jättäneensä hakemuksen Kelaan 13.9.2018. Kela ei ole hänen mukaansa antanut päätöstä kantelupäivään mennessä ilmoittaen odottavansa työeläkeyhtiön ratkaisua. Kantelijan mukaan työeläkeyhtiö on kuitenkin antanut ratkaisunsa jo elokuussa 2018.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta Kela antoi 26.3.2019 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. 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 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.

Myöskään kansaneläkelaiissa ei ole säädetty Kelalle tiettyä aikaa, minkä kuluessa sen on käsiteltävä työkyvyttömyyseläkehakemus. Kela asettaa vuosittain valtakunnalliset tavoitekäsittelyajat etuuksille. Uuden työkyvyttömyyseläkehakemuksen, johon siis kuuluu myös kuntoutustuki, tavoitekäsittelyaika vuonna 2018 oli 10 viikkoa ja vuodelle 2019 asetettu aika on 11 viikkoa. Kelan mukaan tavoitekäsittelyaika on keskiarvo, jolloin osa hakemuksista käsitellään sitä nopeammin ja osa hitaammin.

### 3.2 Asian arviointi

Kantelijan kuntoutustukihakemus saapui Kelaan 13.9.2018. Kela antoi hylkäävän päätöksensä asiana 21.2.2019. Asian käsittely Kelassa kesti siis 23 viikkoa eli yli kaksi kertaa Kelassa asetettua tavoitekäsittelyaikaa kauemmin.

Saamani selvityksen mukaan Kelassa asiaa on käsitelty oletuksella, että työeläkehakemus on vireillä ja työeläkearvio ylittää kansaneläkkeen tulorajan. Kela on siis odottanut työeläkeyhtiön ratkaisua. Kelan järjestelmissä työeläketiedot eivät ole kuitenkaan olleet ajan tasalla. Tämä on ilmennyt vasta helmikuussa 2019, kun Kela on selvittänyt asiaa työeläkeyhtiöstä.

Kelan mukaan hakemuksen käsittelyä ovat viivästyttäneet lisäksi asiaan toimitetut useat lisäselvitykset sekä vuodenvaihteen ruuhkainen työtilanne.

Kela myöntää, että asiassa olisi voinut jo aiemmin varmistaa työeläkelaitoksesta, onko se antanut päätöksen. Kantelija oli myös toimittanut Kelalle toimeentulotukihakemuksensa liitteeksi saamansa työeläkepäätöksen. Myös kantelijaan itseensä olisi Kelan mukaan voitu olla yhteydessä asiasta. Kela on todennut myös, että kantelija on saanut syyskuusta 2018 alkaen peruspäivärahaa eikä hänen taloudellisen asemansa kannalta olisi ollut juurikaan merkitystä, jos Kela olisi työeläkeyhtiöstä poiketen myöntänyt hänelle kansaneläkettä ja takuueläkettä.

Kantelija oli toimittanut hakemukseensa 8.10. ja 7.11.2018 päivätyt lääkärinlausunnot. Niiden vaatimat asiantuntijalääkärin kannanotot ovat vaatineet hieman lisätyötä ja pidentäneet osaltaan käsittelyaikaa. Työtilanteen ruuhkaisuuden osalta laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, että viranomaisen tulee järjestää toimintansa siten, että asioiden viivytyksetön käsittely ei vaarannu myöskään ruuhkahuippujen aikana.

Pääasiallinen syy kantelijan hakemuksen käsittelyn pitkittymiseen on nähdäkseni ollut se, että Kelan tietojärjestelmä ei ole ollut ajan tasalla työeläketietojen suhteen. Kelan ilmoituksen mukaan syynä on ollut tekninen virhe.

Oma huomioni asiassa kiinnittyy kuitenkin enemmän siihen, että käsitykseni mukaan Kelalla olisi ollut mahdollisuus havaita virhe jo nyt tapahtunutta huomattavasti aikaisemmin. Kantelijan sosiaalityöntekijä oli ilmoittanut 6.9. ja kantelija itse 9.9.2018, että kantelija on saanut työeläkeyhtiöltä hylkäävän päätöksen. Kantelija oli myös ilmoittanut toimittaneensa päätöksen Kelalle toimeentulotukiasian yhteydessä.

Nämä yhteydenotot oli siis kirjattu ennen kuin kantelijan nyt puheena oleva hakemus saapui Kelaan. Hakemuksen saavuttua Kela oli heti yhteydessä työeläkeyhtiöön ja oli saanut siltä päätöksen perustelut. Kelan selvityksestä ei ilmene tarkemmin, oliko kyse siis työeläkeyhtiön asiantuntijalääkärin kannanotosta vai ote yhtiön päätöksestä. Joka tapauksessa selvitys antaisi ymmärtää, että tuossa vaiheessa Kelalle olisi tullut tieto siitä, että työeläkepuolella asia oli jo ratkaistu.

Näiden tapahtumien jälkeen kantelijan puolelta oli vielä kiirehditty asian käsittelyä joului- ja tammi-kuussa. Jos Kelan puolelta olisi tuolloin selvitelty asiaa ja käsittelyn pitkittymistä lähemmin, tekninen virhe olisi voinut tulla ilmi.

Kantelijan hakemuksen käsittelyaika on nähdäkseni ollut kohtuuttoman pitkä. Katson Kelan laiminlyöneen käsitellä asiaa ilman aiheetonta viivästystä. Käsitykseni mukaan Kelan olisi tullut ryhtyä aktiivisesti selvittämään asiaa viimeistään siinä vaiheessa, kun kantelija oli joulukuussa kiirehtinyt asiaansa. Tuossa vaiheessa asian käsittelyaika oli jo ylittänyt kolmella viikolla tavoit-

tekäsittelyajan. Tuolloin olisi myös ollut hyvä mahdollisuus siihen, että asian alkuvaiheessa Kelalle toimitettujen viestien sisältöä olisi käyty läpi ja selvitetty asiaa työeläkeyhtiöstä. Nyt näin ei tapahtunut, vaan asian ratkaisu venyi vielä kahdella kuukaudella.

Kela siis epäsi kantelijalta kuntoutustuen. Asian pitkällä käsittelyajalla ei käsitykseni mukaan kuitenkaan ole ollut olennaista vaikutusta kantelijan taloudelliseen tilanteeseen.

Kehotan Kelaä käymään kantelijan asian tapahtuneen viivästyksen läpi ja korostamaan henkilökunnalleen asioiden huolellisen ja viivytyksettömän käsittelyn tärkeyttä. Lisäksi oletan, että Kela korjaa järjestelmäänsä nyt ilmenneen teknisen virheen syyn selvittyä.

#### **4 TOIMENPITEET**

Annan eduskunnan oikeusasiamiehestä säädetyn lain 10 §:n 1 momentin nojalla Kelalle huomautuksen vastaisuuden varalle edellä kohdassa 3.2 selostetusta lainvastaisesta menettelystä kantelijan hakemuksen käsittelyssä.

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 Kelaä toimittamaan 31.1.2020 mennessä selvitystä hakemusten määrästä ja käsittelyajoista (EOAK/4620/2019).