

16.11.2016

EOAK/861/2016

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajujoja**

**Esittelijä: Notari Eeva-Maria Tuominen**

## **TYÖKYVYTTÖMYYSELÄKEASIAN AIHEETON VIIVÄSTYMINEN**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli kirjoituksessaan Kelassa 19.11.2015 vireille tulleen työkyvyttömyyseläkehakemuksensa pitkää käsittelyaikaa. Hakemus oli kanteluajankohtana 1.4.2016 ratkaisematta.

Kantelija kertoi kiirehtineensä hakemuksensa käsittelyä useaan otteeseen. Päätöksen viivyminen ajoi kantelijan taloudelliseen vaikeaan tilanteeseen. Hän pyysi oikeusasiamiehen toimenpiteitä asiassa.

- - -

### **3 RATKAISU**

Katson Kelan työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskuksen menetelleen lainvastaisesti siinä, että se ei ratkaissut kantelijan hakemusta perustuslain 21 §:n ja hallintolain 23 §:n edellyttämällä tavalla asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä.

Perustelen ratkaisuani seuraavasti.

#### **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 sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Asian asianmukainen käsittely pitää sisällään yleisen velvollisuuden käsitellä asioita huolellisesti. Viranomaisen on selvitettävä käsiteltävänä olevat asiat perusteellisesti ja noudatettava annettuja säännöksiä ja määräyksiä.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

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.

Hallintolain säännös asian viivytyksettömästä käsittelystä merkitsee sitä, että hakemuksen tultua vireille on viranomaisen välittömästi alettava selvittämään asiaa. Viranomainen ei voi siirtää sille kuuluvaa selvitys- ja päätöksentekovelvollisuutta esimerkiksi sen johdosta, että hakemukset ovat ruuhkautuneet. Päätös on tehtävä välittömästi sen jälkeen, kun asiaa on riittävästi selvitetty esimerkiksi viranomaisen asiakkaalle osoittamien tai sen itse hankkimien lisäselvitysten saapumisen jälkeen. Käsittelyajan viivytyksettömättä arvioitaessa on otettava lisäksi huomioon asian merkitys etuutta hakevalle henkilölle.

### 3.2

#### Kelan antamat lausunnot

Kantelijan Kelassa 19.11.2015 vireille tullut työkyvyttömyyseläkehakemus ratkaistiin 5.4.2015 ja hänelle myönnettiin kuntoutustuki (määräaikainen työkyvyttömyyseläke) ajalle 1.12.2015–30.4.2016. Kuntoutustukea maksettiin kantelijalle ensimmäisen kerran 7.4.2016.

Kelan eteläinen vakuutuspiiri esitti lausunnossaan, ettei päätöksen antaminen viivästynyt eteläisen vakuutuspiirin eikä työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskuksen toiminnan vuoksi. Kuitenkin kantelijan hakemuksen käsittelyssä työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskuksessa oli ainakin kaksi passiivista ajanjaksoa, jolloin hakemuksen käsittely ei edennyt millään lailla. Tämä aiheeton viivästys ilmenee Kelan etuuspalveluiden lakiyksikön antamasta lausunnosta.

Lausunnon mukaan kantelijaneläkehakemus on edennyt vakuutuspiiristä työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskukselle 23.1.2016. Siellä toimihenkilö on valmistellut hakemuksen asiantuntijalääkärin arvioitavaksi vasta kolmen viikon kuluttua (12.2.2016) siitä, kun asia tuli ratkaisukeskukselle. Asiantuntijalääkäri on antanut arvionsa vasta seitsemän viikon kuluttua siitä (1.4.2016), kun hänen arviotaan pyydettiin. Kantelija kiirehti useaan otteeseen hakemuksensa käsittelyä kertoen vaikeasta taloudellisesta tilanteestaan, mihin päätöksen viipyminen johti.

Kelan lakipalveluryhmä pahoittelee kantelijan hakemuksen pitkää käsittelyaikaa ja siitä hänelle aiheutunutta mielipahaa. Jotta jatkossa välttyttäisiin näin suurelta viivästymiseltä, ratkaisukeskuksen on rekrytoitu lisää asiantuntijalääkäreitä ja siellä on tehty työjärjestelymuutoksia.

### 3.3

#### Kelan menettelyn arviointi

Kela asettaa vuosittain keskeisten etuuksien käsittelylle tavoiteajat (aika, joka kuluu Kelaan saapuneen hakemuksen rekisteröinnistä siihen, että ratkaisija antaa siitä päätöksen). Tavoiteajat ovat keskiarvoja, joten osa hakemuksista käsitellään aina jonkin verran tavoiteaikaa nopeammin, osa hitaammin. Työkyvyttömyyseläkeasioissa käsittelyaikatavoite vuonna 2016 on 13 viikkoa ([www.kela.fi/kasittelyajat](http://www.kela.fi/kasittelyajat)).

Työtilanteen ruuhkautumista ei voida pitää peruteltuna syynä hakemuksen käsittelyn viivästymiselle Kelassa. 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. Kelan tulee lisäksi huolehtia siitä, että työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskuksen on tarpeelliset resurssit ratkaista hakemukset ilman aiheetonta viivytystä.

Kantelijan hakemuksen käsittelyaika oli noin 20 viikkoa. Hänen tapauksessaan kyse oli pitkään jatkuneesta, kiirehdityn hakemuksen seisomisesta Kelan työjonossa. Kelan antamasta selvityksestä ei ilmene, johtuiko aiheeton viivästys siitä, että hakemuksen käsittelyssä mukana olleet toimihenkilöt eivät huomanneet pitkää vireilläoloaikaa kantelijan kiirehtimispyynnöistä huolimatta vai ovatko työkyvyttömyyshakemukset yleensä ruuhkautuneet työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskuksessa. Joka tapauksessa Kela ei esittänyt kantelijan hakemuksen käsittelyn viivästymiselle hyväksyttävää syytä. Kantelijan työkyvyttömyyseläkehakemuksen ratkaisun voidaan näin ollen katsoa viivästyneen Kelassa aiheetta.

Mitä tulee Kelan käyttämään ilmaisuun mielipahan aiheutumisesta kantelijalle totean, että yksittäisen henkilön toimeentulolle pienikin viive etuuden maksussa voi olla merkittävä. Perustuslain 19 §:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Lailla taataan jokaiselle oikeus perustoimeentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella. Kyse on henkilön toimeentulon turvasta, ei pelkästä mielipahaa aiheuttavasta seikasta.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen Kelan työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskuksen menettelyn lainvastaisuudesta Kelan tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Kelan lakipalveluryhmän tietoon.