

**ASIA Kelan menettely****KANTELU**

Kantelija on oikeuskanslerille osoittamassaan 21.1.2019 päivätyssä kantelussa arvostellut Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä. Kantelija on arvostellut erityisesti työkyvyttömyyseläkehakemuksensa käsittelyä, ja katsonut Kelan hukanneen hänen hakemuksensa.

Oikeuskanslerinvirastoon on hankittu kantelijalle työkyvyttömyyseläkkeestä 9.7.2018 annettu oheinen päätös, jonka mukaan hakemus oli saapunut jo 17.6.2016. Kantelija on arvostellut myös muiden etuusasioidensa käsittelyä ja katsonut Kelan toimineen väärin hänen kohdallaan aktiivimallia tulkitessaan.

SELVITYS

Kela on antanut 7.6.2019 päivätyyn Lakipalveluryhmän selvityksen, jonka liitteenä on Kelan työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskuksen 20.5.2019 päivätty selvitys asiakirjoineen.

Selvityksen mukaan kantelija oli hakenut Kelasta työkyvyttömyyseläkettä 29.10.2013. Hakemus oli hylätty 8.1.2014 annettulla päätöksellä. Hylkäävästä päätöksestä oli haettu muutosta 3.7.2015. Valitus 8.1.2014 annettuun päätökseen olisi tullut toimittaa viimeistään 17.2.2014. Koska muutosta ei ollut haettu laissa säädettyssä ajassa, oli sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta 6.6.2016 hylännyt valituksen liian myöhään tehtynä.

Kantelijan toinen työkyvyttömyyseläkehakemus oli toimitettu Kelaan 17.6.2016. Hakemuslomakkeelle oli rastitettu, että työkyvyttömyyseläkettä halutaan hakea vain työeläkkeenä. Kela oli toimittanut hakemuksen liitteineen työeläkelaitos Ilmariseen. Asian käsittely Kelassa oli päättynyt, koska asiakas ei ollut hakenut kansaneläkelain mukaista työkyvyttömyyseläkettä.

Kantelija oli 8.5.2017 ilmoittanut Kelaan, että hän olisi henkilökohtaisesti tuonut hakemuslomakkeen Kelan Korson toimistoon edeltävänä vuonna ja olisi samassa yhteydessä ilmoittanut hakevansa työkyvyttömyyseläkettä Kelasta ja toissijaisesti Ilmarisesta. Kelan järjestelmistä ei kuitenkaan löydy merkintää asiakaskäynnistä tai muuta merkintää vastaavasta keskustelusta

vuodelta 2016. Kantelijaa oli 8.5.2017 neuvottu toimittamaan Kelaan uusi työkyvyttömyyseläkehakemus ja lääkärinlausunto. Kantelija oli toimittanut selvityksen asiasta Kelaan vasta 27.2.2018. Aikavälillä 8.5.2017 – 27.2.2018 Kelaan ei ollut saapunut mitään sellaista dokumenttia, jonka perusteella työkyvyttömyyseläkehakemusta olisi voitu virittää.

Kelaan 27.2.2018 saapuneissa dokumenteissa kantelijan puoliso oli osoittanut valituksen sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnalle. Koska kantelijalla ei ollut tuolloin työkyvyttömyyseläkkeiden valitusasiaa vireillä, viivästyti epäselvien asiakirjojen välittäminen työkyvyttömyyseläkkeitä käsittelevälle asiantuntijalle. Työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskuksen käsittelijä oli tulkinnut 2.7.2018 asiakkaan eduksi, että 17.6.2016 toimitettu työkyvyttömyyseläkehakemus voitiin käsitellä Kelassa tuona päivämääränä saapuneena. Kantelijalta oli varmistettu tietojen ajantasaisuus. Työkyvyttömyyseläkehakemus oli hylätty Kelassa 9.7.2018. Kelan tietojen mukaan päätöksestä ei ole valitettu.

VASTINE

Kantelija on antanut selvityksistä 29.11.2019 päivätyn vastineen.

RATKAISU

Sovellettavat säännökset

Hallintolain (434/2003) 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Lain 7 §:ssä (368/2014) säädetään palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Pykälän 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Lain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Hallintolain 22 §:n 1 momentin mukaan jos viranomaiselle toimitettu asiakirja on puutteellinen, viranomaisen on kehotettava lähettäjää määräajassa täydentämään asiakirjaa, jollei se ole tarpeetonta asian ratkaisemiseksi. Asiakirjan lähettäjälle on ilmoitettava, miten asiakirjaa on täydennettävä.

Arviointia

Vuonna 2016 toimitetun työkyvyttömyyseläkehakemuksen käsittely

Kelan selvityksen mukaan 17.6.2016 Kelaan toimitetun työkyvyttömyyseläkehakemuksen virittämiseen liittyvät epäselvyydet olisi voitu välttää, jos asiakasta olisi pyydetty täydentämään hakemustaan välittömästi hakemuksen saavuttua. Puuttuneen rästituksen vuoksi työkyvyttömyyseläkehakemus oli tullut käsiteltäväksi vain työeläkelaitos Ilmarisessa. Eläkeasian käsitteilyä Kelassa oli monimutkaistanut myös se, että kantelijan toimittama ilmoitus kansaneläkkeen hakemisesta oli hankalasti hahmotettava, koska se oli virheellisesti osoitettu sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnalle, vaikka valitusasiaa ei työkyvyttömyyseläkkeestä ollut tuolloin käsittelyssä. Lisäksi selvitys oli saapunut huomattavan paljon myöhemmin kuin toukokuussa 2017 tehty yhteydenotto.

Totean kannanottonani, että kantelijan hakemuksen saavuttua 17.6.2016 Kelaan olisi hyvän hallinnon perusteiden mukaisesti asianmukaisen käsittelyn varmistamiseksi tullut pyytää kante-

lijaa täydentämään hakemustaan sekä neuvoa ja informoida häntä työkyvyttömyyseläkkeen hakemisesta myös Kelasta.

Kela ja kantelija ovat kertoneet ristiriitaisesti hakemuksen jättämiseen liittyneestä asiakaskäynnistä. Asiasta ei ole saatavissa enempää selvitystä, eikä Kelan menettelyä ole tältä osin mahdollista arvioida.

Muut kantelussa esitetyt seikat

Kantelijan vuonna 2013 tekemää työkyvyttömyyseläkehakemusta koskevalta osin totean, että Kelan selvityksen mukaan hakemukseen annettua päätöstä koskevaa valitusta oli käsitelty sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnassa. Asia ei tämän vuoksi anna aiheutta toimenpiteisiin huomioon ottaen myös se, että kysymys on huomattavasti yli kaksi vuotta vanhasta asiasta. Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n (536/2011) 3 momentin mukaan oikeuskansleri ei käsittele kantelua, joka koskee yli kaksi vuotta vanhaa asiaa, ellei siihen ole erityistä syytä.

Kela on selvityksessään todennut, että kantelijan työmarkkinatuesta 23.4.2018 annetun päätöksen mukaan työmarkkinatuki maksettiin alennettuna 2.4.2018 alkaen, koska hakija ei ollut osoittanut tarkastelujaksolla 1.1.-1.4.2018 riittävää määrää työttömyysturvalaissa määriteltyä aktiivisuutta. Sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunta oli 8.5.2019 antamallaan päätöksellä hylännyt kantelijan päätöksestä tekemän valituksen.

Kantelijaa oli Kela-asioinnin yhteydessä 1.11.2016 neuvottu sähköisen toimeentulotukihakemuksen jättämisessä, mutta toimeentulotukea ei ole haettu.

Kelan mukaan vammaistukea kantelija oli hakenut 11.5.2016. Hylkäävä päätös oli annettu 22.6.2016. Asiakkaalle oli 15.5.2018 viestitse ilmoitettu, että mikäli hänellä oli Kelaan toimittujen lääkärintlausuntojen perusteella tarkoitus hakea vammaistukea, tarvitaan myös hakemus ja C-lausunto. Hakemusta ei kuitenkaan ole toimitettu. Yksilöllisen lääkinnällisen kuntoutuksen osalta kantelijan kuntoutustukihakemus oli saapunut Kelaan 27.4.2018 ja kantelijalta oli pyydetty lisäselvityksiä 22.6.2018 mennessä. Hakemus oli hylätty 2.7.2018, koska lisäselvityksiä ei ollut saatu. Tarvittavia selvityksiä tai uutta hakemusta ei ole toimitettu.

Kantelija on arvostellut Kelan lisäksi myös työeläkelaitos Ilmarisen päätöksiä olla myöntämättä kantelijalle työkyvyttömyyseläkettä. Totean kantelijalle tiedoksi, että oikeuskanslerilla ei ole toimivaltaa puuttua työkyvyttömyyseläkkeen tai muiden etuuksien myöntämiseen, vaan etuuksia koskeviin päätöksiin tulee tarvittaessa hakea muutosta päätöksiin liitetyn muutoksenhakuohjeen mukaisesti, kuten kantelija on tehnytkin.

Siltä osin kuin kantelija on viitannut työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunnan ja vakuutus oikeuden päätöksiin, kantelun ja käytettävissä olevien asiakirjojen perusteella asiassa ei näiltä osin ole ilmennyt sellaista, mihin oikeuskanslerilla olisi aiheutta puuttua.

Kantelijan vastineen maininta Kelan menettelystä peruspäivärahan maksamisessa vuonna 2019 on siinä määrin epäselvä ja yksilöimätön, että sitä ei voida ryhtyä tutkimaan. Kantelijan tulee yksilöidä tarkemmin menettely, päätökset ja ajankohdat asiassa, mikäli hän haluaa, että kantelu tutkitaan.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Edellä esitetyn perusteella kiinnitän Kansaneläkelaitoksen huomiota hallintolain asioiden asianmukaista käsittelyä, asiakkaan neuvontaa ja hakemuksen täydentämistä koskevien säännösten noudattamiseen.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

KÄYNTIOSOITE Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
POSTIOSOITE PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL etunimi.sukunimi@okv.fi
INTERNET www.okv.fi