



Kuntoutushakemuksen käsittelyn viipyminen Kelassa

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 15.8.2022 osoittamassaan kirjoituksessa arvostellut kuntoutustukihakemuksensa (pitänee olla ammatillista kuntoutusta koskeva hakemus) pitkää käsittelyaikaa Kansaneläkelaitoksessa (Kela). Hakemus ja kaikki tarvittavat liitteet oli toimitettu Kelaan 30.5.2022, mutta asian käsittely oli vielä kantelun tekoaikana kesken.

SELVITYS

Kela on antanut 3.11.2022 päivätyn Lakipalveluryhmän selvityksen, jonka liitteenä on Kelan Pohjoisen vakuutuspiirin selvitys 27.10.2022 sekä Kelan etuuksien ja palvelujen suunnitteluyksikön työkykyryhmän selvitys 2.11.2022 asiakirjoineen.

Selvitykset liitteineen lähetetään tämän päätöksen ohessa tiedoksi kantelijalle.

RATKAISU

Hallintolain (434/2003) 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen ([HE 72/2002 vp](#), s. 73) mukaan hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.

Hallintolain 23 a §:n mukaan viranomaisen on määriteltävä toimialansa keskeisissä asiaryhmissä odotettavissa oleva käsittelyaika sellaisille hallintopäätöksellä ratkaistaville asioille, jotka voivat tulla vireille vain asianosaisen aloitteesta. Tämä ei koske asioita, joiden käsittelylle on säädetty määräaika.

Kelan selvityksen mukaan se on määritellyt kuntoutushakemusten käsittelyn tavoiteajaksi hallintolain 23 a §:n perusteella viisi viikkoa. Tavoiteaika on aika, joka kuluu Kelaan saapuneen hakemuksen rekisteröinnistä siihen, että etuuskäsittelijä antaa siitä päätöksen. Tavoiteajan lisäksi Kela ilmoittaa verkkosivuillaan kuntoutushakemuksen keskimääräisen käsittelyajan, joka on 7 päivän ajalta laskettu keskiarvo.

Kelan mukaan se oli saanut 30.5.2022 kantelijan hakemuksen ammatillisesta kuntoutuksesta. Kantelija oli 2.6.2022 toimittanut hakemuksen liitteeksi työeläkeyhtiön päätökset kuntoutuksesta ja kuntoutustuesta. Hakemus oli otettu Kelassa käsittelyyn 4.8.2022 ja siihen oli pyydetty tuolloin asiantuntijalääkärin lääketieteellistä arviota. Asiantuntijalääkärin arvio oli annettu 17.8.2022. Kuntoutuspäätös oli annettu 17.8.2022. Kela toteaa, ettei kuntoutushakemuksen tavoitteellinen käsittelyaika ollut toteutunut.

Kelan mukaan kantelijan kuntoutushakemuksen käsittelyyn oli vaikuttanut vakuutuspiirin kesällä ruuhkautunut työtilanne. Työtilanteen purkamiseksi ja ajan tasalle saattamiseksi oli tehty toimenpiteitä vakuutuspiireissä. Kuntoutuksen käsittelyprosessiin oli tehty sujuvoittamistoimenpiteitä ja ruuhkautunutta työtilannetta oli purettu vakuutuspiirien välisillä työnsiirroilla. Kelan mukaan ammatillisen kuntoutuksen hakemusten käsittelyaika on lyhentynyt kantelijan hakemuksen toimittamisen ajankohtaan verrattuna.

Kela on ilmoittanut suhtautuvansa vakavasti kantelijan kuntoutushakemuksen käsittelyn viivästymiseen ja ilmoittanut pyrkivänsä ratkaisemaan kuntoutushakemukset asetetussa määräajassa. Kela on pahoitellut hakemuksen käsittelyn viivästymistä ja kantelijalle aiheutunutta harmia.

Hakemuksen käsittelyaika on ollut lähes 12 viikkoa, joka on ollut tavoiteaikaan nähden yli kaksinkertainen. Käsittelyä voi siten pitää viivästyneenä, jonka Kela on myös myöntänyt. Se on kuitenkin ryhtynyt selvityksessä kuvatuin tavoin toimenpiteisiin turvatakseen kuntoutushakemusten viivytyksettömän käsittelyn.

Toimenpiteiden vaikuttavuuden seuraamiseksi pyydän Kelaa toimittamaan käyttööni kuntoutushakemusten ajantasaiset käsittelyaikatiedot viimeistään 1.8.2023.

Asia ei anna tässä vaiheessa aihetta enempään toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Maija-Liisa Goebel