

**ASIA****Oikaisuvaatimusten käsittelyn viivästyminen Kelassa****KANTELU**

Kantelija on oikeuskanslerille osoittamassaan 4.1.2018 päivätyssä kantelussa arvostellut Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä. Kantelijan mukaan hänen 15.1.2017 tavallisena postina Kelalle lähettämänsä perustoimeentulohakemus oli kadonnut. Tämän vuoksi hän oli saanut perustoimeentulotukea vasta Kelan 21.4.2017 antaman päätöksen perusteella. Kantelija on arvostellut lisäksi asiaansa selvittäessään saamaansa kohtelua sekä heinäkuun 2017 perustoimeentulotukipäätöksestä tekemänsä oikaisuvaatimuksen pitkää käsittelyaikaa. Kantelija on arvostellut myös pankkitilille säästämänsä rahan pitämistä tulona ja vaatinut Kelaa korvaamaan hänelle tammi-, helmi- ja maaliskuun 2017 saamatta jääneet perustoimeentulotuet.

Kantelija on osoittanut oikeuskanslerille 7.12.2018 päivätyyn lisäkirjoituksen, jossa hän on arvostellut muun muassa kiinteistöveron huomioimista menona ja sen maksamista.

**SELVITYS**

Kela on antanut 21.3.2018 päivätyyn yksikön päällikön ja lakipalvelupäällikön allekirjoittaman lausunnon, jonka liitteenä on Kelan Eteläisen vakuutuspiirin 9.3.2018 päiväty selvitys, Kelan Eteläisen asiakaspalveluyksikön 8.3.2018 päiväty selvitys ja Oikaisuvaatimuskeskuksen 15.3.2018 päiväty selvitys.

Selvitysten mukaan kantelija oli asioinut asiakaspalvelussa Kelan Lappeenrannan toimistossa perustoimeentulotuen johdosta ensimmäisen kerran 20.4.2017. Asiakas oli tämän jälkeen asioinut useita kertoja Eteläisen vakuutuspiirin selvityksessä esitetyllä tavalla toimistossa ja puhelinpalvelussa. Palvelutilanteissa asiakkaalle oli selvitetty toimeentulotukeen sekä etuuden määrään vaikuttavia asioita hänen elämäntilanteensa näkökulmasta. Asiakkaan asiointissa oli myös selvitetty niitä tekijöitä, jotka saattavat alentaa maksettavan perustoimeentulotuen määrää. Lisäksi asiakkaalla oli ollut haasteita laskujen kanssa, ja yhteydenottojen perusteella asiakas ei ole ollut tietoinen laskujen maksun käytännöstä Kelassa ja siitä, että laskut maksetaan ensisijaisesti asiakkaalle itselleen. Annettu neuvonta oli saattanut asiakkaasta kuulosta tyylyltä, koska kantelun perusteella asiakkaalle oli jäänyt palvelutilanteista epämiellyttävä kuva. Hallintolain

mukaisesti asiakasta tulee asiakaspalvelussa neuvoa asiakkaan elämäntilanteen näkökulmasta kokonaisvaltaisesti. Kelan asiakaspalvelun palvelumallin mukaisesti asiakkaita palvellaan yhdenvertaisesti, ja neuvonnan taso ei voi vaihdella asiakkaan syntyperän mukaan.

Kantelija oli tehnyt oikaisuvaatimuksen 10.8.2017 annetusta perustoimeentulotukipäätöksestä. Kantelija ei ollut aiemmin esittänyt selvitystä siitä, että hän olisi säästännyt toimeentulotuestaan tilillensä tallettamansa summan (500,00 euroa). Sen vuoksi tilille tehty käteispano oli otettu päätöksessä huomioon käytettävissä olevina varoina. Kantelijan oikaisuvaatimuksen ja sen liitteenä olleen selvityksen perusteella oikaisuvaatimus oli hyväksytty. Perustoimeentulotukea ei oikaisuvaatimuksen hyväksymisestä huolimatta ollut jäänyt maksettavaksi, koska kantelijalle oli jo maksettu perustoimeentulotukea kesä- ja heinäkuulta 2017.

Oikaisuvaatimuskeskuksen selvityksen mukaan oikaisuvaatimusten käsittelyaika on jatkuvasti pidentynyt. Selvityksen mukaan 12.3.2018 vireillä oli 8 040 oikaisuvaatimusta, ja keskimääräinen läpimenoaika oli 118 päivää. Kantelijan oikaisuvaatimus 10.8.2017 annetusta päätöksestä oli saapunut oikaisuvaatimuskeskukseen 14.8.2017, ja asia oli ratkaistu 5.12.2017. Kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittelyyn oli kulunut 113 päivää. Oikaisuvaatimuskeskuksen työtilanne oli tiedostettu ja erilaisiin toimenpiteisiin oli ryhdytty. Yksikköön oli palkattu ja palkataan edelleen lisää työntekijöitä. Toimintaa käynnistettäessä yksikön vahvuus oli noin 15 henkilöä. Selvitystä annettaessa esittelijöitä ja puheenjohtajia oli yhteensä 32 henkilöä. Lisäksi 14.3. oli tehty päätös 10 määräaikaisen työntekijän palkkaamisesta. Henkilökunta tekee ylitöitä jatkuvasti. Myös vakuutuspiirien ruuhkanpurkajia on koulutettu oikaisuvaatimusten käsittelyyn. Lausunnossa on pahoiteltu oikaisuvaatimuksen pitkää käsittelyaikaa.

## VASTINE

Kantelija on antanut lausunnosta ja selvityksistä 9.11.2018 ja 12.11.2018 päivätyt vastineet.

## RATKAISU

### Arviointia

#### Oikaisuvaatimusten käsittelyajat

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa. Pykälän 2 momentissa turvataan jokaisen oikeus hyvään hallintoon.

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) 14 a §:n (815/2015) 3 momentin mukaan toimeentulotukiasia on käsiteltävä siten, ettei hakijan tai perheen oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon vaarannu. Lain 24 §:n (815/2015) 2 momentin mukaan siinä laissa tarkoitettuun Kansaneläkelaitoksen päätökseen saa vaatia oikaisua siten kuin hallintolaissa säädetään. Oikaisuvaatimukseen annettuun päätökseen saa hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään.

Hallintolain (434/2003) 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Hallintolain 49 e §:n (581/2010) mukaan oikaisuvaatimus on käsiteltävä kiireellisenä. Myös hallintolain hyvän hallinnon perusteet edellyttävät asioiden joutuisaa ja asianmukaista käsittelyä.

Saadun selvityksen mukaan kantelijan kantelussa tarkoitettu oikaisuvaatimus on käsitelty vasta lähes neljän kuukauden (113 kalenteripäivän) kuluttua sen saapumisesta. Selvitystä annettaessa oikaisuvaatimuskeskuksessa oli vireillä kantelijan 9.2.2018 saapunut oikaisuvaatimus, joka koski 10.1.2018 ja 11.1.2018 perustoimeentulotuesta annettuja päätöksiä. Oikeuskanslerinvirastoon on hankittu tähän oikaisuvaatimukseen 14.8.2018 annettu päätös. Oikaisuvaatimuksen käsittely on näin ollen kestänyt 186 kalenteripäivää eli yli kuusi kuukautta.

Näin pitkiä käsittelyaikoja ei voida pitää edellä mainittujen lainkohtien edellyttämänä kiireellisenä käsittelynä. Toimeentulotuki on viimekätisin toimeentulon muoto, jonka myöntämisessä ja myös sitä koskevan oikaisuvaatimuksen käsittelyssä joutuisan käsittelyn vaatimus korostuu. Oikaisuvaatimuksen pitkä käsittelyaika vaarantaa oikeusturvaa viivästyttäessään valitusoikeuden käyttämistä hallinto-oikeudessa.

Puuttuvilla henkilöstöresursseilla ei voida perustella pitkää käsittelyaika. Viranomaista velvoittava hyvä hallinto edellyttää viranomaisen mitoittavan palvelunsa siten, että asiakkaiden oikeusturva ei vaarannu. Oikaisuvaatimuskeskus on selvityksessään selostanut toimenpiteitään käsittelyaikojen lyhentämiseksi. Arvioitaessa asiaa kantelijan kannalta asiassa ei ole tullut esiin syitä, joiden perusteella näin pitkää käsittelyaika voitaisiin pitää hyväksyttävänä. Totean, että kantelijan oikaisuvaatimusten käsittelyajat eivät täytä edellä mainittujen säännösten vaatimusta hyvän hallinnon mukaisesta oikaisuvaatimuksen viivytyksettömästä ja kiireellisestä käsittelystä erityisesti huomioon ottaen perustoimeentulotuen luonne.

Kela.fi sivujen tietojen mukaan (tilanne 10.12.2018) oikaisuvaatimusten keskimääräinen käsittelyaika viikolla 49 oli 64,5 kalenteripäivää. Näin ollen tilanne on ainakin tämän ajankohdan tietojen perusteella korjaantunut.

#### Muut kantelussa esitetyt seikat

Hallintolain 17 §:ssä säädetään asiakirjan lähettäjän vastuusta. Pykälän mukaan asiakirja toimitetaan asiassa toimivaltaisen viranomaisen asiointiosoitteeseen lähettäjän omalla vastuulla. Jos asiakirjan toimittamiselle on asetettu määräaika, lähettäjän on huolehdittava siitä, että asiakirja saapuu viranomaiseen määräajassa. Kantelijan mukaan hän oli postittanut toimeentulotukihakemuksensa tavallisena postina 15.1.2017 osoitteeseen Kansaneläkelaitos, PL 10, 00056 Kela. Osoite on ollut oikea. Kelan lausunnon mukaan Kelan järjestelmästä ei kuitenkaan löydy kantelijan hakemusta tai sen liitteitä. Kantelija on väittänyt Kelan hävittäneen hänen hakemuksensa, mutta kantelijan lähettämä kirje ei ollut jostakin syystä lainkaan saapunut Kelaan. Vastuu siitä, että kirje toimitetaan Kelan asiointiosoitteeseen, on ollut kirjeen lähettäjällä. Kelan etuusrekisterissä ei kantelijan tiedoissa ole ajalta 15.1.2017 – 19.4.2017 yhtään etuustyötä eikä yhteydenottoa tai viestiä.

Toimeentulotukilain (1412/1997) 15 §:n 4 momentin mukaan toimeentulotuki tai osa siitä voidaan erityisestä syystä takautuvasti myöntää toteennäytettyjen toimeentulotukeen oikeuttavien menojen maksamiseen. Kantelija ei ollut esittänyt menoja tai laskuja ajalta 1.1.2017 – 31.3.2017, joten perustoimeentulotuen myöntämiselle takautuvasti ei ole ollut erityisiä syitä. Perustoimeentulotuki oli myönnetty hakemiskuukauden alusta eli 1.4.2017 lukien. Kelan lausunnon mukaan kysymyksessä ei ole ollut Kelan virhe tai laiminlyönti, joten Kelalla ei ole vahingonkorvauslain mukaista velvollisuutta korvata kantelijalle mahdollisesti aiheutunutta vahinkoa.

Kantelijan arvosteleva perustoimeentulotukipäätös, jolla hänen tililleen tekemä käteispano oli otettu huomioon käytettävissä olevina varoina, oli oikaisuvaatimukseen annetulla päätöksellä muutettu kantelijan vaatimusten mukaisesti. Kantelijan lisäkirjoituksessaan arvosteleva kiinteistöveroä asia on ratkaistu oikaisuvaatimuskeskuksen 14.8.2018 antamalla päätöksellä. Oikeuskanslerilla ei ole toimivaltaa muuttaa viranomaisen tai tuomioistuimen toimi- ja harkintavaltansa rajoissa antamia päätöksiä vaan niihin tulee hakea muutosta säännönmukaista muutoksenhakutietä.

Kelan Lappeenrannan toimistossa ja puhelinpalvelussa kantelijalle annettua neuvontaa on yksityiskohtaisesti selostettu Eteläisen vakuutuspiirin selvityksessä. Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Selvityksen perusteella kantelijan kysymyksiin on vastattu ja häntä on neuvottu perustoimeentulotuen hakemisessa ja siihen vaikuttavissa asioissa. Eteläisen asiakaspalveluyksikön selvityksessä on viitattu palveluneuvojien koulutukseen ja muun muassa todettu, että koulutuksellisesti palveluryhmissä on keskitytty erityisesti perustoimeentulotuen haastaviin erityistilanteisiin, ja näin ollen asiakaspalvelun ammattimaisuutta on jo pystytty parantamaan perustoimeentulotuen siirronkin jälkeen merkittävästi verrattuna alkuvuoteen 2017.

Saadun selvityksen perusteella asiassa ei ole ilmennyt kantelijan kantelussaan esittämien edellä selostettujen seikkojen osalta aihetta epäillä Kansaneläkelaitoksen lainvastaista tai velvollisuuksien vastaista menettelyä.

### Toimenpiteet

Kiinnitän Kansaneläkelaitoksen vakavaa huomiota edellä oikaisuvaatimusten viivytyksettömästä ja kiireellisestä käsittelystä lausumaani.

Tässä tarkoituksessa lähetän päätökseni Kansaneläkelaitokselle.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen

---

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

---