



ASIA Tiedusteluun vastaaminen, tietopyyntöjen käsittely ja hallintopäätösten sisältö

KANTELU

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 15.10.2019 toimittamassaan kantelussa Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä. Kantelija on täydentänyt kanteluaan useilla 25.10.2019-13.5.2020 saapuneilla kirjoituksillaan.

Kantelija arvostelee Kelan menettelyä hänen 5.9.2019 tekemänsä tietopyyntöön vastaamisessa samoin kuin hänen 21.10.2019 tekemänsä tietopyynnön käsittelyaikaa ja pyyntöön 11.11.2019 saamaansa vastausta. Lisäksi kantelija arvostelee sitä, ettei hänelle 1.10. ja 15.11.2019 annetuista päätöksistä ilmene sen henkilön yhteystietoja, joka antaa päätöksistä lisätietoja. Kantelija arvostelee myös sitä, että Kelan oikaisuvaatimuskeskuksen antamissa päätöksissä on virheellinen tieto oikaisuvaatimuksen saapumisajankohdasta.

Oikeuskanslerinvirastoon 13.5.2020 toimittamassaan kirjoituksessa kantelija pyytää tutkimaan loppuvuodesta 2019 ja vuonna 2020 tekemiensä tietopyyntöjen ja hallintokanteluiden käsittelyn lainmukaisuuden.

SELVITYS

Kela on antanut 12.2.2020 päivätyn selvityksen, joka toimitetaan kantelijalle tämän päätöksen mukana.

RATKAISU

Arviointi

Tiedusteluun vastaaminen

Kantelija pyysi Kelalta 5.9.2019 tiedon henkilöstä, joka voi antaa lisätietoja hänelle vuosina 2018 ja 2019 annetuista työmarkkinatukea koskevista päätöksistä. Hän sai Kelalta 22.10.2019 päivätyn vastauksen.

Kelan selvityksen mukaan kantelijan tietopyynnön myötä Kelan etuuspalvelujen lakiyksikkö joutui linjaamaan, kenen nimi ja yhteystiedot kantelijalle ilmoitetaan.

Kyseisen tietopyynnön tekeminen perustui apulaisoikeuskanslerin sijaisen 4.9.2019 antamaan päätökseen OKV/868/1/2018, jossa oli kysymys muun ohella siitä, ettei kantelijan työmarkkinatuestaan saamasta päätöksestä käynyt ilmi sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta päätöksestä saattoi pyytää lisätietoja.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen viittasi päätöksessään hallintolain 44 §:n 1 momentin 4 kohtaan ja totesi, ettei Kelan kantelijalle antama päätös täyttänyt lainkohdassa säädettyjä vaatimuksia. Hän kiinnitti Kelan

huomiota kyseisen säännöksen soveltamiseen ja saattoi sen tietoon näkemyksensä, jonka mukaan mainitun säännöksen samoin kuin hyvän hallinnon ja siihen kuuluvan palveluperiaatteen vaatimukset täyttäisi parhaiten menettely, jossa päätöksestä ilmeni mahdollinen asiaa valmistellut etuuskäsittelijä ja hänen yhteystietonsa sekä lisäksi etuuskohtaisten asiakaspalvelijoiden yhteystieto.

Kantelijan 5.9.2019 tekemä tietopyyntö ei näkemykseni mukaan ollut viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (julkisuuslaki) tarkoitettu tietopyyntö, vaan lähinnä tiedustelu lisätietoja antavasta henkilöstä.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Hallintolaissa tai sen esitöissä (HE 72/2002 vp) ei ole asetettu määräaika asian käsittelylle tai tiedusteluun vastaamiselle. Laillisuusvalvontakäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että viranomaisen tulee ilman aiheutonta viivytystä vastata toimivaltaansa kuuluvaan asialliseen yhteydenottoon. Käsittelyaika riippuu muun muassa asian erityispiirteistä ja asian merkityksestä asianosaisen oikeusaseman kannalta.

Kantelijan tiedusteluun vastaamiseen on kulunut aikaa noin 1,5 kuukautta. Kun otetaan huomioon kantelijan tiedustelun sisältö ja se, ettei Kelan selvityksestä ilmene, että tiedusteluun vastaaminen olisi edellyttänyt erityisiä toimenpiteitä tai poikkeuksellisen suurta työmäärää, on vastauksen antamiseen kulunutta aikaa pidettävä kohtuuttomana pitkänä ja vastauksen antaminen on siten viivästynyt.

Tietopyyntöjen käsitteleminen

Kantelunsa mukaan kantelija teki 21.10.2019 asiakirjapyyntö, jossa hän pyysi saada nimikirjanotteet yksilöimistään Kelan toimihenkilöistä. Kela vastasi kantelijan tietopyyntöön 11.11.2019.

Julkisuuslain 14 §:ssä säädetään asiakirjan antamisesta päättämisestä. Pykälän 4 momentin mukaan kyseisessä pykälässä tarkoitettu asia on käsiteltävä viivytyksettä, ja tieto julkisesta asiakirjasta on annettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun viranomainen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön. Jos pyydettyjä asiakirjoja on paljon tai niihin sisältyy salassa pidettäviä osia tai jos muu niihin rinnastettava syy aiheuttaa sen, että asian käsittely ja ratkaisu vaativat erityistoimenpiteitä tai muutoin tavanomaista suuremman työmäärän, asia on ratkaistava ja tieto julkisesta asiakirjasta annettava viimeistään kuukauden kuluessa siitä, kun viranomainen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön.

Kantelijan tietopyyntöön vastaamiseen kului aikaa kolme viikkoa. Kela ei selvityksessään ole tuonut esille, että tietopyynnön käsitteleminen ja asian ratkaiseminen olisi vaatinut erityistoimenpiteitä tai muutoin tavanomaista suuremman työmäärän. Pyyntö olisi tullut käsitellä julkisuuslain 14 §:n 4 momentin mukaisesti viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluessa asiakirjapyyntönsä tekemisestä. Pyyntönsä käsittely ei tapahtunut kyseisessä lainkohdassa tarkoitetulla tavalla.

Kela vastasi kantelijan edellä mainittuun tietopyyntöön ilmoittamalla, ettei Kela ylläpidä toimihenkilöistään nimikirjanotetta eikä sellaisia voida asiakkaalle toimittaa.

Julkisuuslain 14 §:n 2 momentin mukaan tiedon asiakirjan sisällöstä antaa se viranomaisen henkilöstöön kuuluva, jolle viranomainen on tämän tehtävän määrännyt tai jolle se hänen asemansa ja tehtäviensä vuoksi muuten kuuluu. Pykälän 3 momentin mukaan, jos virkamies tai muu 2 momentissa tarkoitettu henkilö kieltäytyy antamasta pyydettyä tietoa, hänen on: 1) ilmoitettava tiedon pyytäjälle kieltäytymisen syy; 2) annettava tieto siitä, että asia voidaan saattaa viranomaisen ratkaistavaksi; 3) tiedusteltava asian kirjallisesti viereille saattaneelta tiedon pyytäjältä, haluaako hän asian siirrettäväksi viranomaisen ratkaistavaksi; sekä 4) annettava tieto käsittelyn johdosta perittävistä maksuista.

Ylimmät laillisuusvalvojat ovat ratkaisukäytännössään katsoneet, että asiakirja- ja tietopyyntöjen käsittelyssä on meneteltävä julkisuuslain mukaisesti niissäkin tapauksissa, kun viranomaisella ei ole pyydettyä

asiakirjaa tai tietoa. Viranomaisen on siten aina kieltäytyessään asiakirjan tai tiedon antamisesta tiedusteltava muun muassa sitä, haluaako pyytäjät saada asian viranomaisen ratkaistavaksi. Asiakirjan tai tiedon pyytäjälle on hänen niin halutessaan annettava muutoksenhakukelpoinen päätös.

Kela ei käytettävissäni olevien tietojen mukaan antanut kantelijalle tietoa siitä, että asia voidaan saattaa viranomaisen ratkaistavaksi, tiedustellut asian kirjallisesti vireille saattaneelta tiedon pyytäjältä, haluaako hän asian siirrettäväksi viranomaisen ratkaistavaksi eikä antanut tietoa käsittelyn johdosta perittävistä maksuista. Menettely ei siten ollut julkisuuslain 14 §:n 3 momentin mukaista.

Kantelija on 13.5.2020 toimittamansa lisäkirjoituksen liitteinä toimittanut oikeuskanslerinvirastoon 14. ja 31.1.2020 päiväämensä tietopyynnöt ja niihin saamansa 24.1.2020 ja 11.2.2020 päivätyt päätökset sekä pyytänyt tukimaan, onko Kela noudattanut lakeja ja virkavelvollisuuksiaan käsitellessään kyseiset pyynnöt.

Kantelija ei ole yksilöinyt, miltä osin hän mahdollisesti on pitänyt menettelyä tietopyyntöjensä käsittelyssä virheellisenä. Kantelija edellä mainittuihin tietopyyntöihin on annettu päätökset, joissa on ollut ohjaus muutoksenhausta. Tietopyyntöjen käsittely ei käytettävissäni olevien tietojen mukaan ole viivästynyt. Asiassa ei tältä osin ole ilmennyt sellaista, että minulla olisi aiheutta epäillä Kelan menetelleen lainvastaisesti tai laiminlyöneen velvollisuuksiaan. Sen vuoksi kantelu ei tältä osin ole aiheuttanut toimenpiteitäni.

Päätökset

Kantelija arvostelee sitä, että hänelle 1.10.2019 annetusta työmarkkinatukea koskevasta päätöksestä ja 15.11.2019 annetusta oikaisuvaatimuskeskuksen antamasta perustoimeentulotukea koskevasta päätöksestä puutui sen henkilön yhteystiedot, joka voi antaa päätöksestä lisätietoa.

Kelan selvityksessä on todettu, että oikaisuvaatimuskeskuksen päätöksestä ilmeni normaalin käytännön mukaisesti päätöksen antajan nimi ja Kelan yhteyskeskuksen palvelunumero.

Hallintolain 44 §:n 1 momentin 4 kohdan mukaan kirjallisesta päätöksestä on käytävä selvästi ilmi sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä.

Hallintolain 7 a luvussa säädetään oikaisuvaatimusmenettelystä. Lukuun sisältyvässä 49 a §:n 2 momentin mukaan, jollei kyseisessä luvussa tai muualla erikseen toisin säädetä, oikaisuvaatimuksen käsittelyssä sovelletaan tätä lakia.

Hallintolain 7 a luvussa ei ole säädetty poikkeusta soveltaa hallintolain 44 §:ä myös oikaisuvaatimukseen annettuihin päätöksiin.

Viitataan apulaisoikeuskanslerin sijaisen 4.9.2019 antamassaan päätöksessä OKV/868/1/2018 esittämään ja totean, että edellä mainitut päätökset eivät ole täyttäneet hallintolain 44 §:n 1 momentin 4 kohdan vaatimusta sikäli kuin niissä ei ole mainittu lisätietoja antavan henkilön yhteystietoja.

Hallintokanteluiden käsittely

Kantelijan 13.5.2020 saapuneen lisäkirjoituksen liitteenä on 31.1.2020 päivätty tietopyynnöksi ja hallintokanteluksi sekä 17.2. ja 14.4.2020 päivättyt hallintokanteluiksi nimetyt asiakirjat ja niihin kantelijalle annetut 12.2., 3.4. ja 6.5.2020 päivättyt vastaukset.

Kantelija on ollut tyytymätön kanteluunsa 12.2.2020 annettuun vastaukseen ja on tehnyt uuden kantelun muun muassa kyseisen kantelunsa käsittelystä. Kantelijalle 3.4.2020 annetussa vastauksessa on selostettu hallintolain esitöitä, jotka koskevat hallintokantelun käsittelyä ja kerrottu, ettei kantelun johdosta ryhdytä enempään toimenpiteisiin. Edelleen kantelija on kannellut edellä mainittujen kantelujensa käsittelystä ja Kelan hänelle 6.5.2020 antamassa vastauksessa on kerrottu, ettei kirjoituksen johdosta ryhdytä toimenpiteisiin.

Kantelijan lisäkirjoituksessa ei ole tarkemmin yksilöity, miltä osin kantelija katsoo kanteluidensa käsittelyn olleen virheellistä. Käsitökseni mukaan kantelijan kanteluissa on pohjimmiltaan kysymys siitä, että hän on ollut tyytymätön muun muassa edellä mainittuihin tietopyyntöihin saamiinsa päätöksiin. Asiassa ei tältä osin ole ilmennyt sellaista, että minulla olisi aihetta epäillä lainvastaista menettelyä tai velvollisuuksien laiminlyöntiä. Sen vuoksi kirjoitus ei ole aiheuttanut toimenpiteitäni.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kantelijan tiedusteluun vastaamiseen oli kulunut aikaa noin 1,5 kuukautta. Kantelijan tiedustelun sisältö huomioden ja se, ettei tiedusteluun vastaaminen käytettävissäni olevien tietojen mukaan edellyttänyt erityisiä toimenpiteitä tai poikkeuksellisen suurta työmäärää, oli vastauksen antamiseen kulunut aika ollut kohtuuttoman pitkä ja vastauksen antaminen oli siten viivästynyt.

Kantelijan 21.10.2019 tekemään tietopyyntöön vastaamiseen oli kulunut aikaa kolme viikkoa. Pyyntö olisi tullut käsitellä toteutunutta nopeammin julkisuuslain 14 §:n 4 momentin mukaisesti viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluessa asiakirjapyynnön tekemisestä. Kela ei ollut myöskään kantelijalle antamassaan vastauksessa antanut kantelijalle tietoa siitä, että asia hän olisi voinut saattaa asiansa viranomaisen ratkaistavaksi, tiedustellut kantelijalta, haluaako hän asian siirrettäväksi viranomaisen ratkaistavaksi eikä antanut tietoa käsittelyn johdosta perittävistä maksuista. Menettely ei siten ollut ollut myöskään julkisuuslain 14 §:n 3 momentin mukaista.

Siltä osin kuin asiassa oli kysymys siitä, ettei Kelan kantelijalle antamista päätöksistä käynyt ilmi sen henkilön yhteystiedot, jolta päätöksistä olisi voinut pyytää lisätietoja, viitataan apulaisoikeuskanslerin sijaisen 4.9.2019 antamassaan päätöksessä OKV/868/1/2018 esittämään ja totean, että päätökset eivät täyttäneet hallintolain 44 §:n 1 momentin 4 kohdan kyseistä seikkaa koskevaa vaatimusta.

Kiinnitän Kelan huomiota julkisuuslain 14 §:n 3 ja 4 momentin sekä hallintolain 8 §:n 1 momentin ja 44 §:n 1 momentin 4 kohdan noudattamiseen.

Kantelu ei ole antanut aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen