

**ASIA****Oikaisuvaatimuksen käsittely Kelassa viivästy****KANTELU**

Kantelija on 12.10.2017 oikeuskanslerille osoittamassaan kantelussa arvostellut Kansaneläkelaitoksen (jäljempänä Kela) menettelyä. Kantelija arvostelee perustoimeentulotukipäätöksestä tekemänsä oikaisuvaatimuksen käsittelyaikaan liian pitkäksi. Kantelijan mukaan hänelle oli 2.10.2017 ilmoitettu, että hänen heinäkuun perustoimeentulotukipäätöksestä tekemänsä oikaisuvaatimuksen käsittelyaika on noin 95 päivää oikaisuvaatimuksen saapumisesta.

SELVITYS

Kela on antanut kantelusta 31.1.2018 päivätyn yksikön päällikön ja lakipalvelupäällikön allekirjoittaman lausunnon, jonka liitteenä on ma. oikaisuvaatimuskeskuksen puheenjohtajan 30.1.2018 päivätty selvitys.

Jäljennökset lausunnosta ja selvityksestä lähetetään kantelijalle tiedoksi ohessa.

Oikaisuvaatimuskeskuksen selvityksen mukaan se oli ratkaissut kantelijan 28.6.2017, 9.8.2017 ja 16.8.2017 annettuja perustoimeentulotukipäätöksiä koskevan oikaisuvaatimuksen 21.11.2017. Oikaisuvaatimus oli saapunut Kelaan 31.7.2017. Muutoksenhakuhetkellä keskimääräinen käsittelyaika oli ollut 95 päivää. Keskimääräisestä käsittelyajasta kerrotaan Kela.fi sivuilla muun muassa, jotta asiakkaat mieltävät oikaisuvaatimusten käsittelyn vievän kauemmin kuin varsinaisten hakemusasioiden.

Selvityksen mukaan oikaisuvaatimusten käsittelyaika oli jatkuvasti pidentynyt. Viikolla neljä vuonna 2018 läpimenoajan keskiarvo oli 112 päivää ja vanhin ratkaisematta oleva oikaisuvaatimus oli saapunut 12.9.2017. Vireillä olevia oikaisuvaatimuksia oli 29.1.2018 7965 kappaletta. Oikaisuvaatimuskeskuksen työtilanne oli Kelassa tiedostettu ja toimenpiteisiin oli ryhdytty. Yksikköön oli palkattu lisää työntekijöitä, joiden perehdytys oli vielä kesken. Henkilökunta teki ylitöitä jatkuvasti. Tuolloin parhaillaan haettiin yksikköön uusia puheenjohtajia. Myös vaakuutuspiirien ruuhkanpurkajia tultaisiin käyttämään työtilanteen hallintaan. Oikaisuvaatimusten käsittely on hidasta – yksi esittelijä tekee tavallisia oikaisuvaatimuksia keskimäärin viisi kappaletta päivässä. Oli todennäköistä, että ruuhkan purkaminen veisi koko kevään. Kantelijan

kantelun kohteena oleva keskimääräinen käsittelyaika oli suuntaa antava tieto. Se ei ole käsittelyaikatakuu, vaan asiakaspalvelussa tarpeellinen tieto, joka oli valitettavasti syksyn kuluessa muuttunut huonommaksi.

RATKAISU

Arviointia

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 oikaisuvaatimus on käsitelty vasta lähes neljän kuukauden (113 päivän) kuluttua sen saapumisesta. Näin pitkää aikaa 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 oikeus-turvaa viivästyttäessään valitusoikeuden käyttämistä hallinto-oikeudessa.

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

Kela.fi sivujen tietojen mukaan (tilanne 20.9.2018) oikaisuvaatimusten keskimääräinen käsittelyaika viikolla 37 oli 128,3 kalenteripäivää. Näin ollen tilanne on jopa huonompi kuin selvitystä annettaessa, vaikka selvityksessä on esitetty toimenpiteitä, joilla oikaisuvaatimusten käsittelyaikaa pyrittiin lyhentämään ja ruuhkaa purkamaan. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on 12.4.2018 antanut oikaisuvaatimusten käsittelyaikoja koskevan päätöksen (EOAK/6048/2017). Päätöksen johdosta Kela on antanut eduskunnan oikeusasiamiehelle selvityksen toimenpiteistä, joihin se on ryhtynyt tai ryhtyy käsittelyaikojen lyhentämiseksi. Saadun tiedon mukaan oikaisuvaatimusten käsittelyaikoja koskeva asia on edelleen eduskunnan oikeusasiamiehen seurattavana.

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

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