

**ASIA****Kansaneläkelaitoksen virheellinen menettely
perustoimeentulotukiasiassa****KANTELU**

Kantelija asiamiehensä kanssa on osoittanut oikeuskanslerille 12.10.2017 päivätyn Kansaneläkelaitoksen (jäljempänä Kela) menettelyä koskevan kantelun sekä samaa asiaa koskevan 22.11.2017 päivätyn lisäkirjoituksen. Kantelussa arvostellaan kantelijan perustoimeentulotukihakemusten käsittelyä. Kantelun mukaan hakemuksista oli tehty hylkäävä päätös jo silloin, kun annettua määräaikaa liitteiden toimittamiseksi oli vielä jäljellä. Kantelussa viitataan määräaikoihin 9.10.2017 ja 9.11.2017.

SELVITYS

Kela on antanut kantelusta 17.1.2018 päivätyn Lakipalveluryhmän yksikön päällikön ja lakipalvelupäällikön allekirjoittaman lausunnon, jonka liitteenä on Eteläisen vakuutuspiirin suunnittelijan 9.1.2018 päivätty selvitys asiakirjoineen.

Jäljennökset lausunnosta ja selvityksestä lähetetään kantelijalle tiedoksi ohessa.

Selvityksen mukaan kantelija oli hakenut 30.9.2017 sähköisen asiointipalvelun kautta toimeentulotukea ajalle 1.10.2017 – 30.11.2017. Hakemuksen jättämisen yhteydessä kantelijaa oli pyydetty toimittamaan viimeistään 9.10.2017 tositteet esitetyistä asumismenoista. Perustoimeentulotuesta oli annettu lokakuuta koskeva hylkäävä päätös 9.10.2017, koska huomioidut tulot olivat 193,04 euroa suuremmat kuin perustoimeentulotuessa huomioitavat menot. Päätöksessä ei otettu kantaa aikaan 1.11. – 30.11.2017. Kantelija oli toimittanut 9.10.2017 klo 15.34 ja klo 15.35 sähköisen asiointipalvelun kautta lähettämiensä viestien liitteenä mm. sähkölaskuja, vakuutuslaskun ja apteekkikuitteja.

Perustoimeentulotuesta oli annettu 16.10.2017 tarkistus päätös 1.9.2017 alkaen. Kantelijalle oli myönnetty syyskuulle perustoimeentulotukea, mutta tarkistus päätöksen mukaan kantelijalla ei ollut lokakuussa oikeutta perustoimeentulotukeen, koska huomioidut tulot olivat 193,04 euroa suuremmat kuin perustoimeentulotuessa huomioitavat menot. Tarkistus päätöksessä ei ollut otettu kantaa aikaan 1.11. – 30.11.2017. Reseptilääkkeistä päätöksessä oli todettu, että ostetuis-

ta reseptilääkkeistä tulisi kuittien lisäksi toimittaa lääkettä koskeva potilasohje, jotta lääkemenoit voidaan huomioida.

Kantelija oli toimittanut 16.10.2017 klo 15.30 ja 15.32 sähköisen asiointipalvelun kautta lähettämänsä viestien liitteenä Kanta-palveluista tulostettuja reseptejä. Kantelijaa oli pyydetty 23.10.2017 viestipalvelun kautta lähetetyssä viestissä toimittamaan kolmea lääkevalmistetta koskevat apteekin kuitit, mikäli hän haluaisi hakea toimeentulotukea näiden lääkevalmisteiden ostokustannuksiin. Kantelija oli vastannut samana päivänä sähköisen asiointipalvelun kautta lähettämässään viestissä, että kuitit oli jo toimitettu Kelaan.

Kantelija oli hakenut 31.10.2017 sähköisen asiointipalvelun kautta saapuneella hakemuksella toimeentulotukea ajalle 1.11. – 30.11.2017. Hakemuksen jättämisen yhteydessä kantelijaa oli pyydetty toimittamaan 9.11.2017 mennessä tositteet esitetyistä asumismenoista. Perustoimeentulotuesta oli 1.11.2017 annettu hylkäävä päätös ajalle 1.11. – 30.11.2017, koska huomioitujen tulot olivat 193,04 euroa suuremmat kuin perustoimeentulotuessa huomioitavat menot.

Perustoimeentulotuesta oli annettu tarkistuspäätös 2.11.2017, jolla kantelijalle oli myönnetty perustoimeentulotukea syyskuulle. Tarkistuspäätöksen mukaan kantelijalla ei ollut oikeutta perustoimeentulotukeen lokakuussa, koska huomioitujen tulot olivat 169,29 euroa suuremmat kuin perustoimeentulotuessa huomioitavat menot. Tarkistuspäätöksessä ei otettu kantaa aikaan 1.11. – 30.11.2017.

Kantelija oli toimittanut 9.11.2017 klo 2.33 ja klo 2.40 sähköisen asiointipalvelun kautta lähettämänsä viestien liitteenä mm. sairaanhoidon kustannuksiin liittyviä asiakirjoja, apteekin lääkeostokuitin sekä L&T:n laskun. Perustoimeentulotuesta oli 17.11.2017 annettu hylkäävä päätös ajalle 1.11. – 30.11.2017, koska huomioitujen tulot olivat 172,15 euroa suuremmat kuin perustoimeentulotuessa huomioitavat menot.

Kantelija oli hakenut 28.11.2017 sähköisen asiointipalvelun kautta saapuneella hakemuksella toimeentulotukea ajalle 1.12. – 31.12.2017. Hakemuksen jättämisen yhteydessä kantelijaa oli pyydetty toimittamaan 7.12.2017 mennessä tositteet esitetyistä asumismenoista. Perustoimeentulotuesta oli annettu hylkäävä päätös 4.12.2017.

RATKAISU

Arviointia

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Käsitteilyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolain (434/2003) 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Näihin kuuluu 7 §:n (368/2014) säännös 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.

Hallintolain 22 §:ssä säädetään asiakirjan täydentämisestä. Pykälän 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.

Hallintolain 33 §:ssä säädetään selvityksen antamiselle asetettavasta määräajasta. Pykälän mukaan asiakirjan täydentämistä, selityksen antamista ja selvityksen esittämistä varten on asetettava asian laatuun nähden riittävä määräaika. Asianosaiselle on ilmoitettava, ettei määräajan noudattamatta jättäminen estä asian ratkaisemista. Määräaikaa voidaan asianosaisen pyynnöstä pidentää, jos se on tarpeen asian selvittämiseksi.

Toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) 14 c §:n (815/2015) 3 momentin mukaan jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehotus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa. Päätös toimeentulotuesta on annettava viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun täydennetty hakemus on saapunut. Jos asiakas ei ole määräajassa täydentänyt hakemustaan tai esittänyt hyväksyttävää syytä täydennyksen viivästymiselle, päätös tehdään käytettävissä olevien tietojen pohjalta viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä määräajan päättymisestä. Asiakkaan suostumuksella päätös voidaan tehdä käytettävissä olevien tietojen pohjalta ennen määräajan päättymistä.

Selvityksessä ja lausunnossa on todettu, että kantelijalle 9.10.2017, 1.11.2017 ja 4.12.2017 annetut perustoimeentulotukipäätökset on tehty, vaikka annettua määräaikaa liitteiden toimittamiseksi oli vielä jäljellä. Kantelijaa oli hakemusten jättämisen yhteydessä pyydetty toimittamaan viimeistään 9.10.2017, 9.11.2017 ja 7.12.2017 tositteet esitetyistä asumismenoista.

Hallintolain 31 §:ssä säädetään selvittämismääräajasta. Pykälän mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Asianosaisen on esitettävä selvitystä vaatimuksensa perusteista. Asianosaisen on muutoinkin myötävaikutettava vireille panemansa asian selvittämiseen.

Selvityksessä ja lausunnossa on todettu, että kantelijan jo aiemmin toimittamia hakemuksen liitteitä ei ollut tarkistettu riittävän huolellisesti, ja häntä oli 23.10.2017 lähetetyllä viestillä pyydetty tarpeettomasti toimittamaan apteekin kuitteja kolmesta lääkevalmisteesta. Näistä lääkevalmisteista ainakin kahdesta kantelija oli toimittanut apteekin kuitit Kelaan jo 9.10.2017.

Saadun selvityksen perusteella kantelijan perustoimeentulotukiasiassa ei ole toimittu huolellisesti ja asianmukaisesti, kun päätökset kantelijan perustoimeentulotukihakemuksista on tehty ennen hakemusten täydentämiselle asetetun määräajan päättymistä. Asian käsittelyssä ei ole noudatettu edellä mainittua toimeentulotuesta annetun lain hakemuksen täydentämistä koskevaa säännöstä. Menettelyn seurauksena kantelijan toimitettua pyydetty liitteet perustoimeentulotuesta on tehty tarkistuspäätöksiä, mistä on aiheutunut ylimääräistä työtä sekä myös kantelijalle epätietoisuutta ja vaivaa. Kantelijan perustoimeentulotukiasiaa selvitettyä ei ole myöskään toimittu huolellisesti, vaan häneltä on turhaan pyydetty jo toimitettuja liitteitä.

Hallintolain 44 §:ssä säädetään päätöksen sisällöstä. Pykälän mukaan kirjallisesta päätöksestä on käytävä selvästi ilmi: 1) päätöksen tehnyt viranomainen ja päätöksen tekemisen ajankohta; 2) asianosaiset, joihin päätös välittömästi kohdistuu; 3) päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu

sekä 4) sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä.

Saadun selvityksen ja lausunnon mukaan kantelija oli 30.9.2017 tekemällään hakemuksella hakenut perustoimeentulotukea myös marraskuulle. Hänelle 9.10.2017 ja 16.10.2017 annetuissa perustoimeentulotukipäätöksissä ei ole otettu kantaa aikaan 1.11. – 30.11.2017 eikä kerrottu, miksi perustoimeentulotukihakemusta ei ole käsitelty marraskuulta. Tämän vuoksi kantelija on joutunut hakemaan perustoimeentulotukea marraskuulle uudelleen 31.10.2017 saapuneella hakemuksella. Edellä mainittuja päätöksiä ei ole perusteltu eikä niistä ilmene tieto asian ratkaisusta hallintolain 44 §:ssä säädetyllä tavalla.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Kansaneläkelaitoksen huomiota perustoimeentulotukihakemusten asianmukaiseen ja huolelliseen käsittelyyn hyvän hallinnon perusteiden edellyttämällä tavalla sekä hallintolain edellä mainittujen asiakirjan täydentämistä ja täydentämiselle asetettavaa määräaikaa, asian selvittämistä ja päätöksen sisältöä ja toimeentulotuesta annetun lain hakemuksen täydentämistä koskevien säännösten noudattamiseen.

Tässä tarkoituksessa lähetän päätökseni Kansaneläkelaitokselle.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO
