



ASIA Kelan menettely kotivakuutusta koskevan laskun huomioimisessa toimeentulotukea maksettaessa

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 25.11.2018 osoittamassaan kirjoituksessa arvostellut kansaneläkelaitoksen (jäljempänä Kela) menettelyä perustoimeentulotuessa huomioitavan kotivakuutusta koskevan laskun maksamisessa. Kantelija katsoo, että Kelan virheellinen ja laiminlyöty toiminta koskee aikaa helmikuusta 2017 lukien. Kantelijan mukaan hän ei ole useista yhteydenotto-pyyntöistään huolimatta saanut asiaa etenemään eikä häntä ole neuvottu asian käsittelyssä.

SELVITYS

Kantelun perusteella Kela on antanut 31.1.2018 päivätyn Lakipalveluryhmän yksikön päällikön ja lakipalvelupäällikön allekirjoittaman lausunnon, jonka liitteenä on Pohjoisen vakuutuspiirin 2.1.2018 päivätty selvitys sekä Kelan 19.12.2016, 17.1.2017, 23.1.2017 ja 27.1.2017 antamat päätökset perustoimeentulotuesta. Selvityksen liitteenä on lisäksi toimitettu Kelan oikaisuvaatimuskeskuksen 30.1.2018 antama päätös, Kelan tietojärjestelmään kirjatut tiedot koskien yhteydenottoa kantelijaan 27.1.2017 sekä Kelan kantelijalle 2.11.2017 lähettämä sähköpostiviesti.

Lausunto, selvitys sekä tiedot 27.1.2017 yhteydenottoa koskien lähetetään oheisena kantelijalle tiedoksi.

Kelan 2.1.2018 päivätyn selvityksen mukaan kantelija oli hakenut perustoimeentulotukea 14.12.2016 saapuneella hakemuksella ajalle 1.1.-1.2.2017 ja esittänyt samalla kustannuksena kotivakuutusmaksun, jonka eräpäivä oli ollut vuoden 2016 puolella. Kelasta oli annettu päätös toimeentulotuesta haetulle ajalle 19.12.2016. Päätöksen perusteluissa Kela oli todennut, että kotivakuutuslaskua ei ollut huomioitu menona, koska laskut huomioidaan alkuperäisen eräpäivän mukaisesti. Vuonna 2016 perustoimeentulotuen myöntämisestä vastasi kunta, joten kantelija oli ohjattu selvittämään marraskuussa 2016 erääntyneen laskun korvaamista kunnasta.

Kelan selvityksen mukaan kantelija oli jättänyt 11.1.2017 perustoimeentulotukihakemuksen ajalle 1.–28.2.2017, jota koskevan päätöksen Kela oli antanut 17.1.2017. Päätöksessä oli otettu

virheellisesti tulona huomioon työmarkkinatuki, jota kantelija ei ollut saanut. Kantelija oli soittanut asiasta 20.1.2017 ja jättänyt saman päivän aikana myös kaksi viestiä. Tarkistuspäätös oli tehty Kelassa yhteydenottojen perusteella 23.1.2017 ja samalla kantelijalle oli yritetty soittaa, mutta häntä ei ollut tavoitettu. Kantelija oli sittemmin toimittanut 23.1.2017 tarkistushakemuksen helmikuulle ja hakemuksen liitteenä oli ollut myös sähkölasku (eräpäivä 31.1.2017) ja edelleen kotivakuutuslasku, jonka eräpäivä on ollut 7.11.2016. Kantelija oli jättänyt 24.1.2017 viestiä ja kysynyt, miksi kotivakuutuslaskua ei ollut huomioitu. Kantelijalle oli soitettu ajanvarauspalvelun kautta 24.1.2017 ja silloin oli tehty soittopyyntö käsittelijälle. Päätös tarkistushakemukseen oli annettu 27.1.2017 ja kotivakuutuslaskun osalta päätöksessä oli perusteltu samoin kuin 19.12.2016 annetussa päätöksessä. Hakijalle oli soitettu päätöksen antamisen yhteydessä 27.1.2017 ja selvitetty, miksi kotivakuutusmaksua ei ollut huomioitu. Kelan 27.1.2017 yhteydenottoa koskevista tiedoista kävi ilmi, että kantelijaa oli tuolloin 27.1.2017 myös ohjeistettu laskun osalta hakemaan kunnasta täydentävää tukea.

Kelan selvityksen mukaan kantelija oli lähettänyt 1.11.2017 viestin ja kysynyt, maksaako hän itse marraskuussa erääntyvän kotivakuutusmaksun ja hakee sitten korvauksen Kelasta. Kantelijalle oli vastattu 2.11.2017 sähköpostiviestillä, jossa oli todettu, että hän voi maksaa laskun ensin itse ja toimittaa sitten Kelaan. Kantelija oli sittemmin 13.11.2017 jättänyt toimeentulotukihakemuksen ajalle 1.12.-31.12.2017. Hakemuksen liitteenä oli ollut myös 6.11.2017 erääntynyt kotivakuutuslasku sekä maksukuitti laskun maksamisesta. Kela oli selvityksen mukaan antanut päätöksen toimeentulotuesta haetulle ajalle 20.11.2017. Päätöksessä oli todettu, että marraskuussa erääntynyt kotivakuutuslasku ei eräänny ratkaistavalla ajalla, joten se käsitellään erikseen ja korvaus maksetaan tilille. Kantelija oli tämän jälkeen 23.11.2017 lähettänyt viestin ja kysynyt vakuutusmaksun maksamisesta. Vakuutusmaksun lasku oli Kelassa käsitelty 27.11.2017 ja toimeentulotukena maksettu korvaus oli ollut kantelijan tilillä 29.11.2017.

Kantelija oli sittemmin jättänyt 25.11.2017 oikaisuvaatimuksen kotivakuutusmaksun huomioimisesta ja korvaamisesta koskien Kelan 20.11.2017 antamaa päätöstä. Kelan oikaisuvaatimuskeskus oli 30.1.2018 antamallaan päätöksellä hylännyt kantelijan oikaisuvaatimuksen samoilla perusteilla kuin oikaisuvaatimuksen kohteena olleessa 20.11.2017 annetussa päätöksessä.

Kela toteaa kantelun johdosta antamassaan 31.1.2018 päivätyssä lausunnossa, että kantelijan 13.11.2017 Kelaan toimittama kotivakuutuslasku olisi tullut maksaa 22.11.2017 mennessä. Lasku on käsitelty vasta 27.11.2017 ja maksettu 29.11.2017. Kela pahoittelee viivästyistä laskun käsitelyssä. Muilta osin Kela toteaa lausunnossaan toimineensa toimeentulotukilaisissa säädettyssä määräajassa. Kela myös katsoo, että kantelijaa on neuvottu hänen asiassaan hallintolain edellyttämällä tavalla ja hänen yhteydenottopyyntöihin on vastattu ilman aiheetonta viivytystä.

RATKAISU

Arviointi

Toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) 14 c §:n (815/2015) 1 momentin mukaan muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Edellä mainitun lain 15 §:n mukaan toimeentulotuki määrätään kuukaudelta. Toimeentulotuki voidaan tarpeen mukaan myöntää ja maksaa kuukautta lyhyemmältä tai pidemmältä ajalta. Toimeentulotuen perusteena olevia lain 7 ja 7 c §:ssä tarkoitettuja menoja sekä 11 ja 12 §:ssä tarkoitettuja tuloja ja varoja laskettaessa menot, tulot ja varat otetaan huomioon siltä ajanjaksolta, jota koskevana toimeentulotuki määrätään.

Edellä mainitun lain 14 a §:n (815/2015) 4 momentin mukaan päätös toimeentulotuen myöntämisestä on pantava viivytyksettä täytäntöön.

Hallintolain (434/2003) 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkaalleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Saatujen selvitysten mukaan kantelijan 14.12.2016 saapunut toimeentulotukihakemus, jossa hän on esittänyt kustannuksena 7.11.2016 erääntyneen kotivakuutusmaksun, oli käsitelty ja ratkaistu Kelassa 19.12.2016 annetulla päätöksellä. Päätöksessä kotivakuutuslaskua ei ollut huomioitu toimeentulotukijakson menona, koska meno ei ole ajoittunut samalle ajanjaksolle kuin haettu toimeentulotuki. Lain pääsäännön mukaisesti tulot ja varat ja toisaalta hyväksyttävät menot on kohdistettava sille ajanjaksolle, jolta toimeentulotukeakin määrätään. Kantelija oli päätöksessä ohjattu selvittämään laskun mahdollinen huomioiminen kunnalta. Näin siksi, että vuonna 2016 perustoimeentulotuen myöntämisestä vastasivat vielä kunnat. Katson, että saatujen selvitysten perusteella Kela on käsitellyt asian toimeentulotukilaisissa säädettyssä määräjassa. Päätöksessä kantelija on myös hallintolain edellyttämällä tavalla ohjattu toimivaltaisen viranomaisen, tässä tapauksessa kunnan, puoleen vaikkakin päätöksessä olisi lisätietona voinut mainita, että kunnat vielä vuoden 2016 osalta vastaavat perustoimeentulotuen myöntämisestä.

Kantelijan 13.11.2017 jättämän toimeentulotukihakemuksen yhteydessä esittämä 6.11.2017 erääntynyt kotivakuutusmaksu sen sijaan oli Kelassa käsitelty vasta 27.11.2017 ja maksettu 29.11.2017, kun lain mukaan Kelan olisi pitänyt käsitellä asia viimeistään 22.11.2017. Näin siitäkin huolimatta, että Kela oli 20.11.2017 antamassaan toimeentulotukipäätöksessä hylännyt laskun huomioimisen haettua tukijaksoa koskien ja ilmoittanut, että lasku tullaan käsittelemään päätöksestä erikseen ja maksamaan kantelijan tilille.

Mitä tulee kantelijan esittämiin moitteisiin siitä, että Kela ei ollut vastannut hänen yhteydenottoihinsa eikä häntä ollut neuvottu asian käsittelyssä, totean, että saatujen selvitysten perusteella kantelijaan on hänen yhteydenottojensa perusteella oltu Kelasta yhteydessä puhelimitse 27.1.2017 ja sähköpostilla 2.11.2017 ja häntä oli molemmilla kerroilla ohjeistettu, miten hän voi toimia saadakseen vakuutusmaksut huomioitua. Kantelijalle oli lisäksi yritetty Kelasta soittaa 23.1.2017, hänen 20.1.2017 yhteydenottonsa johdosta, mutta häntä ei ole tuolloin 23.1.2017 tavoitettu. Kantelijan viimeisimpään vakuutusmaksua koskevaan yhteydenottoon 23.11.2017 ei saatujen selvitysten perusteella ollut vastattu, mutta Kela oli 29.11.2017 maksanut haetun vakuutusmaksun toimeentulotukena kantelijalle. Saatujen selvitysten perusteella katson, että asiassa ei ole ilmennyt aihetta epäillä Kelan lainvastaista tai velvollisuuksien vastaista menettelyä eikä asiassa tältä osin ole ilmennyt muutakaan sellaista, mihin oikeuskanslerilla olisi aihetta puuttua.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Kelan huomiota siihen, että toimeentulotuesta annetun lain 14 c §:n 1 momentin nojalla muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen päätöksestäni Kelalle.

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