



ASIA Oikaisuvaatimuksen käsittelyn viivästyminen Kelassa

KANTELU

Kantelija on kanteluissaan 14.4.2018 ja 29.4.2018 oikeuskanslerille arvostellut Kansaneläkelaitoksen (jäljempänä Kela) menettelyä. Kantelija kertoo tehneensä 6.2.2018 oikaisuvaatimuksen Kelan tekemästä toimeentulotukipäätöksestä. Hänen saamansa ilmoituksen mukaan oikaisuvaatimusten keskimääräinen käsittelyaika viikolla 15 oli 117 kalenteripäivää. Kantelija on pitänyt kyseistä yli 3 kuukauden käsittelyaika liian pitkänä. Hän katsoo, että Kelan toiminta estää häntä viemästä asiaa hallinto-oikeuteen, koska hän ei vielä kanteluidensa päivämäärään mennessä ole saanut oikaisuvaatimukseensa päätöstä Kelasta.

Kantelija on myös arvostellut sitä, että Kelan kirjeiden allekirjoituksena on yleensä vain Kela. Hän katsoo, että Kelan viesteistä tulee ilmetä myös asian käsittelijän nimi.

Lisäksi kantelija katsoo, että toimeentulotuen perusosaan tulee kuulua erikoislääkäreiden määräämät reseptilääkkeet. Kantelija pyytää, että oikeuskansleri ”muistuttaa” tästä Kelaa.

SELVITYS

Kela on antanut 17.5.2018 päivätyn selvityksen, johon on liitetty Kelan oikaisuvaatimuskeskuksen antama selvitys.

Jäljennökset selvityksistä lähetetään kantelijalle tiedoksi ohessa.

Oikaisuvaatimuskeskuksen selvityksen mukaan kantelija on vaatinut, että perustoimeentulotuen tulee kattaa kaikki lääkärin tai sairaalan määräämät terveydenhuoltomenot, koska kunta on aiemmin huomioinut nämä menot toimeentulotuessa. Oikaisuvaatimus on hylätty muun muassa siltä osin, kuin se on koskenut hampaiden hoitovalmisteita, koska ne eivät ole lääkkeitä.

valmisteita. Hammashoitotuotteita voi verrata yleisen hygienian hoitoon ja näiden tuotteiden on katsottava kuuluvan perusosalla katettaviin menoihin. Reseptilääkkeisiin maksusitoumus on myönnetty vuoden 2017 alusta alkaen joka kuukausi.

Kantelijan oikaisuvaatimus on ratkaistu 14.5.2018 ja siinä on kerrottu, että kantelija voi hakea kunnasta täydentävää tukea. Selvityksen mukaan oikaisuvaatimusten keskimääräinen käsittely-aika viikolla 19 oli 126,2 kalenteripäivää. Selvityksen mukaan oikaisuvaatimuskeskuksen työtilanne on tiedostettu ja erilaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty. Yksikköön on palkattu ja palkataan edelleen lisää työntekijöitä. Lisäksi 14.3.2018 on tehty päätös 10 määräaikaisen työntekijän palkkaamisesta. Lupa on saatu 16 uuden määräaikaisen esittelijän palkkaamiseen. Henkilökunta tekee jatkuvasti ylityitä. Myös vakuutuspiirin ruuhkanpurkajia on koulutettu oikaisuvaatimusten käsittelyyn.

Kelan selvityksessä on todettu hallintolain 44 §:n 1 momentin säännösten edellyttävän, että kirjallisesta päätöksestä käy ilmi päätöksen tehnyt viranomaislainen. Päätöksestä on käytävä ilmi myös sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi tarvittaessa pyytää lisätietoja päätöksestä.

Kelan mukaan sen viestitoiminnoilla lähetetyissä viesteissä ei ole kyse hallintopäätöksistä. Kelasta lähetetyissä tekstiviesteissä eli puhelimella lähetettävissä viesteissä Kelan allekirjoitus on *t.Kela*. Kelan sähköisen asiointipalvelun viestipalvelussa ei käytetä mitään allekirjoitusta. Poikkeus tähän on suostumus- ja oikaisukirjeet, joissa on allekirjoitus ”*Ystävällisesti Kela.*” Näitä viestejä asiakas lukee kirjaututtuaan Kelan asiointipalveluun, eli tällöin on selvää, että viesti on Kelan lähettämä. Selvityksessä todetaan, että viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 11 §:n ilmaiseman asianosaisen tiedonsaantioikeuden nojalla asiakkaalla on aina oikeus saada pyynnöstä tietää hänen asioitaan käsitelleiden Kelan toimihenkilöiden nimet, kuten myös viestien lähettäjien nimet.

MERKINTÄ

Kantelua käsiteltäessä käsillä on ollut myös apulaisoikeuskanslerin 20.9.2018 antama päätös dnro OKV/1957/1/2017 asiakirjoineen.

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 14.5.2018 ratkaistun oikaisuvaatimuksen käsittelyaika on ollut 96 päivää eli runsaat kolme kuukautta. Oikaisuvaatimusten keskimääräinen käsittelyaika viikolla 19 eli ajalla 7.-13.5.2018 oli 126,2 päivää eli noin 4,2 kuukautta. Kantelijan oikaisuvaatimus on siten ratkaistu keskimääräistä käsittelyaikaa lyhyemmässä ajassa, mutta kantelijankaan asian käsittelyaikaa 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 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. Kantelijan oikaisuvaatimuksen käsittelyaika ei täytä edellä mainittujen säännösten vaatimusta hyvän hallinnon mukaisesta viivytyksettömästä ja kiireellisestä käsittelystä erityisesti huomioon ottaen perustoimeentulotuen luonne.

Kela.fi sivujen tietojen mukaan oikaisuvaatimusten keskimääräinen käsittelyaika viikolla 39 oli 128,4 kalenteripäivää. Näin ollen tilanne on jopa huonompi kuin kantelijan oikaisuvaatimuksen ratkaisemisen aikaan, vaikka selvityksessä on esitetty toimenpiteitä, joilla oikaisuvaatimusten käsittelyaikaa pyritään 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

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 2 momentin mukaan oikeuskansleri ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta.

Kiinnitän Kansaneläkelaitoksen vakavaa huomiota edellä oikaisuvaatimusten viivytyksettömästä ja kiireellisestä käsittelystä lausumaani. Siltä osin kuin kanteluissa on kyse Kelan asiakirjojen allekirjoituksista, asiassa ei ole aihetta toimenpiteisiini.

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

Edellä oikaisuvaatimusten viivytyksettömästä ja kiireellisestä käsittelystä lausumani johdosta lähetän päätökseni Kansaneläkelaitokselle.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Outi Kauppila

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