



## Kelan menettely asiakkaan neuvonnassa

### KANTELU

Kantelija on osoittanut oikeuskanslerille 15.1.2020 päivätyn Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä koskevan kantelun. Kantelija on osoittanut oikeuskanslerille myös 24.7.2019 päivätyn samaa asiaa koskevan kirjoituksen.

Kantelija on arvostellut liikkuvuusavustushakemuksensa hylkäämistä 6.6.2019 tehdyllä päätöksellä ja asiointiaan Kelassa liittyen päätöksestä valittamiseen. Kantelija on kertonut käyneensä 3.7.2019 Kelan toimistossa, ja kantelijan mukaan asiakaspalvelija oli kirjannut asian saapuvaksi ja aikonut laittaa sen käsittelijälle tiedoksi valituksena. Kantelija oli ymmärtänyt virkailijan kertoman niin, että päätöksestä olisi näin tehty valitus. Kuitenkin kantelijalle oli soitettu Kelasta 16.7.2019 ja pyydetty tekemään valitus, joka oli päivällä myöhästynyt. Sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunta ei ollut käsitellyt asiaa valituksen myöhästymisen vuoksi.

Kantelua on aiemmin käsitelty dnrolla OKV/88/1/2020. Kantelu on saanut uuden dnron OKV/539/10/2020 oikeuskanslerinviraston asianhallintajärjestelmän muutoksen yhteydessä toukokuussa 2020.

### SELVITYS

Kela on antanut 12.5.2020 päivätyn selvityksen, jonka liitteenä on Kelan etuuspalveluiden la-kiyksikön selvitys, Kelan pohjoisen vakuutuspiirin selvitys, asiakkuuksien kehittämisryhmän selvitys ja Kelan pohjoisen asiakaspalveluyksikön selvitys sekä asiakirjoja.

Selvitykset lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

Kelan selvityksen mukaan kantelija oli toimittanut 29.5.2019 liikkuvuusavustushakemuksen ja työsopimuksen Kelaan. Kantelija oli soittanut ennen hakemuksen jättämistä 28.5.2019 Kelan yhteyskeskukseen ja ilmoittanut asuinpaikkansa ja käyvänsä 55 km päässä työssä. Yhteydenoton perusteella liikkuvuusavustuksesta oli annettu 6.6.2020 hylkäävä päätös, koska päivittäisen työmatkan kesto ei keskimäärin ylitä 3 tuntia. Päätöksen mukana on lähtenyt liitteenä valitusohjeet ja myös maininta valitusajasta.

Kantelija oli 3.7.2019 asioinut Kelan toimistossa. Toimistossa hän oli tiedustellut, miten hylkäävän päätöksen työmatka on laskettu. Yhteydenoton kirjauksessa ei ole mainintaa valituksesta ja jotta asia olisi lähtenyt eteenpäin valituksena, olisi se vaatinut kirjallisen valituksen. Yhteydenoton takia etuuskäsittelijä oli yrittänyt soittaa kantelijalle. Käsittelijä olisi kysynyt tarkennusta päivittäiseen työmatkaan, mutta kantelijaa ei ollut tavoitettu puhelimitse.

Kantelija oli soittanut yhteyskeskukseen 12.7.2019 ja toivonut hylkäävään päätökseen tarkistusta. Kantelija oli toivonut yhteydenottoa ja ilmoittanut, ettei ollut saanut edellistä soittoa Kelaan. Kantelija oli ilmoittanut hakevansa aina ensin ajoneuvon paikasta, jonne kotoa on matkaa 169,6 km. Työkohteet sijaitsevat ympäri Lapin lääniä.

Kelan etuuskäsittelijä oli 16.7.2019 soittanut kantelijalle. Etuuskäsittelijä oli pyytänyt vielä kirjallisen valituksen sekä tarkemman selvityksen kantelijan työmatkasta, koska keskustelun jälkeenkin kantelijan varsinaisen työpisteen sijainti oli jäänyt epäselväksi etuuskäsittelijälle. Kantelija oli toimittanut 16.7.2019 kirjallisen valituksen Kelaan. Valituksessa hän oli antanut oman selvityksen työmatkastaan. Kantelijan valitus oli tutkittu ja päädytty siihen, ettei itseoikaisun mahdollisuutta ole. Valituskirjelmässä ei esitetty sellaista uutta selvitystä, jonka perusteella päätöstä pitäisi muuttaa. Kelan lausunnossa 19.7.2019 muutoksenhakulautakunnalle todettiin valitukseen tulleen 16.7.2019, kun viimeinen valituspäivä olisi ollut 15.7.2019. Muutoksenhakulautakunta oli hylännyt kantelijan valituksen 19.11.2019, koska muutoksenhaun mukaan valituksen myöhästymiseen ei ollut painavia syitä.

## **RATKAISU**

### **Arviointi**

Hallintolain (434/2003) 7 §:n 1 momentissa säädetään, että asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Lain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitami-

seen 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.

Neuvontavelvollisuutta koskevan säännöksen perustelujen (HE 72/2002 vp., s. 57-58) mukaan menettelyllinen neuvontavelvollisuus edellyttäisi, että viranomainen antaa asiakkailleen neuvoja esimerkiksi siitä, miten asia pannaan vireille ja mitä asiakirjoja tulee esittää asian vireille saattamiseksi. Hallituksen esityksessä todetaan, että menettelyneuvontaan kuuluisi myös tietojen antaminen viraston käytännöstä, kuten käsittelytavasta ja -vaiheista. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä. Asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset menettelyllisistä kysymyksistä olisi pyrittävä oikaisemaan. Neuvontavelvollisuutta täydennettäisiin viranomaiselle asetetulla yleisellä velvoitteella vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Asioinnilla tarkoitettaisiin paitsi hallintoasian hoitamiseksi tarpeellisten toimenpiteiden suorittamista myös tosiasialliseen hallintotoimintaan liittyvää asiointia viranomaisessa.

Kelan selvityksessä on todettu, että kantelija oli saanut 6.6.2019 annetun päätöksen yhteydessä ohjeet valituksen jättämiseen. Asiakkaan yhteydenottojen perusteella sekä myös kirjallisen valituksen jättämisen jälkeen oli harkittu itseoikaisun mahdollisuutta, mutta päädytty siihen, ettei siihen ole mahdollisuutta. Selvityksen mukaan asiakasta olisi kuitenkin voinut ohjeistaa kirjallisen valituksen jättämiseen hänen käydessään 3.7.2019 Kelan toimistolla tai hänen soittaessaan yhteyskeskukseen 12.7.2019. Selvityksessä on todettu, että Kelassa on asiakaspalvelulle suunnattu muutoksenhakua koskeva ohjeistus. Sen tarkoituksena on ohjeistaa asiakaspalvelua toimimaan oikealla tavalla muutoksenhakua koskevissa tilanteissa. Ohjeistuksessa todetaan yksiselitteisesti, että valitus on tehtävä kirjallisesti. Tämä tarkoittaa, että asiakkaalle on tarvittaessa kerrottava, että valitusta ei voi panna vireille muulla tavalla, esimerkiksi suullisesti. Kela on pahitellut sitä, että kantelijaa ei ollut ohjeistettu selkeästi valituksen tekemisessä.

Edellä mainittujen hallituksen esityksen perustelujen mukaan viranomaisen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä. Asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset menettelyllisistä kysymyksistä olisi pyrittävä oikaisemaan. Selvityksistä ilmenee, että kantelijan oikeutta liikkuvuusavustukseen oli pyritty selvittämään kantelijan toivottua hylkäävän päätöksen tarkistamista. Kantelijalle ei kuitenkaan ole hänen kanssaan 3.7.2019 ja 12.7.2019 asioidessa selkeästi todettu, että hänen tulee tehdä päätöksestä kirjallinen valitus määräajassa. Kantelija oli ollut siinä käsityksessä, että valitus päätöksestä oli tehty. Kirjallista valitusta oli pyydetty vasta etuuskäsittelijän soittaessa kantelijalle 16.7.2019, mutta tuolloin valitus oli jo myöhässä.

Totean, että Kela ei ole neuvonut kantelijaa asiainnissa ja valituksen tekemisessä hallintolain 8 §:ssä säädetyn neuvontavelvollisuuden mukaisesti. Myöskään selvityksessä selostettua Kelan asiakaspalvelulle suunnattua ohjeistusta ei ole noudatettu.

## Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Kelan huomiota viranomaisen neuvontavelvollisuuden asianmukaiseen toteuttamiseen. Viranomaisen velvollisuutena on huolehtia siitä, että kaikki sen palveluksessa olevat ovat selvillä lain, hyvän hallintotavan ja mahdollisen sisäisen ohjeistuksen mukaisista oikeista menettelytavoista.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen