



## Kelan menettely tiedusteluun vastaamisessa

### KANTELU

Kantelija on arvostellut oikeuskanslerille osoittamassaan 2.4.2020 päivätyssä kirjoituksessa Kansaneläkelaitoksen menettelyä. Kantelija arvostelee 21.1.2020 saamaansa hyvityspäätöstä, joka perustui kantelijan kanteluun (OKV/2081/1/2018) 9.12.2019 antamaani päätökseen. Hän arvostelee hyvityksen määrää sekä hyvitysasiassa Kansaneläkelaitokselta saamaansa neuvontaa. Kantelija viittaa myös siihen, että Kansaneläkelaitokseen soittaminen on maksullista ja että jonottaminenkin maksaa.

Kantelua on aiemmin käsitelty dnrolla OKV/639/1/2020, ja se on saanut uuden dnron OKV/201/10/2020 oikeuskanslerinviraston asianhallintajärjestelmän muutoksen yhteydessä toukokuussa 2020.

### SELVITYS

Kansaneläkelaitos (jäljempänä Kela) on antanut asiassa 4.8.2020 päivätyn lakipalveluryhmän selvityksen, jonka liitteenä on asiakkuuksien kehittämisyksikön 25.6.2020 päivätty selvitys sekä tilastot alkuvuoden 2020 puhelinpalvelusta.

Pyytämässäni selvityksessä tuli kiinnittää erityisesti huomiota siihen, miten kantelijalle maksettavan hyvityksen määrä oli arvioitu, ja asian käsittelyyn Kelassa. Lisäksi Kelan tuli selvittää puhelinpalvelun maksullisuutta sekä kantelijan mainitsemaa takaisinsoittojärjestelmää.

Selvitykset lähetetään kantelijalle tiedoksi päätöksen ohessa.

Selvityksessä on viitattu päätökseeni OKV/2081/1/2018, jonka mukaan Kelan kantelijalle esittämä pahoittelu tapahtuneista virheistä ei ollut riittävää, koska virheitä oli useita ja kantelijan oli täytynyt poikkeuksellisen sitkeästi ja aktiivisesti pyrkiä pääsemään oikeuksiinsa, mikä hänen heikko terveydentilansa huomioon ottaen oli ollut kohtuutonta.

Selvityksen mukaan päätöksessäni oli todettu, ettei kantelijan lääkekustannusten korvaamista koskevaa asiaa ollut käsitelty perustuslain 21 §:n 1 momentin edellyttämällä tavalla asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Huomioon ottaen oikeussuojakeinojen puuttuminen toimeentulotukiasian Kelassa tapahtuvan käsittelyn viivästymisen hyvittämiseksi ja oikeuskanslerin perustuslain 108 §:ssä säädetty perustuslaillinen toimeksianto valvoa perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista olin päätöksessäni esittänyt, että Kela hyvittää kantelijalle nämä viivästykset ja virheet. Laillisuusvalvojan esittämä hyvitys on ainoastaan suositus, mutta sillä on painava merkitys viranomaiselle.

Kela oli 21.1.2020 maksanut kantelijalle 25 euron hyvityksen terveydenhuoltomenojen käsitelyssä aiheutuneiden virheiden ja viivästysten vuoksi. Kantelija ei ole saanut toimeentulotukiasiansa asianmukaisesti käsitellyksi eikä päätöksiä ollut perusteltu asianmukaisesti. Kantelijan hakemien valmisteiden (pääasiassa käsikauppatuotteita kuten pesuneste, shampoo, vitamiinit, hammastahnat sekä silmätipat, jotka yleensä katetaan toimeentulotuen perusosalla) saaminen oli viivästynyt, koska asiaa ei ollut selvitetty asianmukaisesti vaan valmisteiden oli katsottu kuuluvan perusosalla katettaviin menoihin.

Asiakkuuksien kehittämissyksikkö on antanut puhelinpalvelujen maksullisuudesta ja takaisinsoittajärjestelmästä selvityksen. Puheluiden maksut määräytyvät soittajan operaattorin hinnaston mukaisesti. Asiakas maksaa Kelan palvelunumeroihin soittaessaan vain oman sopimuksensa mukaisen paikallispuhelu-/matkapuhelumaksun.

Selvityksen mukaan eduskunnan oikeusasiamies on useissa päätöksissään (mm. EOAK/3521/2019, EOAK/6471/2019) todennut hallintolain tarkoittaman maksuttomuuden viranomaisen puhelinpalvelussa täyttyvän, jos viranomaiselle soittaminen maksaa asiakkaalle normaalin paikallisverkko- tai matkapuhelumaksun verran ja ylimääräistä lisäosaa ei peritä. Kelan puhelinpalvelu täyttää tämän vaatimuksen. Esimerkiksi 23.6.2005 antamassaan verohallintoa koskevassa, oikeusasiamiehen verkkosivuilla julkaistussa, ratkaisussaan (dnro 2069/4/2004) oikeusasiamies on todennut, että laissa ei edellytetä sellaista neuvontaa, josta viranomaisessa asioivalle ei aiheutuisi lainkaan kustannuksia. Operaattorit tarjoavat erilaisia yritysnumeroita, joista osa on lisämaksullisia ja osa ei. Kelan käyttämät 02069- ja 02063-alkuiset yritysnumerot ovat lisämaksuttomia.

Takaisinsoittopalvelun avulla puhelinpalvelussa voidaan tasata päivän sisäisiä ruuhkahuippuja. Suomenkielistä takaisinsoittopalvelua voidaan tarjota rajoitetusti henkilöasiakkaille suurimmissa palveluissa (toimeentulotuki, sairastaminen ja työttömyys). Takaisinsoittojen avulla työtä voidaan siirtää ruuhkaisemmilta ajoilta tehtäväksi muuta palvelua vaarantamatta vähemmän kiireellisenä aikana. Muissa kysynnältään pienemmissä palveluissa takaisinsoittopalvelua ei ole käytössä tai voida tarjota koko palveluaikaa.

Palvelutilannetta seurataan jatkuvasti ja tarvittaessa vastaajajoukkoon ja palveluihin tehdään muutoksia. Asiakkaille tarjotaan soittopyynnön jättämistä päivän ruuhkaisimpina hetkinä. Takaisinsoittopaikkojen määrä on rajoitettu, jotta takaisinsoitot ehditään hoitamaan varmasti saman päivän aikana. Palvelu- ja jonotilanteet vaihtelevat, jolloin myös takaisinsoittopalvelua voidaan tarjota vain osan palveluaikaa. Mikäli puheluita on jonossa ja palvelutilanne ruuhkainen, soittopyynnot hoidetaan palveluajan ulkopuolella, klo 16 jälkeen. Tällä pyritään turvaamaan hyvä palvelutaso palvelun aukioloaikana.

Puhelinpalvelun toimivuudesta 2019 sekä yleisesti palvelun saatavuuteen vaikuttavista tekijöistä on annettu perusteellinen selvitys eduskunnan oikeusasiamiehelle aiemmin tehtyyn kanteluun (EOAK/6471/2019, diaarinumero 231/030/2019). Sittemmin selvitystä on täydennetty, sillä puhelinpalvelun kehittämiseen vaikuttavissa olosuhteissa on tapahtunut muutos. Aiemmassa selvityksessä kerrottiin puhelinpalvelun kehittämisestä ja uuden kontaktinhallintajärjestelmän mahdollistamista toiminnallisuuksista, mutta järjestelmän käyttöönotto viivästyy Kelasta riippumattomista syistä.

Yhteyskeskuksen lisäksi myös muissa Kelan asiakaspalveluyksiköissä on hoidettu Kelan puhelinpalvelua. Palvelupisteiden aukioloaikojen muutos 1.4.2020 alkaen sekä koronaan liittyvät muutokset asiakaspalvelupisteiden aukioloajoissa sekä palvelutavassa on vapauttanut puhelinpalvelun hoitamiseen lisää resursseja muista asiakaspalveluyksiköistä. Selvitystä annettaessa palvelutaso oli Kelan puhelinpalvelussa erittäin hyvä. Selvityksen liitteenä on tilastotietoa puhelinpalvelusta 1.1.-31.5.2020.

Takaisinsoittojen tarkoituksena on tasata ruuhkahuippuja eivätkä takaisinsoitot saa heikentää palvelutasoa. Tärkeimpänä tavoitteena on turvata hyvä palvelutaso sekä lyhyt jonotusaika asiakaspalvelun aukioloaikoina. Kiireellisissä toimeentulotuen puheluisissa on pystytty turvaamaan hyvä palvelutaso myös kiireisimpinä aikoina. Lisäksi käynnissä on toimeentulotukiasiakkaille tarkoitettu takaisinsoittokokeilu, jossa tavoitteena on lisätä takaisinsoittoja asiakkaiden puhelinpalvelusta aiheutuvien kustannusten hillitsemiseksi. Myös ajanvarauspalveluna puhelimitse hoidettavaa asiointia ja ajanvarauspalvelun saatavuutta on lisätty. Ajanvarauspalvelussa asiakas saa palvelua jonottamatta ja häneen otetaan yhteyttä ennalta sovittuna aikana. Tällöin yhteydenotosta ei aiheudu asiakkaalle kustannuksia.

## RATKAISU

### Oikeusohjeita

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on muun muassa oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Hallintolain 7 §:ssä säädetään palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta, että asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan hallintoasia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

### Arviointia

Kelan selvityksessä on todettu, että sen näkemyksen mukaan 25 euron hyvitys on kohtuullinen tässä yksittäisessä tapauksessa ottaen huomioon perusoikeusloukkauksen laajuus ja luonne. Kela on hyvityksen määrän arvioinnissa ottanut huomioon myös muut tapaukset, joissa se on maksanut hyvitystä. Kelan näkemyksen mukaan hyvityksessä ei ole kyse aiheutuneiden vahinkojen korvaamisesta vaan sen tarkoituksena on puhtaasti hyvittää esimerkiksi asiakkaalle aiheutunutta mielipahaa ilman näyttöä mahdollisesti aiheutuneesta vahingosta.

Hyvityksen maksaminen ei siten poista asiakkaan mahdollisuutta vaatia vahingonkorvausta, mikäli hän kokee Kelan toiminnasta aiheutuneen hänelle vahinkoa. Kelasta oli 25.3.2020 oltu puhelimitse yhteydessä kantelijaan hänen 12.2.2020 jättämänsä hyvitysasiaa koskevan soittopyynnön johdosta. Kantelijalle oli kerrottu, ettei hyvitysasiaan ole mahdollista hakea muutosta. Kantelijalle oli kerrottu mahdollisuudesta tehdä Kelalle erillinen vahingonkorvausvaatimus, mikäli hänelle on aiheutunut vahinkoa Kelan menettelyn johdosta. Kantelija ei ollut ainakaan selvityksen antamisajankohtaan mennessä esittänyt Kelalle vahingonkorvausvaatimusta. Kela on pahoitellut viivästyistä kantelijan soittopyyntöön vastaamisessa.

Totean, että Kela on arvioinut kantelijalle maksettavan hyvityksen määrän selvityksessä selostetulla tavalla ottaen muun muassa huomioon muut tapaukset, joissa se on maksanut hyvitystä. Hyvityksen määrän arviointi kuuluu Kelan harkintavaltaan, eikä asiassa ole tältä osin ilmennyt

sellaista, mihin minulla olisi aihetta puuttua. Kela on lisäksi ohjeistanut kantelijaa vahingonkorvausvaatimuksen tekemiseksi.

Kela on selvittänyt puhelinpalveluaan sekä siihen liittyen takaisinsoittojärjestelmää. Kela on viitannut eduskunnan oikeusasiamiehen asiasta antamiin päätöksiin sekä selostanut puhelinpalvelun tilannetta keväällä 2020. Kelan selvityksen perusteella asia ei anna aihetta toimenpiteisiin.

## Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kelan selvityksen mukaan kantelija oli jättänyt hyvityksiasiaa koskevan soittopyynnön 12.2.2020. Kantelijan kertoman mukaan hän oli jättänyt soittopyynnön Kelan lakimiehelle vaatiakseen valitusohjeita 21.1.2020 saamaansa hyvityspäätökseen ja erittelyitä hyvityksestä. Kantelijan soittopyyntöön oli vastattu vasta 25.3.2020.

Viranomaisen tulee vastata sen käsiteltävänä olevaa asiaa koskevaan tiedusteluun viivytyksettä. Totean, että kantelijan soittopyyntöön ja tiedusteluun vastaaminen on viivästynyt.

Kiinnitän Kelan huomiota tiedusteluihin vastaamiseen viivytyksettä hallintolain 8 §:n ja 23 §:n mukaisesti.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen