



Kansaneläkelaitoksen neuvonta

KANTELU

Kantelija on arvostellut oikeuskanslerinvirastoon 3.6.2020 saapuneessa kantelussaan Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä kotikuntalain mukaisen osoitteenmuutoksen tekemisen neuvonnassa. Kantelijan mielestä Kelan ohjeistus asiassa on epäselvä.

SELVITYS

Kela on antanut asiassa 25.9.2020 päivätyn selvityksen, joka toimitetaan kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

RATKAISU

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Saman lain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen 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.

Kela on todennut selvityksessään, että kantelussa viitattu kirje on etuuspalvelujen lakiyksikössä laadittu viestimalli, jota yleisen asumistuen käsittelijät voivat käyttää ja muistuttaa asiakasta osoitteenmuutoksen tekemisestä. Osoitteenmuutoksen tekemisestä kertovaa viestimallia voidaan käyttää esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas hakee yleistä asumistukea asuntoon, johon hän Kelassa olevien tietojen mukaan on jo muuttanut, mutta johon hän ei ole tehnyt osoitteenmuutosta. Yleisen asumistuen myöntäminen ei edellytä osoitteen tai kotikunnan muuttamista, eikä yleistä asumistukea voida hylätä pelkästään sillä perusteella, että asiakas ei ole tehnyt osoitteenmuutosta. Viestimallin ei ole ollut tarkoitus antaa sellaista kuvaa, että osoitteenmuutoksen tekemättä jättäminen johtaisi yleisen asumistuen hylkäämiseen.

Kelan mukaan kotikuntalaki kuitenkin asettaa jokaiselle velvollisuuden tehdä osoitteenmuutos, jos muuttaa kotikuntaa tai siellä olevaa asuinpaikkaa tai jos asuminen tilapäisessä asuinpaikassa kestää kolme kuukautta. Viestimallin tarkoitus on muistuttaa osoitteenmuutoksen tekemisestä ja siten asiakasta mahdollisimman hyvin ja kokonaisvaltaisesti ja toteuttaa hallintolain 8 §:n mukaista neuvontavelvollisuutta. Viestimallien sisältöä kehitetään säännöllisesti, ja myös kantelijan tarkoittamaan viestimalliin on tehty sisällöllisiä muutoksia kantelun tekemisen jälkeen. Muutosten avulla viestimallia kehitettiin suuntaan tuo selkeämmin esille sen, että asiakkaalta ei edellytetä kotikunnan muuttamista vaan häntä ainoastaan muistutetaan osoitteenmuutoksen tekemisestä.

Katson, ettei Kelan asiakkailleen lähettämän viestin aikaisempi eikä nykyinen päivitetty sisältö viittaa siihen, että asumistuen myöntämisen edellytyksenä olisi kotikunnan muutos. Viestin aikaisemman sisällön voi kuitenkin tulkita kantelijan väittämin tavoin eli siten, että osoitteenmuutoksen yhteydessä on tehtävä kotikunnan muutos. Päivitettyssä viestissä on erikseen mainittu, että osoitteenmuutoksen voi tehdä pysyvästi tai tilapäisesti ja, ettei osoitteenmuutos edellytä kotikunnan muuttamista.

Neuvonnan on oltava oikeansisältöistä ja selkeää. Myös palveluperiaate edellyttää, että viranomaisen toimii asianmukaisesti. Kantelun kohteena olleen viestin sisältö ei ole ollut riittävän selkeä, vaan se on voinut aiheuttaa Kelan asiakkaisissa epätietoisuutta viestin tarkoituksesta.

Johtopäätökset

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

Kansaneläkelaitos on ryhtynyt toimenpiteisiin ilmoituksen sisällön selkeyttämiseksi. Päivitetty viesti antaa riittävän selkeän informaation osoitteenmuutoksen tekemiseen liittyvistä velvollisuuksista ja vaihtoehtoista.

Viittaaan edellä esittämäni käsitykseeni hyvään hallintoon kuuluvasta viranomaisen palveluperiaatteesta ja neuvontavelvollisuudesta. Kansaneläkelaitoksen ryhdyttyä korjaaviin toimiin kantelu ei anna aiheutta puoleltani muuhun.

Kantelu ei siten anna aiheutta enempiin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Linda Harjutsalo