



ASIA Työmarkkinatukipäätöksessä ilmoitettavat tiedot lisätietojen antajasta

KANTELU

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 11.5.2018 osoittamassaan kantelussa Kansaneläkelaitosta (Kela), koska sen hänen työmarkkinatuestaan 25.4.2018 antamasta päätöksestä ei ilmene hallintolain mukaisesti sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi pyytää päätöksestä lisätietoja. Kantelun mukaan Kela on tehnyt vastaavanlaisia puutteellisia päätöksiä kymmeniä tuhansia.

Kantelija on täydentänyt kanteluaan 27.7.2018 - 9.7.2019 useilla kirjoituksilla. Niissä hän muun ohella arvostelee sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan menettelyä, kun se on 8.5.2019 antamassaan päätöksessä hyväksynyt Kelan kerrotuin tavoin virheellisiä päätöksiä. Lisäksi kantelija arvostelee lisäkirjoituksissaan sitä, että Kela lainvastaisesti tekee automaattisia päätöksiä.

SELVITYS

Kela on 2.7.2018 antanut päätöksensä sisältämien tietojen edellä kerrotusta puutteellisuudesta selvityksen, josta toimitetaan kantelijalle tämän vastauksen mukana jäljennös.

Asiaa ratkaistessani on käytettävissäni lisäksi ollut kantelijan arvosteleva sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan 8.5.2019 antama päätös, jolla se on ratkaissut kantelijan Kelan työmarkkinatukea koskevista päätöksistä 25.4., 18.7. ja 10.10.2018 sekä 2.1.2019 tekemät valitukset.

RATKAISU

1 Arviointi

1.1 Kelan menettely

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Luvun 7 §:ssä säädetään palveluperiaatteesta ja 8 §:ssä neuvonnasta sekä kysymyksiin ja tiedusteluihin vastaamisesta.

Hallintolain 44 §:n 1 momentin 4 kohdan mukaan kirjallisesta päätöksestä on käytävä selvästi ilmi sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä. Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen mainittua lainkohta koskevien yksityiskohtaisten perustelujen mukaan säännöksessä tarkoitettuna henkilönä olisi luontevinta mainita päätöksen tekijä tai muu asian ratkaisemiseen osallistunut (HE 72/2002 vp s. 99-100). Esityksen mukaan tällainen henkilö voisi olla myös esittelijä, jonka ehdotuksesta päätös on tehty.

Kantelun liitteenä olevasta Kelan työmarkkinatuesta 25.4.2018 antamasta päätöksestä ei ilmene sen henkilön nimi, jolta asiassa voisi pyytää lisätietoja. Päätöksen ensimmäisen sivun alustekentässä on ilmoitettu Kelalle tehtäviä tiedusteluja varten puhelinnumero.

Kela on todennut selvityksessään, että mainittu lainkohta ei nimenomaisesti edellytä, että päätöksestä tulisi ilmetä päätöksen tehneen henkilön nimi. Selvityksen mukaan osan Kelan päätöksistä tekee yksittäinen etuuskäsittelijä ja osa päätöksistä annetaan automaattisesti etuustietojärjestelmän tietojen perusteella. Etuuskäsittelijän tehdessä päätöksen hänen nimensä kirjautuu automaattisesti päätökseen samoin kuin puhelinnumero, josta lisätietoja voi saada. Jos päätös tehdään automaattisesti, sitä ei tee yksittäinen virkailija, jolloin päätökseen ei kirjaudu päätöksen tehneen käsittelijän nimeä. Näistäkin päätöksistä käy selvityksen mukaan ilmi päätöksen antanut viranomainen ja puhelinnumero, josta saa lisätietoja. Selvityksessä on todettu, että kantelijan kantelun liitteenä oleva päätös on työttömyysturvan aktiivimallin mukaisen tarkastelujakson täyttymisen johdosta annettu automaattipäätös.

Kantelija on Kelan asiassa antaman selvityksen saapumisen jälkeen lähettämänsä lisäkirjoituksen liitteenä Kelan etuuspalvelujen lakiyksiköltä saamansa 17.9.2018 päivätyn vastauksen, jossa hänelle on ilmoitettu muun ohella seuraavaa:

”Työttömyysturvan aktiivimallin toimenpito on Kelassa osittain automatisoitu. Kun etuuden hakija ilmoittaa työtunteja jatkohakemuksella, käsittelijä aina tarkastaa ja hyväksyy aktiivisuusedellytykseen luettavan toiminnan. Samoin käsittelijä tarkistaa työllistymistä edistävään palveluun osallistumisen. Automaattisesti tapahtuu vain aktiivisuustietojen yhteen laskeminen päätöksen tekemisen yhteydessä, kun aktiivimallin tarkastelujakson 65 maksupäivää täyttyy. Päätöksentekoon ei sisälly asiakkaan toiminnan tai ominaisuuksien arviointia, vaan kyse on järjestelmään aiemmin tallennettujen, käsittelijän tarkastamien aktiivisuustietojen laskemisesta yhteen.”

Oikeuskansleri on tänään päättänyt ryhtyä valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 3 §:n 1 momentissa tarkoitettuna omana aloitteena yleisesti tutkimaan Kelan menettelyä automatisoida sosiaaliturvaa koskevaa ratkaisutoimintaansa (dnro OKV/21/50/2019). Kerrotun vuoksi en tässä päätöksessäni ota kantaa kantelijan kantelussaan arvostelemaan Kelan ratkaisutoiminnan automatisointiin. Oikeuskanslerin asiassa aikanaan antama ratkaisu tullaan lähettämään kantelijalle tiedoksi.

Kelan oikeuskanslerille tässä asiassa antaman selvityksen mukaan päätöksissä ilmoitetut puhelinnumerot ovat Kelan yhteyskeskuksen palvelunumeroita, joista vastaavat etuuskohtaiset asiakaspalvelijat. Kantelijan päätöksestä ilmenevä puhelinnumero on henkilöasiakkaille tarkoitettu työttömyysajan tukia koskeva numero, josta asiakas saa tarvittaessa lisätietoja esimerkiksi työttömyysetuuspäätöksestään. Mikäli asiakkaan asia vaatii syvempää etuusosaamista, asiakaspalvelija voi selvityksen mukaan siirtää asian käsittelyn ratkaisutoiminnasta vastaavaan yksikköön. Selvityksen mukaan palvelunumeron ilmoittamisen etuna on muun muassa se, että tiedusteluun vastaaminen ei ole yksittäisen virkailijan läsnäolon varassa. Kelan tiedossa ei ole, että asiakkaat olisivat laajasti tyytymättömiä Kelan etuuspäätöksiä koskeviin tiedustelumenetelyihin.

Hallintolain 44 §:n 1 momentin 4 kohdan mukaan päätöksestä tulee ilmetä nimeltä mainittu henkilö, jolta lisätietoja voi pyytää, samoin kuin kyseisen henkilön yhteystiedot. Kelan kantelijalle antama päätös ei täytä kyseisiä vaatimuksia.

Säännöksen tarkoituksena on turvata, että päätöksestä saa tarvittaessa lisätietoja. Säännöksen tarkoituksen ja samalla hyvän hallinnon ja erityisesti siihen liittyvän palveluperiaatteen vaatimukset täyttäisi parhaiten menettely, jossa päätöksestä ilmenisi asiaa valmistelleen etuuskäsittelijän nimi ja hänen yhteystietonsa sekä lisäksi etuuskohtaisten asiakaspalvelijoiden yhteystieto. Päätöksenteon automatisointi ei oikeuta poikkeamaan hallintolain vaatimuksista.

1.2 Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan menettely

Kantelija on arvostelut sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan menettelyä hyväksyä Kelan edellä tarkoitettulla tavalla puutteelliset päätökset. Muutoksenhakulautakunta on päätöksessään todennut Kelan päätöksen mainitut puutteet, mutta se on katsonut viivytyksen välttämiseksi voivansa kantelijan oikeusturvan vaarantumatta ratkaista valituksen.

Kyseisellä päätöksissä olevalla puutteella ei ole sellaista merkitystä itse asiaa koskevaan ratkaisuun, että minulla olisi aihetta epäillä sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan menettelleen kantelijan asiassa lainvastaisesti tai laiminlyöneen velvollisuuksiaan. Kerrotun vuoksi en ryhdy enemmälti tutkimaan muutoksenhakulautakunnan menettelyä.

2 Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kansaneläkelaitos on menetellyt lainvastaisesti, kun se ei ole ilmoittanut kantelijalle antamassaan työmarkkinatukea koskevassa päätöksessä hallintolain 44 §:n 1 momentin 4 kohdan edellyttämällä tavalla henkilöä, jolta päätöksestä voisi saada lisätietoja eikä siten myöskään hänen yhteystietojaan.

Kiinnitän Kansaneläkelaitoksen huomiota kyseisen säännöksen soveltamiseen ja saatan sen tietoon näkemykseni, jonka mukaan mainitun säännöksen samoin kuin hyvän hallinnon ja siihen liittyvän palveluperiaatteen vaatimukset täyttäisi parhaiten menettely, jossa päätöksestä ilmenisi mahdollinen asiaa valmistellut etuuskäsittelijä ja hänen yhteystietonsa sekä lisäksi etuuskohtaisten asiakaspalvelijoiden yhteystieto.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen

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