



Kelan menettely muutoksenhakukelpoisen päätöksen antamisessa ja tiedusteluihin vastaamisessa

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 30.12.2020 osoittamassaan kantelussa ja 5.1.2021 päivätysssä lisäksi kirjoituksessa arvostellut Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä työmarkkinatukea ja toimeentulotukea koskevien asioidensa käsittelyssä.

Kantelijan mukaan Kela oli 28.12.2020 lähettämällään kirjeellä kieltäytynyt antamasta kantelijalle uutta päätöstä yrittäjän työmarkkinatukihakemukseen. Kantelija oli aloittanut yritystoiminnan marraskuussa 2020. Kun Kela oli kieltäytynyt antamasta muutoksenhakukelpoista päätöstä eikä ollut myöskään pyytänyt lisätietoja uudesta tilanteesta, kantelija ei ollut voinut saada yrittäjän työmarkkinatukihakemustaan edes tutkittavaksi. Kantelija katsoo jääneensä kuvatussa tilanteessa vaille oikeussuojaa.

Kantelija on arvostellut Kelaa myös siitä, ettei se ollut vastannut kantelijan asiointipalvelussa 23.12.2020 lähettämään viestiin toimeentulotuesta. Kantelija oli tuolloin jäänyt epätietoiseksi siitä, oliko hänen perustoimeentulotukihakemuksensa tullut vireille.

SELVITYS

Kela on antanut 18.2.2021 päivätyn selvityksen, jonka liitteenä on toimeentulotukiryhmän, työttömyysturvaryhmän ja keskipäivätyömarkkinatukiryhmän selvitykset.

VASTINE

Kantelijalle on varattu tilaisuus antaa vastineensa hankitusta selvityksestä. Vastinetta ei ole annettu.

RATKAISU

1. Sovellettavat oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Pykälän 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Työttömyysturvalain (1290/2002) 1 luvun 2 §:n (*etuudet*) 1 momentin mukaan työttömän työnhakijan perustoimeentulo työttömyyden aikana turvataan työttömyyspäivärahalla ja työmarkkinatuella.

Työttömyysturvalain 3 luvun 3 §:n 1 momentin mukaan työkyvyttömällä henkilöllä ei ole oikeutta työttömyysetuuteen. Työkyvyttömänä pidetään henkilöä, joka saa sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista sairauspäivärahaa tai osasairauspäivärahaa tai kansaneläkelain (568/2007) mukaista työkyvyttömyyseläkettä tai kuntoutustukea taikka täyden työkyvyttömyyden perusteella maksettavaa etuutta jonkin muun lain nojalla. Työkyvyttömänä pidetään myös henkilöä, joka on todettu sairausvakuutuslain tai kansaneläkelain mukaisesti työkyvyttömäksi, vaikka etuutta ei ole hänelle myönnetty.

Työttömyysturvalain 11 luku sisältää toimeenpanoa koskevat säännökset. Luvun 3 §:n (*etuutta koskeva päätös*) 1 momentin mukaan Kansaneläkelaitoksen tulee antaa työttömyysetuuden myöntämistä, epäämistä, tarkistamista, lakkauttamista ja takaisinperintää koskevassa asiassa hakijalle kirjallinen päätös. Päätöstä ei anneta, jos etuuden tarkistaminen johtuu yksinomaan indeksitarkistuksesta tai muusta vastaavasta lain tai asetuksen nojalla suoraan määräytyvästä perusteesta, ellei hakija tätä päätöstä erikseen vaadi.

Työttömyysturvalain 12 luvussa säädetään muutoksenhausta. Luvun 7 §:n (1089/2006, *päätöksen poistaminen*) 1 momentin mukaan jos Kansaneläkelaitoksen antama lainvoimainen päätös perustuu virheelliseen tai puutteelliseen selvitykseen taikka on ilmeisesti lain vastainen, työttömyysturvan muutoksenhakulautakunta voi Kansaneläkelaitoksen, työttömyyskassan tai asianosaisen vaatimuksesta poistaa päätöksen ja määrätä asian uudelleen käsiteltäväksi. Pykälän 6 momentin mukaan, jos asiassa, jossa on kysymys evätyn edun myöntämisestä tai myönnetyn edun lisäämisestä, ilmenee uutta selvitystä, Kansaneläkelaitoksen on tutkittava asia uudelleen. Kansaneläkelaitos voi aikaisemman lainvoimaisen päätöksen estämättä myöntää evätyn edun taikka myöntää edun aikaisempaa suurempana.

Työttömyysturvalakia koskevan hallituksen esityksen ([HE 115/2002 vp](#), s. 80) 11 luvun 3 §:n perusteluissa todetaan, että säännöksessä säänneltäisiin ne tilanteet, joissa etuuden maksaja olisi velvollinen antamaan etuuden hakijalle valituskelpoisen päätöksen. Päätökseltä edellytettäisiin aina kirjallista muotoa. Työttömyysetuutta koskevan maksuilmoituksen antamisella ei voisi korvata velvollisuutta antaa päätöstä. Etuuden tarkistamisella tarkoitetaan tilannetta, jossa etuuden määrä nousee tai laskee esimerkiksi ansiotulojen muutoksen, etuuden määrään vaikuttavan sosiaalietuuden myöntämisen tai lapsen syntymän johdosta. Vakiintuneen käytännön mukaisesti valituskelpoista päätöstä ei annettaisi silloin, kun etuuden määrä muuttuu indeksitarkistuksesta tai vastaavasta lainsäädännön muutoksesta johtuen.

Toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) 14 §:n 1 momentin mukaan toimeentulotukihakemus tehdään Kansaneläkelaitokselle, jonka tulee tehdä hakemuksen perustella päätös perustoimeentulotuesta.

Toimeentulotukilain 14 b §:n mukaan kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Lain 14 c §:n 1 momentin mukaan muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Pykälän 3 momentin mukaan jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa.

Toimeentulotukilain 17 §:n 1 momentin mukaan toimeentulotuen hakijan, hänen perheenjäsenensä ja elatusvelvollisensa sekä tarvittaessa heidän huoltajansa ja edunvalvojansa on annettava perustoimeentulotuen myöntämiseksi Kansaneläkelaitokselle kaikki tiedossaan olevat toimeentulotukeen vaikuttavat välttämättömät tiedot.

Hallintolain (434/2003) 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Näihin kuuluu 7 §:n (368/2014) säännös palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Pykälän 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asi-oiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksel-lisesti.

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

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

Hallintolain 31 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asi-anmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvi-tykset. Pykälän 2 momentin mukaan asianosaisen on esitettävä selvitystä vaatimuksensa pe-rusteista. Asianosaisen on muutoinkin myötävaikutettava vireille panemansa asian selvittämi-seen.

Hallintolain 43 §:n 1 momentin mukaan hallintopäätös on annettava kirjallisesti. Lain 44 §:ssä säädetään päätöksen sisällöstä, kuten päätöksen perusteluista.

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen ([HE 72/2002 vp](#), s. 106) 43 §:ää koskevien perus-telujen mukaan päätöksiä ovat kaikki sellaiset hallintoasiassa annetut ratkaisut, joilla on asian käsittelyn päättävä vaikutus. Päätöksessä voi olla kysymys myös asian tutkimatta jättämisestä. Pykälän 1 momentti sisältäisi yleisen periaatteen, jonka mukaan hallintopäätös on annettava kirjallisena. Kirjallisen päätöksen antaminen takaa sen, että ratkaisuun tyytymättömällä on mah-dollisuus saada tietoonsa päätöksen perusteet ja hän voi harkintansa mukaan saattaa päätök-sen tuomioistuimen tutkittavaksi. Sääntelyn taustalla ovat erityisesti perustuslain 21 §:n muu-toksenhakuoikeutta koskevat säännökset.

2. Kelan selvitys

2.1 Uuteen työmarkkinatukihakemukseen annettava päätös

Kelan antaman selvityksen mukaan kantelija oli Kelaan 24.3.2020 saapuneella työttömyysajan ilmoituksella hakenut työmarkkinatukea. Kela oli 11.5.2020 antamallaan päätöksellä hylännyt kantelijan työmarkkinatukihakemuksen 2.1.2020 alkaen, koska kantelija oli työkyvytön. Päätök-sen perusteluissa oli todettu, että työkyvyttömänä pidetään henkilöä, joka saa kansaneläkelain mukaista työkyvyttömyyseläkettä. Kantelija ei valittanut päätöksestä, joten päätös on lainvoi-mainen.

Kantelijalle oli 18.12.2020 annettu työkyvyttömyyseläkettä koskeva tarkistuspäätös, jossa oli todettu, että eläke on jätetty lepäämään 1.7.2020-31.10.2020 väliseltä ajalta mutta myönnetty 1.11.2020 lähtien. Lepäämään jätetty työkyvyttömyyseläke ei sinällään estä työmarkkinatuen maksamista.

Kantelija oli 21.12.2020 Kelaan toimittamallaan hakemuksella hakenut uudelleen työmarkkinatukea 11.11.2020 lähtien. Kantelijan tilanne ei Kelan mukaan ollut muuttunut 11.5.2020 annettusta työmarkkinatukipäätöksestä. Hänellä ei ollut edelleenkään oikeutta työmarkkinatukeen, koska hän oli työkyvytön ja työkyvyttömyyseläke oli myönnetty. Tämän vuoksi Kela ei ollut antanut hakemuksen johdosta päätöstä kantelijalle vaan hänelle oli lähetetty 28.12.2020 kirje, jossa oli viitattu 11.5.2020 annetun työmarkkinatukipäätöksen voimassaoloon.

Työttömyysturvalain 12 luvun 7 §:n 6 momentin mukaan Kelan on tutkittava asia uudelleen, jos siinä on kysymys evätyksen edun myöntämisestä tai myönnetyn edun lisäämisestä ja asiassa ilmenee uutta selvitystä. Kelan mukaan kantelijan asiassa ei ole ollut kyse tällaisesta tilanteesta. Kantelijan jättämää uutta hakemusta ei myöskään voida pitää sellaisena asian uudelleen tutkimista koskevana pyyntönä, jonka johdosta olisi tullut antaa muutoksenhakukelpoinen tutkimattajättämisspätös. Siten Kela pitää asianmukaisena toimintatapana sitä, että kantelijalle on lähetetty kirje, jossa on kerrottu 11.5.2020 annetun työmarkkinatukipäätöksen olevan edelleen voimassa.

2.2 Perustoimeentulotukea koskevat tiedustelut ja hakemukset

Kelan mukaan kantelija oli 4.12.2020 ollut yhteydessä Kelaan suojatulla sähköpostilla ja tiedustellut, mistä hän voisi saada toimeentuloa kuluvalle kuukaudelle, koska eläkkeiden maksaminen oli keskeytetty 1.12.2020 lukien. Kantelijan viestiin ei ollut vastattu.

Kantelija oli lähettänyt Kelaan 18.12.2020 oikaisuvaatimuslomakkeen, jossa hän oli vaatinut oikaisua 8.12.2020 annettuun, marraskuuta 2020 koskevaan perustoimeentulotukipäätökseen. Kantelija oli vaatinut, että joulukuulle tulee myöntää perustoimeentulotukea oikaisuvaatimuksessa esitetyn hakemuksen mukaisesti. Kantelija oli pyytänyt, että joulukuun toimeentulotuki tulisi ratkaista kiireellisesti joulun turvaamiseksi. Kantelijan pyyntöön ei ollut vastattu.

Kantelija oli lähettänyt Kelaan 21.12.2020 sähköisen asiointipalvelun välityksellä viestin, jossa hän oli vaatinut joulukuun toimeentulotukea, koska hänellä ei ollut käytössään työtuloja, eläkkeitä, asumistukea tai muita varoja. Kela oli ollut 22.12.2020 yhteydessä kantelijan edunvalvojaan ja pyytänyt toimittamaan tarvittaessa perustoimeentulotuen hakemuksen 1.12.2020 lukien sekä hakemukseen liitteet. Edunvalvojan mukaan kantelijan ei ollut välttämättä tarpeellista hakea perustoimeentulotukea. Edunvalvoja oli kuitenkin ollut myöhemmin saman päivän aikana

yhteydessä Kelaan uudelleen ja hänen kanssaan oli tuolloin sovittu, että kantelijaa pyydetään tekemään hakemus toimeentulotuesta Kelaan itse ja toimittamaan myös tarvittavat liitteet.

Kela oli laatinut kantelijalle aikaisemman 21.12.2020 viestin perusteella 22.12.2020 lisäselvityspyynnön, joka oli postitettu kirjeenä 23.12.2020. Lisäselvityspyynnössä kantelijalle oli kerrottu, että edunvalvojaan oli oltu puhelimitse yhteydessä aiemmin samana päivänä, ja mikäli kantelija haluaa perustoimeentulotukea 1.12.2020 lukien, tulee hänen toimittaa Kelaan hakemus ja liittää hakemuksen liitteeksi tiliotteet sekä selvitys asumiskustannuksista. Selvitykset pyydettiin toimittamaan viimeistään 31.12.2020.

Kantelija oli lähettänyt Kelaan 23.12.2020 sähköisen asiointipalvelun välityksellä viestin, jossa hän oli kirjoittanut jo saattaneensa toimeentulotukihakemuksen vireille aiemmin lähettämällään viestillä. Kela ei ollut vastannut tähän viestiin.

Kela oli antanut 7.1.2021 kantelijalle hylkäävän päätöksen joulukuulle 2020. Perustoimeentulotuki oli hylätty, koska hakemusta ja pyydettyjä liitteitä ei toimitettu määräaikaan 31.12.2020 mennessä.

Kela pahoittelee kantelijalle, ettei hänen edellä mainittuihin viesteihinsä ole vastattu.

3. Arviointi

3.1 Uuteen työmarkkinatukihakemukseen annettava päätös

Kantelija oli 21.12.2020 hakenut Kelalta yrittäjän työmarkkinatukea. Kela oli kantelijalle lähettämässään kirjeessä kieltäytynyt antamasta erillistä kirjallista päätöstä hakemukseen ja viitannut tältä osin kantelijalle aiemmin (11.5.2020) annettuun työmarkkinatukipäätökseen. Kela oli kirjeessään selostanut, että 11.5.2020 annetun päätöksen mukaan kantelijalla ei ole oikeutta työmarkkinatukeen, koska hän on työkyvytön. Kirjeessä oli annettu ohjeistus tarvittaessa ottaa yhteyttä Kelan puhelinpalveluun arkisin klo 9-16 (puhelinnumero). Kirjeessä ei ole ollut muutoksenhakuohjausta.

Työttömyysturvalain 11 luvun 3 §:n 1 momentissa on säädetty, että Kelan tulee antaa työttömyysetuuden myöntämistä, epäämistä, tarkistamista, lakkauttamista ja takaisinperintää koskevassa asiassa hakijalle kirjallinen päätös. Päätös voidaan jättää antamatta vain niissä tilanteissa, joissa etuuden tarkistaminen johtuu yksinomaan indeksitarkistuksesta tai muusta vastaavasta lain tai asetuksen nojalla suoraan määräytyvästä perusteesta. Tällöinkin päätös on annettava hakijan erillisestä vaatimuksesta.

Kantelijan asiassa ei sinällään ole ollut kysymys työmarkkinatuen hakemisesta ensimmäistä kertaa vaan uuden hakemuksen tekemisestä etuusasiassa, jossa Kela oli jo aiemmin antanut lainvoimaiseksi jääneen päätöksen. Kantelija on kuitenkin kertonut aloittaneensa yrittäjän työmarkkinatukea koskevan yritystoiminnan marraskuussa 2020, minkä vuoksi hän oli halunnut saattaa asiansa Kelan uudelleen tutkittavaksi. Kela ei ollut pyytänyt kantelijalta asiassa selvitystä vaan oli lähettänyt hänelle edellä mainitun kirjeen.

Arvioni mukaan Kelan kirje on oikeudelliselta luonteeltaan päätös jättää kantelijan hakemus tutkimatta ja oikeusvaikutukseltaan etuuden epäävä. Kirjeen tosiasiallinen seuraus myös kantelijan kohdalla on ollut se, ettei hän ole saanut hakemaansa etuutta.

Työttömyysturvalain 11 luvun 3 §:n 1 momentin säännöksellä pyritään turvaamaan hakijan oikeussuojaa asettamalla Kelalle nimenomainen velvollisuus tehdä muun muassa etuuden epäämistilanteissa asiasta hallintopäätös. Säännöksen velvoittavuus ilmenee myös siinä tyhjentävästi säännellyistä poikkeuksista, jotka ovat luonteeltaan verraten teknisiä, kuten indeksitarkistus tai vastaava lainsäädännön muutos.

Hallintolain esitöiden mukaan päätöksiä ovat kaikki sellaiset hallintoasiassa annetut ratkaisut, joilla on asian käsittelyn päättävä vaikutus. Päätöksessä voi olla kysymys myös asian tutkimatta jättämisestä ([HE 72/2002 vp](#), s. 106). Valituskelpoinen hallintopäätös voidaan siis tehdä myös asian tutkimatta jättämisestä ja työttömyysturvalain 11 luvun 3 §:n 1 momentin nojalla. Vaatimus muutoksenhakukelpoisen ja hallintolain edellyttämän perustellun kirjallisen päätöksen antamisesta toteuttaa perustuslaissa säädettyä hyvää hallintoa ja asiakkaan oikeusturvaa. Kirjallisen hallintopäätöksen saaminen mahdollistaa sen, että päätöksen saaja saa tietoonsa päätöksen perusteet ja voi harkintansa mukaan hakea päätökseen oikaisua tai muutosta.

Katson, että Kelan olisi tullut kantelijan uutta työmarkkinatukihakemusta käsitellessään hallintolain 31 §:ssä säädetyn selvittämisvelvollisuuden mukaisesti huolehtia asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset ja varata kantelijalle tilaisuus esittää selvitystä vaatimuksensa perusteista. Lisäksi katson, että kantelijan uusi hakemus olisi tullut käsitellä Kelassa sellaisena asian uudelleen tutkimista koskevana pyyntönä, jonka johdosta Kelan olisi tullut antaa kantelijalle muutoksenhakukelpoisen päätös työttömyysturvalain ja hallintolain mukaisesti.

3.2 Perustoimeentulotukea koskevat tiedustelut ja hakemukset

Selvityksen mukaan kantelija oli ensimmäisen kerran ollut yhteydessä Kelaan 4.12.2020 tiedustellakseen, mistä hän voisi saada toimeentuloa joulukuulle 2020. Tämän jälkeen kantelija oli 18.12.2020 tekemänsä marraskuun perustoimeentulotukipäätöksen oikaisuvaatimuksen yhteydessä ja edelleen Kelaan 21.12.2020 sähköisessä asiointipalvelussa lähettämässään viestissä tehnyt pyynnön/hakemuksen saada joulukuulle 2020 perustoimeentulotukea.

Kela oli vastannut kantelijan tiedusteluihin ja pyyntöihin vasta 23.12.2020 lähettämällä kantelijalle lisäselvityspyynnön, jossa häntä oli pyydetty toimittamaan perustoimeentulotukihakemus liitteineen Kelaan viimeistään vuoden 2020 loppuun mennessä. Kantelija oli 23.12.2020 sähköisessä asiointipalvelussa viitannut Kelalle aiemmin asiassa toimittamiinsa viesteihin ja pyyntöihin. Tähänkään viestiin Kela ei ollut vastannut. Kela oli lopulta 7.1.2021 hylännyt kantelijan perustoimeentulotukihakemuksen, koska hakemusta ja pyydettyjä liitteitä ei toimitettu määräajassa.

Asiakirjoista ei ole pääteltävissä, onko kantelijan toimeentulotukiasia ollut toimeentulotukilain nojalla kiireellisenä käsiteltävä tapaus. Tällöin päätös toimeentulotuesta tulisi tehdä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Muussa kuin kiireellisessä asiassa päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa.

Viranomaisen on vastattava toimivaltaansa kuuluviin, riittävästi yksilöityihin ja asiallisiin tiedusteluihin ja muihin yhteydenottoihin ilman aiheetonta viivytystä. Kelan olisi tullut vastata kantelijan 4.12.2020 tekemään tiedusteluun joulukuun 2020 toimeentulotuesta ja jo tuossa yhteydessä opastaa kantelijaa hakemuksen tekemisessä ja tarvittavien liitteiden ja selvitysten toimittamisessa. Pidän lisäksi moitittavana, että Kela on kantelijalle 23.12.2020 toimitetussa selvityspyynnössään vielä kerran pyytänyt kantelijaa toimittamaan toimeentulotukihakemuksen liitteineen kantelijan aiemmista pyynnöistä/hakemuksista huolimatta ja edelleen jättänyt vastaamatta kantelijan 23.12.2020 asiointipalvelussa lähettämään viestiin. Kantelija on Kelan menettelyn jälkeen jäänyt epätietoiseksi joulukuun 2020 perustoimeentulotukihakemusta koskevan asiansa käsittelystä ja sen vaiheista. Perustoimeentulotuki oli lopulta hylätty, koska hakemusta ja pyydettyjä liitteitä ei toimitettu määräaikana eli viimeistään 31.12.2020.

Kela on edellä kerrotuin tavoin menetellessään laiminlyönyt hallintolaissa säädetyt asian huolellista, asianmukaista ja viivytyksetöntä käsittelyä, palveluperiaatetta ja neuvontaa koskevat velvoitteet.

4. Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Kansaneläkelaitoksen huomiota asian selvittämisvelvollisuutta sekä muutoksenhakukelpoisen päätöksen antamista koskevien työttömyysturvalain ja hallintolain säännösten noudattamiseen.

Kiinnitän Kansaneläkelaitoksen huomiota lisäksi asiakkaan tiedusteluihin ja yhteydenottoihin vastaamiseen viivytyksettä sekä asian asianmukaista ja huolellista käsittelyä, palveluperiaatetta ja neuvontaa koskevien hallintolain säännösten noudattamiseen.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Tuula Karjalainen