



2.9.2020

OKV/89/10/2020
OKV/89/10/2020-OKV-3**ASIA****Palveluperiaatteen noudattaminen****KANTELU**

Kantelija arvostelee 24.10.2019 oikeuskanslerille osoittamassaan kantelussa kuntayhtymän menettelyä sellaisten työterveyshuollon kulujen korvaamisessa, jotka syntyvät vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain mukaisen henkilökohtaisen avustajan työnantajalle.

SELVITYS

Kuntayhtymä on antanut 6.2.2020 päivätyn selvityksen.

VASTINE

Kantelija on antanut vastineen.

RATKAISU

Kantelu, selvitys ja vastine

Kantelun mukaan kantelija on toimittanut kuntayhtymälle 1.4.2019 korvaushakemuksen, jolla hän on hakenut hänelle henkilökohtaisen avustajansa työnantajana syntyneitä työterveyshuollon kuluja. Kantelija ei ollut vielä kantelunsa tekohetkellä ollut saanut asiasta päätöstä ja arvostelee kuntayhtymää siitä, että se on jättänyt korvaamatta kyseiset kustannukset, vaikka kuntayhtymällä on siihen velvollisuus. Kantelijan mukaan asiakkaan oikeus hyvään kohteluun ei kuntayhtymän toiminnassa toteudu.

Kuntayhtymän selvityksen mukaan kantelija oli 1.4.2019 lähettänyt kuntayhtymän taloussihteerille sähköpostin, jonka aihekenttään oli merkitty: Työnantajan järjestämä työterveyshuolto, kustannukset 2018. Sähköpostiviestin viestikentässä luki ainoastaan T: A ja viestin liitteenä oli Kansaneläkelaitoksen 18.3.2019 tekemä päätös, joka koski työnantajan järjestämän työterveyshuollon kustannusten korvaamista tilikaudelta 1.1.-31.12.2018. Sähköpostissa ei ollut mainintaa, että se olisi korvaushakemus eikä kirjeen vastaanottanut taloussihteerin sitä osannut sellaiseksi tulkita. Kantelija ei selvityksen mukaan ollut asiasta kuntayhtymään muuten yhteydessä eikä hän tiedustellut asiansa etenemisestä.

Kun asia tuli kantelun myötä esille, lähetti kuntayhtymä selvityksensä mukaan 5.2.2020 kantelijalle kirjeen, jossa tapahtunutta pahoiteltiin ja kuntayhtymä pyysi hakemuksen liitteeksi kuitteja maksetuista

työterveyshuollon kustannuksista. Kuntayhtymä aikoi selvityksensä mukaan ottaa asian heti käsiteltäväksi saatuaan kuitit.

Vastineessaan kantelija arvostelee laajemminkin kuntayhtymän menettelyä ja katsoo kuntayhtymän muun muassa yleisesti viivyttävän korvausasioiden käsittelyssä eikä kantelija pidä yhteistyötä kuntayhtymän kanssa sujuvana.

Arviointi

Hallintolain 1 §:n mukaan tämän 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. Lukuun sisältyvässä 7 §:ssä säädetään palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Pykälän 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 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa

Hallintolain 4 luvussa säädetään hallintoasian vireilletulosta ja asian käsittelystä viranomaisessa. Lukuun sisältyvän lain 16 §:n mukaan viranomaiselle toimitettavasta asiakirjasta on käytävä ilmi, mitä asia koskee. Asiakirjassa on mainittava lähettäjän nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi. Hallintolain 19 §:n mukaan asia pannaan vireille kirjallisesti ilmoittamalla vaatimukset perusteineen. Viranomaisen suostumuksella asia saa panna vireille myös suullisesti. Lain 20 §:n mukaan hallintoasia tulee vireille, kun asian vireille panemiseksi tarkoitettu asiakirja on saapunut toimivaltaiseen viranomaiseen tai kun asia on sille suullisen vireillepanon yhteydessä esitetty ja käsittelyn aloittamiseksi tarvittavat tiedot on kirjattu.

Käytettävissä olevan selvityksen mukaan kantelijan kuntayhtymälle toimittama sähköpostiviesti ei sisältänyt vaatimusta työterveyshuollon kustannusten korvaamisesta. Asiakirjasta ei siten käynyt ilmi hallintolain 19 §:n tarkoittamalla asian vireillepanemiseksi tarpeelliset tiedot. Sen sijaan asiakirjan aiheeksi oli merkitty työnantajan järjestämän työterveyshuollon kustannukset, mikä ilmeni myös sähköpostikirjoituksen liitteenä olleesta Kelan päätöksestä. Kyseisen tiedon perusteella kuntayhtymän asiakirjan vastaanottaneella henkilöllä oli hakemuksen vaillinaisuudesta huolimatta tieto siitä, mitä asiaa kirjoitus koski.

Kantelijan hakemus on edellä mainitulla tavalla ollut siinä määrin puutteellinen, että en käytettävissäni olevien tietojen perusteella katsoa kuntayhtymän toimineen lainvastaisesti, kun se ei ole pitänyt sitä vireillepanoasiakirjana ja ryhtynyt sitä hakemuksena käsittelemään. Kirjoituksen aihekentästä ja sen liitteestä on kuitenkin siinä määrin käynyt ilmi kantelijan tarkoittama asia, että kyseisessä tilanteessa olisi hallintolain 7 §:ssä säädetyn palveluperiaatteen mukaista ollut se, että kuntayhtymä olisi tiedustellut, missä tarkoituksessa kantelija oli lähettänyt kyseisen viestin. Tuolloin olisi selvinnyt, että kysymyksessä oli hakemus työterveyshuollon järjestämisestä aiheutuneiden kustannusten korvaamiseksi, jolloin kantelijaa olisi tarvittaessa voitu hallintolain 8 §:n mukaisesti neuvoa hakemuksen tekemisessä ja asia olisi voitu käsitellä asianmukaisesti ilman ylimääräistä viivytystä.

Toimenpiteet

Saatan edellä esittämäni näkemykset kuntayhtymän tietoon.

Kantelu ei ole antanut aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen