



ASIA

Kela maksoi toimeentulotuen sovitun vastaisesti

KANTELU

Kirjoituksessaan 16.4.2018 oikeuskanslerille kantelija arvostelee Kelan menettelyä toimeentulotukiasiansa hoitamisessa.

Kantelija kertoo lähettäneensä vuoden 2018 maaliskuussa Kelaan terveydenhuollon laskuja sekä sähkölaskun. Kantelija on kertonut, että ”koska laskujen korvauksia ei kuulunut”, hän toimitti ne 10.4.2018 suoraan virkailijalle ja pyysi virkailijaa suorittamaan maksut suoraan laskujen lähettäjiille, koska laskujen eräpäivät olivat jo umpeutuneet. Virkailija otti laskut ja lupasi hoitaa ne.

SELVITYS

Kela on 5.10.2018 antanut selvityksen, johon on liitetty Kelan Etuuspalveluiden Lakiyksikön 26.9.2018 antama selvitys.

Selvityksen mukaan kantelija toimitti 10.4.2018 Kelan asiakaspalvelupisteeseen uudelleen jo aikaisemmin toimittamansa kaksi huhtikuussa erääntyvää terveydenhuollon laskua sekä maaliskuussa erääntyvän sähkölaskun. Selvityksen mukaan kantelija pyysi, että laskut maksetaan suoraan laskuttajalle. Tämä tieto kirjattiin toimitettuihin laskuihin. Kantelijalle myönnettiin 12.4.2018 toimeentulotukea hänen toimittamiinsa laskuihin. Sähkölasku ja toinen terveydenhuollon laskuista maksettiin suoraan laskuttajalle. Toinen kantelijan toimittamista terveydenhuollon laskuista maksettiin kantelijalle itselleen. Siten yksi kantelijan laskuista on hänen pyynnöstään huolimatta maksettu hänelle itselleen eikä suoraan laskuttajalle. Selvityksessään Kela pahoittelee virheellisestä menettelystään kantelijalle aiheutunutta haittaa.

RATKAISU

Perustuslain 108 §:n 1 momentin mukaan oikeuskanslerin tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

Kelan on toimeentulotukea koskevassa menettelyssään sovellettava hallintolakia (434/2013) ja sen taustalla olevaa perustuslain 21 §:n 2 momentin vaatimusta hyvän hallinnon toteutumisesta.

Hyvän hallinnon perusteita ilmentävän hallintolain 6 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen toimien on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

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

Hallintolakiin liittyvän hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) mukaan lain 6 §:ssä ilmaistu luottamuksensuojaperiaate merkitsee ennen muuta yksilön suojaa julkista valtaa vastaan. Luottamuksen suojaamisen keskeisenä sisältönä on, että yksityisten tulee voida luottaa viranomaisten toiminnan virheettömyyteen. Hallintolain 7 §:n palveluperiaatteen sisältönä ja tavoitteena on muun muassa asiakasnäkökulman korostaminen. Pykälän tarkoituksena on yhtäältä turvata viranomaispalvelujen saatavuus sekä toisaalta varmistaa, että asiointia järjestettäessä kiinnitetään riittävää huomiota hallinnossa asioivien tarpeisiin.

Edellä selostetut säännökset edellyttävät, että viranomainen tosiasiallisesti toimii ilmoittamallaan tavalla.

Kuten Kela on selvittänytkin, kantelijan kanssa sovittiin hänen Kelalle toimittamiensa laskujen maksamisesta suoraan laskuttajille ja tästä tehtiin myös merkintä laskuihin. Kela ei kuitenkaan yhden laskun osalta menetellyt sovitulla tavalla, eikä hyvän hallinnon edellyttämä asianmukainen asian hoito siten ole tältä osin Kelan toiminnassa toteutunut. Kela ei ole esittänyt syytä sovitusta menettelystä poikkeamiseen. Kela on pahoitellut virheellistä menettelyään.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Kelan huomiota hyvän hallinnon mukaiseen velvollisuuteen huolehtia siitä, että asian hoito toteutetaan asiakkaan kanssa sovituin tavoin, ellei sovitusta menettelystä poikkeamiseen ilmene perusteltua syytä.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Outi Kauppila

OIKEUSKANSLERINVIRASTO
