



1.7.2020

OKV/580/10/2020

OKV/580/10/2020-OKV-1

ASIA**Toimeentulotukihakemuksen käsittelyn viivästyminen ja kantelijan tiedusteluun vastaamisen laiminlyönti Kelassa****KANTELU**

Kantelija on 9.1.2020 oikeuskanslerinvirastoon saapuneessa kantelussaan arvostellut Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä toimeentulotukihakemuksensa käsittelyssä sekä tiedusteluunsa vastaamisessa. Kantelija on kertonut hakeneensa Kansaneläkelaitokselta toimeentulotukea marras- ja joulukuulle 2019. Kantelijan mukaan Kela ei ole kuitenkaan käsitellyt hänen hakemustaan vaan ”poisti hakemuksen internet-palvelusta”. Kantelija on 17.12.2019 tehnyt vuoden 2020 tammikuuta koskevan toimeentulotukihakemuksen, jonka Kela käsitteli normaalisti. Kantelija on tehnyt marras-joulukuuta koskevan uuden hakemuksen, mutta kantelijan kertoman mukaan Kela on pitkittänyt tämän hakemuksen käsittelyä pyytämällä samoja liitteitä, joiden perusteella tammikuun hakemus oli jo ratkaistu. Kantelijan mukaan hän ei ole saanut Kelalta vastausta 31.12.2019 tekemäänsä kysymykseen siitä, mihin Kela oli poistanut hänen marras-joulukuuta koskevan hakemuksensa.

SELVITYS

Kela on antanut 10.3.2020 päivätyn selvityksensä sekä selvityksen täydennyksen 4.5.2020 liitteineen, joista jäljennökset lähetetään kantelijalle ohessa.

RATKAISU**Säännökset**

Toimeentulotuesta annetun lain 14 c §:n (815/2015) 1 momentin mukaan muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Pykälän 2 momentin mukaan perustoimeentulotukea myönnettäessä päätös hakemusajankohtaa seuraavaa kuukautta koskevasta hakemuksesta on tehtävä ja pantava täytäntöön viimeistään sanotun kuukauden ensimmäisenä arkipäivänä, jos hakemuksen saapumisesta on tuolloin kulunut enemmän kuin seitsemän arkipäivää.

Edelleen 3 momentin mukaan, jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus hakemuksen

täydentämiseksi määräajassa. Päätös toimeentulotuesta on annettava viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun täydennetty hakemus on saapunut.

Saman lain 18 §:n 1 momentin mukaan toimeentulotuki tarkistetaan, jos henkilön tai perheen olosuhteissa tai tuen tarpeessa tapahtuu tai on tapahtunut muutoksia.

Hallintolain (434/2003) 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. Lain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Lain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Saman lain 50 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen voi poistaa virheellisen päätöksensä ja ratkaista asian uudelleen, jos päätös perustuu selvästi virheelliseen tai puutteelliseen selvitykseen; päätös perustuu ilmeisen väärään lain soveltamiseen; päätöstä tehtäessä on tapahtunut menettelyvirhe; tai asiaan on tullut sellaista uutta selvitystä, joka voi olennaisesti vaikuttaa päätökseen.

Saatu selvitys

Saadun selvityksen mukaan kantelija oli toimittanut 31.10.2019 Kelalle perustoimeentulotukihakemuksen ajalle 1.11.-31.12.2019. Hakemus oli otettu käsittelyyn 7.11.2019 ja kantelijaa oli pyydetty täydentämään hakemustaan toimittamalla tiliotteet 1.10.2019 alkaen, vankilan maksukortin tiliote tai tilikortti sekä vankilan ansiokortti 21.11.2019 mennessä. Päätös perustoimeentulotuen hylkäämisestä ajalta 1.11.-31.12.2019 oli annettu 26.11.2019. Hakemus oli hylätty, koska kantelija ei ollut toimittanut pyydettyjä lisäselvityksiä. Päätöksessä oli kerrottu, että asia voidaan käsitellä uudelleen, jos kantelija toimittaa puuttuvat lisäselvitykset.

Kantelija oli toimittanut 17.12.2019 perustoimeentulotukihakemuksen ajalle 1.-31.1.2020 ja tiliotteet ajalta 1.10.-30.11.2019, vankilan maksukortin tiliotteen marraskuulta 2019 sekä tilitapahtumat ajalta 1.-12.12.2019. Kantelija oli ollut 23.12.2019 Kelaan puhelimitse yhteydessä tiedustellakseen hakemuksensa käsittelyn tilannetta. Hakemus oli otettu käsittelyyn 30.12.2019 ja päätös perustoimeentulotuen myöntämisestä ajalle 1.-31.1.2020 oli annettu saman päivän aikana.

Kantelija oli toimittanut 31.12.2019 muutosilmoituksen ja ilmoittanut, että hän on toimittanut marras-joulukuun 2019 hakemuksen ratkaisemiseksi tarvittavat selvitykset. Kantelija oli tiedustellut 31.12.2019, että onko marras-joulukuun muutosilmoitus poistettu. Kantelija oli toimittanut 4.1.2020 perustoimeentulotukihakemuksen ajalle 1.2.-31.3.2020. Hakemus oli otettu käsittelyyn 13.1.2020 ja kantelijaa oli pyydetty täydentämään hakemustaan 20.1.2020 mennessä. Kantelija oli täydentänyt hakemustaan 20.1.2020 ja päätös perustoimeentulotuesta oli annettu 24.1.2020. Perustoimeentulotuki oli korjattu ajalta 1.11.-31.12.2019 sekä ratkaistu ajalle 1.-29.2.2020. Perustoimeentulotuki oli myönnetty ajalle 1.11.2019-29.2.2020.

Selvityksessä todetaan, että koska kantelija oli toimittanut vuoden 2019 marras-joulukuun toimeentulotukihakemukseen pyydetty liitteet Kelalle 17.12.2019, hänen toimeentulotukensa kyseiseltä ajalta olisi voitu ratkaista jo 30.12.2019 samalla, kun hänelle tuona päivänä oli myönnetty toimeentulotukea vuoden 2020 tammikuulle. Kantelija oli kuitenkin saanut vuoden marras-joulukuuta koskevan päätöksen vasta 24.1.2020 sitä erikseen pyydettyään. Kela pahoittelee selvityksessään, että kantelijan toimeentulotukea ei ollut ratkaistu 30.12.2019 annetulla päätöksellä. Selvityksessään Kela pahoittelee myös sitä, että kantelijan 31.12.2019 tekemään tiedusteluun ei ollut Kelasta vastattu.

Kela on selvityksensä täydennyksessä 4.5.2020 ilmoittanut, että puuttuneiden selvitysten vuoksi hylätty hakemus voidaan käsitellä uudelleen myöhemmin, jos asiakas toimittaa pyydetty lisäselvitykset. Tarvittaessa asiakkaalta tarkistetaan, onko hän tarkoittanut asiakirjojen toimittamisella pyytää päätöksen korjaamista. Päätös voidaan korjata hallintolain 50 §:n nojalla.

Arviointi ja johtopäätökset

Kela on hylätessään 26.11.2019 kantelijan toimeentulotukihakemuksen menetellyt 14 c §:n 3 momentissa säädetyn tavoin. Kun vuoden 2019 marras-joulukuun toimeentulotukihakemukseen pyydettyjä selvityksiä ei Kelan asettamaan määräaikaan mennessä ole toimitettu, kantelijan hakemukseen on 26.11.2019 käytettävissä olleiden tietojen perusteella annettu hylkäävä päätös. Kelan selvityksen mukaan päätöksessä oli kuitenkin todettu, että hakemus voidaan käsitellä uudelleen, jos kantelija toimittaa pyydettyt lisäselvitykset.

Toimeentulotukilaissa ei ole nimenomaisia säännöksiä kantelun tarkoittamasta tilanteesta. Lain mukaan määräajassa täydentämättä jäänyt hakemus on ratkaistava käytettävissä olevien tietojen perusteella viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asetetun määräajan päättymisestä. Toimeentulotukilain 6 §:n mukaan toimeentulotuen määrä on toimeentulotukilain mukaan määriteltyjen menojen sekä käytettävissä olevien tulojen ja varojen erotus. Jos hakija ei ole toimittanut pyydettyjä selvityksiä, päätös on tällöin hylkäävä, koska päätöksen tekemiseksi tarpeellisten tulojen ja menojen määristä ei ole riittävää selvyyttä. Kun hakemus on ratkaistu, toimeentulotukiasian käsittely Kelassa on päättynyt.

Hallintolain 50 §:n perusteella Kela voi kuitenkin poistaa virheellisen päätöksensä ja ratkaista asian uudelleen, jos päätös muun muassa perustuu selvästi puutteelliseen selvitykseen, tai asiaan on tullut sellaista uutta selvitystä, joka voi olennaisesti vaikuttaa päätökseen. Virheellisyys on tässä yhteydessä ymmärrettävä tarkoittavan päätöksen vastaamattomuutta kantelijan tosiasiallisten olosuhteiden kanssa, joista kantelija on toimittanut päätöksen teon jälkeen uutta selvitystä. Kelan alkuperäinen päätös kantelijan asiassa sinänsä on ollut oikea perustuessaan niihin tietoihin, jotka ovat olleet hakemuksen perustana ja joita Kela on lain 14 c §:n 3 momentin ensimmäisessä virkkeen mukaisesti pyrkinyt täydentämään.

Kantelija on toimittanut marras- ja joulukuun toimeentulotukea varten pyydetty selvitykset 17.12.2019 ja vielä 31.12.2019 ilmoittanut toimittaneensa puuttuvat selvitykset. Totean, että päätöksen poistamiseen ja asiaan uudelleen ratkaisemiseen ei voida soveltaa toimeentulotuesta annetun lain 14 c §:n määräaikoja. Kuitenkin kun ottaa huomioon sen, että toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo, toimeentulotukihakemuksen viivytyksetön käsittely on olennaisen tärkeää.

Siten Kelan olisi tullut viipymättä saatuaan 17.12.2019 kantelijan toimittamat lisäselvitykset, tehdä asiassa päätös tai tiedustella kantelijalta, onko lisäselvitys toimitettu sen vuoksi, että kantelija pyytää päätöksen korjaamista. Koska kantelijan hakemus on ratkaistu vasta 24.1.2020, kantelijan hakemuksen käsittely marras- ja joulukuun 2019 toimeentulotuen osalta on viivästynyt.

Kelan 24.1.2020 antaman päätöksen osalta totean, että päätöksestä ei ilmene, että kyseessä olisi ollut hallintolain 50 §:n nojalla tehty asian uudelleen ratkaiseminen, vaan Kela on ilmoittanut tarkistaneensa kantelijan toimeentulotuen. Tältä osin kiinnitän Kelan huomiota hallintolain 45 §:n päätöksen perustelemista koskevaan säännökseen, jonka mukaan päätös on perusteltava ja perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset.

Kela ei ole vastannut kantelijan tiedusteluun 31.12.2019. Kiinnitän Kelan huomiota sille saapuneiden tiedusteluiden vastaamiseen.

Toimenpiteet

Saatan edellä esitetyt näkemykseni Kansaneläkelaitoksen tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän päätökseni Kansaneläkelaitokselle.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Linda Harjutsalo