



20.10.2020

OKV/250/10/2020

OKV/250/10/2020-OKV-5

APULAIISOIKEUSKANSLERI

ASIA**Toimeentulotukihakemusten käsitleminen****KANTELU**

Kantelija arvostelee 26.2.2020 päivätyssä kantelussaan Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä toimeentulotukea koskevien asioidensa käsittelyssä. Kantelija on täydentänyt kanteluaan oikeuskanslerinvirastoon 2. ja 25.3.2020 saapuneilla kirjoituksilla.

SELVITYS

Kansaneläkelaitos on antanut kantelijan 26.2.-25.3.2020 päivätyjen ja saapuneiden kirjoitusten tutkimiseksi 12.5.2020 päivätyn selvityksen dnro 111/030/2020, jonka liitteenä on Etuuspalveluiden Lakityösköön Toimeentuloturvaetuuksien osaamiskeskuksen 30.4.2020 päivätty selvitys.

VASTINE JA LISÄKIRJOITUKSET

Kantelija on antanut 11.7.2020 päivätyn vastineen. Kantelija on lisäksi täydentänyt kanteluaan 13. ja 14.7.2020 saapuneilla kirjoituksilla.

MUUT ASIAKIRJAT

Oikeuskanslerinvirastoon on asian käsitlemiseksi hankittu Kelasta kantelijalle 2.3., 13.3., 20.4., 1.6. ja 11.6.2020 annetut toimeentulotukipäätökset sekä 22. ja 26.6.2020 annetut toimeentulotuen tarkistuspäätökset.

RATKAISU**Kantelu**

Kela ei kantelijan 26.2.2020 päivätyn kantelun mukaan ollut riittävän huolellisesti perustellut 31.1.2020 antamaansa päätöstä perustoimeentulotuesta. Toimeentulotuki oli myönnetty ajalle 1.-29.2.2020. Päätös oli tehty haettua lyhyemmäksi ajaksi eikä hakemusta ollut jätetty voimaan niiltä osin kuin sitä ei ollut voitu ratkaista siitä huolimatta, että kantelija oli hakemuksessaan pyytänyt niin tekemään. Asiaan ei päätöksessä otettu mitään kantaa. Kantelun mukaan myös päätöksen perustelut olivat sekavat siltä osin kuin päätös oli annettu lyhyemmälle ajalle kuin toimeentulotukea oli haettu.

Kirjoituksessaan 25.3.2020 kantelija kertoo tiedustelleensa Kelan asiointipalvelussa 3.2.2020 edellä mainitun hakemuksensa jatkovoimassaolosta saamatta vastausta. Hän tiedusteli hakemuksensa voimassaolosta

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

uudelleen 17.2.2020, jolloin hänelle selvisi, ettei hakemus ollut voimassa, minkä vuoksi hän joutui hakemaan tukea kiireesti uudelleen, jotta hän saisi ajoissa maaliskuun tuen ja jotta hänellä olisi voimassa oleva maksusitoumus lääkkeisiin.

Kantelija arvostelee 26.2.2020 päivätyssä kantelussaan myös sitä, että Kela on automatisoinut toimeentulotukihakemusten käsittelyn. Kantelun mukaan asumismenojen tositteita pyydetään sähköisessä hakemuksessa hakemuksen liitteeksi aina, kun hakemuksessa on laitettu menoksi asunnon vuokra, vesimaksu tms. Kantelijan mukaan hakemusten viivytyksetön käsittely ei voi toteutua, mikäli hakemukset automaation vuoksi menevät aina viikoksi odottamaan liitteitä, jotka on jo mahdollisesti toimitettu tai joita ei tarvitse toimittaa. Kantelija arvostelee myös 13.7.2020 toimittamisissaan kirjoituksissa sitä, että hänet pyydetään automaattisesti toimittamaan tositteet asumismenoistaan.

Edelleen kantelija arvostelee sitä, että Kela pyytää toimeentulotukihakemuksen liitteeksi automaattisesti tiliotteet.

Kantelija pyysi myös ajalle 1.3.-30.6.2020 tekemässään hakemuksessa, että mikäli Kela ei kykene tekemään päätöstä koko ajalle, hakemus jäisi voimaan niiltä osin kuin Kela ei tee päätöstä ja se ratkaistaisiin, kun se on mahdollista. Kantelija pyysi lisäksi 19.2.2020 varaamaan ajan itselleen asioimispiisteeseen maaliskuun alkuun. Kela ei kuitenkaan vastannut ajanvarauspyyntöön ennen kuin kantelija 10.3.2020 tiedusteli asiaa, jolloin hän sai 13.3.2020 vastauksen, jonka mukaan hänelle oli varatun aika 16.3.2020.

Kantelijan 13.7.2020 saapuneessa kirjoituksessa, joka sisältää useita erillisiksi kanteluiksi otsikoituja kirjoituksia, on osin kysymys samanlaisista tilanteista ja menettelyistä, joita kantelija arvostelee aiemmissa kirjoituksissaan. Kyseisistä kirjoituksista kaksi (kantelu 7-2020 ja kantelu, jossa on kysymys muun muassa Kelan vastatoimista) on erotettu käsiteltäväksi erikseen. Näihin kirjoituksiin tullaan aikanaan antamaan erillinen ratkaisu (Dnro OKV/2254/10/2020).

Selvitys

Kela on todennut selvityksessään, että kun perustoimeentulotukihakemuksen tekee sähköisessä asiointipalvelussa, järjestelmä ohjaa hakijaa toimittamaan hakemukseensa liitteitä ja asettaa niiden toimittamiselle määräajan. Se ei tarkoita, että hakemuksen käsittelyaika pitenee, vaan automaattinen pyyntö ohjaa asiakasta toimittamaan tarvittavia selvityksiä mahdollistaen hakemuksen nopeamman käsittelyn. Automaattisesta täydennyspyynnöstä huolimatta hakemus tulee ratkaisuasiantuntijan käsiteltäväksi viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta eikä järjestelmän tekemä automaattinen hakemuksen täydennyspyyntö pidennä tätä aikaa. Kela ei selvityksensä mukaan ole automatisoinut perustoimeentulotukihakemusten käsittelyä.

Selvityksessä on todettu, että mikäli hakemuksen ratkaisemiseksi tarvittavat tiedot ovat jo Kelassa, kun hakemus otetaan käsittelyyn, tehdään päätös toimeentulotuesta viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Jos hakemuksen käsittelijä katsoo, etteivät verkkohakemuksen jättämisen yhteydessä pyydetty selvitykset ole sellaisia selvityksiä, joiden vuoksi tukioikeutta ei voitaisi ratkaista ja kaikki hakemuksen käsittelemiseksi tarvittavat välttämättömät tiedot on jo toimitettu, annetaan päätös käytettävissä olevilla tiedoilla. Käsittelyaikaa jouduttaa sähköisen asiointijärjestelmän kautta automaattisesti tuleva hakemuksen täydennyspyyntö. Järjestelmä myös huomauttaa, että Kelalle jo toimitettuja asiakirjoja ei tarvitse toimittaa uudelleen.

Selvityksen mukaan kantelijan hakemus saapui Kelaan sähköisen asiointipalvelun kautta 21.1.2020 ja se oli tehty ajalle 1.2.-30.6.2020. Järjestelmän täydennyspyyntö kohdistui asumismenojen tositteisiin ja samassa yhteydessä järjestelmä kertoi, ettei Kelaan jo toimitettuja liitteitä tarvitse toimittaa uudelleen, samoin kuin seurauksista liitteiden toimittamatta jättämisestä. Hakemus olisi tullut ratkaista seitsemän arkipäivän kuluessa eli viimeistään 30.1.2020. Asiassa annettiin päätös 31.1.2020 ja se viivästyi yhdellä arkipäivällä.

Myös hakijan seuraavan 19.2.2020 tekemän hakemuksen käsittely viivästyi yhdellä arkipäivällä, kun se ratkaistiin 2.3.2020.

Selvityksessä on todettu, että perustoimeentuloa koskevissa päätöksissä kerrotaan, mitä selvityksiä kantelijan tulisi toimittaa mahdollisen seuraavan hakemuksen liitteeksi, jos toimeentulotuen tarve jatkuu. Ohjaus ei muodostu päätökseen automaattisesti, vaan asian käsittelijä täydentää päätökseen kyseiset tiedot. Kysymys on ennakkoivasta ohjaamisesta.

Toimeentulotuki on viimesijainen sosiaalihuoltoon kuuluva taloudellinen tuki, jota voidaan myöntää vain, mikäli henkilöllä ei ole muita tuloja tai varoja, jotka turvaisivat hänen toimeentulonsa. Pyydetty tiliotetiedot ovat välttämättömiä perustoimeentulotukihakemuksen ratkaisemiseksi eli sen selvittämiseksi, onko hakijalla viimesijaisen tuen tarvetta. Selvityksen mukaan Kela voi sen vuoksi pyytää toimeentulotuen hakijan ja hänen perheenjäsentensä kaikkien pankkitilien tiliotteet.

Kelan toimeentulotukea koskevassa etuusohjeessa todetaan, että mikäli asiakas hakee toimeentulotukea pidemmälle ajalle kuin kuukaudeksi ja asiakkaan ensisijaisten etuuksien käsittely on kesken, päätös perustoimeentulotuesta voidaan tehdä vain yhdelle kuukaudelle. Toimeentulotukilaissa lähtökohtana on tuen myöntäminen kuukaudeksi kerrallaan. Tuki voidaan myöntää myös pidemmälle tai lyhyemmälle ajalle ja tällöin kyse on aina hakemuksen käsittelijän tekemästä tapauskohtaisesta harkinnasta siitä, mille ajalle etuuden myöntämiselle on olemassa edellytykset. Mikäli hakijan tulot vaihtelevat kuukausittain tai eivät ole Kelan tiedossa päätöstä tehtäessä, päätös voidaan tehdä vain kuukaudeksi kerrallaan.

Kantelijalle annettiin 31.1.2020 toimeentulotukea koskeva päätös lyhyemmäksi ajaksi kuin hän haki. Päätöksen perustelujen mukaan toimeentulotukea ei voitu myöntää koko haetulle ajalle, koska toimeentulotukihakemus tuli ratkaista seitsemän arkipäivän kuluessa hakemuksen saapumisesta eikä sairauspäiväraha-hakemusta ollut tuolloin vielä ratkaistu eivätkä kantelijan tulot koko haetulta ajalta olleet siten vielä tiedossa. Kantelijan sairauspäiväraha-hakemus ratkaistiin 3.2.2020 annetulla päätöksellä ajalle 1.-29.2.2020. Päiväraha voitiin myöntää vain kyseiselle ajalle, koska päivärahan saamiseen oikeuttava enimmäisaika täyttyi. Kantelijan tulot eivät siten olisi olleet tiedossa 1.3.2020 alkaen, vaikka päiväraha-hakemus olisi ehditty ratkaista ennen toimeentulotukihakemuksen ratkaisemista. Selvityksen mukaan kantelijaa olisi voitu toimeentulotuen tarpeen jatkuessa ohjata hakemaan toimeentulotukea uudelleen 1.3.2020 alkaen, jotta hän ei olisi jäänyt siihen käsitykseen, että 21.1.2020 jätetty toimeentulotukihakemus olisi edelleen vireillä muiden kuukausien osalta.

Selvityksen mukaan kantelija lähetti 21.1.2020 vireille tulleet toimeentulotukihakemukseensa liittyvän lisäselvityksen, jossa hän pyysi, että mikäli Kela ei voi tehdä myönteistä päätöstä koko haetulle ajalle, asia perusteltaisiin hänelle ja toimeentulotukihakemus jäisi voimaan ja tukipäätöksiä tehtäisiin sitä mukaa kuin se olisi mahdollista. Kantelija totesi myös, että hän katsoi hakeneensa toimeentulotukea ajalle 1.2.-30.6.2020 eikä siksi aio tehdä uusia hakemuksia kyseiselle ajalle. Kantelijan vaatimusta ei voitu hyväksyä, koska hakemusasian vireilläolo päättyy siihen, kun hakemus ratkaistaan ja asiassa annetaan muutoksenhakukelpoinen päätös. Asian käsittelyn päättyessä hakijan on joko tehtävä oikaisuvaatimus tai tehtävä tukea koskeva jatkohakemus. Kantelijalle 31.1.2020 ja 2.3.2020 annetuissa toimeentulotukipäätöksissä on perusteltu se, ettei tukea ole voitu myöntää koko haetulle ajalle ensisijaista etuutta koskevan asian ollessa vireillä. Kela on pahoitellut asiaa koskevaa epäselvää ilmaisua ja toimeentulotuen määräytymistä koskevien perustelujen puutteellisuutta.

Selvityksen mukaan kantelija oli 19.2.2020 pyytänyt varaamaan ajan Kelan toimipisteeseen maaliskuun alkuun. Kantelijan 10.3.2020 asiaa koskevaan viestiin vastattiin 13.3.2020 kertoen, että kantelijalle on varattu aika palvelupisteeseen 16.3.2020, mutta kantelija perui ajan. Kela ei selvityksensä mukaan vastannut kantelijan esittämään pyyntöön eikä järjestänyt mahdollisuutta henkilökohtaiseen keskusteluun Kelan toimihenkilön kanssa lain mukaisesti seitsemän arkipäivän kuluessa. Kela on pahoitellut tapahtunutta.

Säännökset

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaiselle, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Toimeentulotukilain 14 a §:n 1 momentin mukaan perustoimeentulotuen myöntää hakemuksesta Kansaneläkelaitos Suomessa oleskelevalle hakijalle tai perheelle.

Toimeentulotukilain 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. Päätös toimeentulotuesta on annettava viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun täydennetty hakemus on saapunut. Jos asiakas ei ole määräajassa täydentänyt hakemustaan tai esittänyt hyväksyttävää syytä täydennyksen viivästymiselle, päätös tehdään käytettävissä olevien tietojen pohjalta viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä määräajan päättymisestä. Asiakkaan suostumuksella päätös voidaan tehdä käytettävissä olevien tietojen pohjalta ennen määräajan päättymistä.

Toimeentulotukilain 14 e §:n mukaan toimeentulotukiasiakkaalle tulee järjestää mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti kunnan sosiaalityöntekijän tai sosionomin taikka perustoimeentulotuen myöntämisen osalta Kansaneläkelaitoksen toimihenkilön kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt kunnalta tai perustoimeentulotukeen liittyvän asian osalta Kansaneläkelaitokselta.

Toimeentulotukilain 15 §:n 1 momentin mukaan toimeentulotuki määrätään kuukaudelta. Toimeentulotuki voidaan tarpeen mukaan myöntää ja maksaa kuukautta lyhyemmältä tai pidemmältä ajalta.

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

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.

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

Hallintolain 9 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Hallintolain 31 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Pykälän 2 momentin mukaan asianosaisen on esitettävä selvitystä vaatimuksensa perusteista. Asianosaisen on muutoinkin myötävaikutettava vireille panemansa asian selvittämiseen.

Hallintolain 44 §:n 1 momentin mukaan kirjallisesta päätöksestä on käytävä selvästi ilmi: 1) päätöksen tehnyt viranomainen ja päätöksen tekemisen ajankohta; 2) asianosaiset, joihin päätös välittömästi kohdistuu;

3) päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu; sekä 4) sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä.

Hallintolain 45 §:n 1 momentin mukaan päätös on perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset.

Arviointi

Selvitysten pyytäminen

Kelan antaman selvityksen mukaan se ei ole automatisoinut perustoimeentulotukea koskevien hakemusten käsittelyä. Selvityksen mukaan Kelan sähköinen asiointipalvelu ilmoittaa hakijalle tarvittavista liitteistä hänen esimerkiksi hakiessaan tukea asumisesta aiheutuviin kuluihin. Selvityksen mukaan kyseinen automaattinen toiminto ei kuitenkaan hidasta hakemuksen käsittelyä, vaan hakemus siirtyy ilmoituksesta huolimatta etuuskäsittelijän käsiteltäväksi.

Kelan selvityksen mukaan se voi pyytää toimeentulotukea hakevan henkilön ja hänen perheenjäsentensä tiliotteet sen selvittämiseksi, onko hakijalla viimesijaisen tuen tarvetta.

Hallintolain 31 §:n 1 momentin mukaan Kelan on huolehdittava toimeentulotukiasian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Toimeentulotuki on viimesijainen harkinnanvarainen taloudellinen etuus, joka myönnetään, mikäli henkilöllä ei ole muita tuloja tai varoja käytettäväksi elämiseen. Päätöksen tekemiseksi Kela tarvitsee tiedot hakijan tuloista, varoista ja menoista. Kela käyttää sille kuuluvaa harkintavaltaa kyseisiä seikkoja koskevia selvityksiä pyytäessään. Tiliotteista ilmenevät tiedot voivat olla välttämättömiä hakemuksen ratkaisemiseksi ja tuen hakijalla on toimeentulotukilain 17 §:n 1 momentin ja hallintolain 31 §:n 2 momentin mukaan velvollisuus antaa kaikki tiedossaan olevat toimeentulotukeen vaikuttavat välttämättömät tiedot ja esittää selvitystä vaatimuksensa perusteista sekä myötävaikuttaa asiansa selvittämiseen.

Kantelija on pyytänyt lähinnä yleistä kannanottoa tiliotteiden pyytämiseen ja pyynnön perusteleamiseen. En pidä perusteltuna ryhtyä asiaa yleisesti käsittelemään muuten kuin, että viittaa edellä osapuolten velvollisuuksista esittämäni.

Asiassa ei selvitysten pyytämisessä ole ilmennyt sellaista, että minulla olisi aihetta epäillä Kelan menetelleen lainvastaisesti tai laiminlyöneen velvollisuuksiaan.

Hakemusten ratkaiseminen ja päätösten perusteleminen sekä niiden viivästyminen

Kantelija oli 21.1.2020 tekemällään perustoimeentulotukea koskevalla hakemuksella hakenut toimeentulotukea ajalle 1.2.-30.6.2020. Kelan kantelijalle 31.1.2020 antamalla päätöksellä hänelle oli myönnetty toimeentulotukea ajalle 1.2.-29.2.2020. Päätöksessä ei otettu kantaa kantelijan vaatimukseen pidemmältä ajalta. Päätöksestä ilmeni kuitenkin, että ”Ratkaisu on tehty lyhyemmälle ajanjaksolle kuin olet hakenut, koska sairauspäivärahaa ei ole voitu ratkaista ennen kuin perustoimeentulotuen päätös on ratkaistava.” Kantelija on kantelunsa mukaan ymmärtänyt, mitä kyseisellä ilmaisulla tarkoitettiin.

Kela on selvityksessään pahoitellut epäselvää ilmaisua ja toimeentulotuen määräytymistä koskevien perustelujen puutteellisuutta.

Hallintolain 44 §:n 1 momentin mukaan päätöksestä on käytävä selvästi ilmi muun muassa yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu. Asianosaisaloitteisessa hallintoasiassa sen käsittelyä rajaa asianosaisen tekemä hakemus, jossa esitettyihin vaatimuksiin viranomaisen on otettava kantaa ja perusteltava kyseiset kannanottonsa.

Päätöksen varsinaisessa ratkaisuosassa ei ole selkeästi otettu kantaa kantelijan toimeentulotukea koskevaan vaatimuksen hyväksymiseen tai hylkäämiseen ajalta 1.3.-30.6.2020. Hakemus on jäänyt kyseisiltä osin ratkaisematta, vaikka päätöksestä on pääteltävissä, ettei tukea ole myönnetty kyseiselle ajalle. Hallintolain edellä mainittu säännös huomioden ei kuitenkaan ole riittävää, että ratkaistu on pääteltävissä päätöksestä, vaan sen tulee ilmetä siitä selkeästi ilman tulkintaa. Koska hakemusta ei ole hylätty edellä mainitulta osin eikä päätöksessä myöskään ole ohjattu tekemään kyseisen ajan osalta uutta hakemusta, on kantelija jäänyt epätietoisuuteen hakemuksensa vireilläolosta kyseiselle ajalle.

Hallintolain 44 §:n 1 momentin mukaan päätöksestä on käytävä selvästi ilmi myös päätöksen perustelut ja hallintolain 9 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Yhdyn kantelijan näkemys sen sijaan, että päätöksen perustelut ovat siltä osin kuin ne ovat koskeneet kantelijan hakemusta ajalle 1.3.-30.6.2020 olleet vaikeaselkoiset, jonka vuoksi niiden perusteella on ollut hankala arvioida päätöksen sisältöä ja oikeellisuutta.

Huomiotani kiinnittää myös se, että päätöksessä ei ole hallintolain 44 §:n 1 momentin edellyttämällä tavalla selkeästi eroteltu ratkaisua ja päätöksen perusteluja, vaan ratkaisuosaan näyttää sisältyvän myös päätöksen perusteluja. Kyseinen esitystapa voi aiheuttaa epätietoisuutta ratkaisun sisällöstä. Mainittu epäkohta ilmenee myös kantelijalle 2.3., 13.3., 20.4., 1.6. ja 11.6.2020 annetuista toimeentulotukipäätöksistä. Kyseisten päätösten perustelut, jotka koskevat ajanjaksoa, jolta hakemuksia ei ole hyväksytty, on sen sijaan kirjoitettu ymmärrettävästi.

Kelan kantelijalle 31.1.2020 antama päätös ei ole täyttänyt hallintolain 44 §:n mukaisia vaatimuksia.

Kelan selvityksen mukaan kantelijan 21.1. ja 19.2.2020 tekemien toimeentulotukihakemusten ratkaiseminen on viivästynyt yhdellä päivällä, joten hakemuksia ei ole käsitelty toimeentulotukilain 14 c §:n 1 momentin mukaisessa määräajassa.

Tiedusteluihin vastaaminen ja ajanvaraus

Kela ei vastannut kantelijan 3.2.2020 sähköisen asiointipalvelun kautta tekemiin tiedusteluihin.

Hallintolain 8 §:n perusteella viranomaiselle on velvollisuus muun muassa vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Kelan menettely ei ole ollut kyseisen säännöksen mukaista sen jättäessä vastaamatta kantelijan tiedusteluihin.

Kela ei vastannut myöskään kantelijan 19.2.2020 tekemään pyyntöön varata hänelle aika asioimispesteen. Kantelijan tiedusteltua asiaa 10.3.2020 hänelle oli 13.3.2020 ilmoitettu 16.3.2020 varatusta ajasta. Kantelijan oikeus saada toimeentulotukilain 14 e §:n mukaisesti mahdollisuus keskustella Kelan toimihenkilön kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä pyynnön tekemisestä ei toteutunut eikä Kela hallintolain 8 §:n edellyttämällä tavalla kohtuullisessa ajassa vastannut hänen ensimmäiseen asiaa koskevaan pyyntöönsä.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kela oli kantelijan perustoimeentulotuesta 31.1.2020 antamassaan päätöksessä jättänyt kantelijan hakemuksen osin ratkaisematta. Lisäksi päätös, siltä osin kuin se koski ratkaisematta jäänyttä osaa, oli perusteltu vaikeaselkoisesti eikä käytetty kieli ollut selkeää ja ymmärrettävää. Päätöksessä ei ollut myöskään selkeästi eroteltu ratkaisua ja sen perusteluja, mikä saattoi aiheuttaa epätietoisuutta päätöksen sisällöstä. Kelan antama päätös ei täyttänyt hallintolain 9 eikä 44 §:n mukaisia vaatimuksia.

Kela ei vastannut kantelijan toimeentulotukiasiassaan 3.2. ja 19.2.2020 tekemiin tiedusteluihin ja pyyntöön eikä menettely tältä osin ollut hallintolain 8 §:n mukaista.

Kela ei ollut myöskään järjestänyt kantelijalle mahdollisuutta keskustella Kelan toimihenkilön kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä pyynnön tekemisestä eikä menettely siten ollut toimeentulotukilain 14 e §:n mukaista.

Kantelijan 21.1. ja 19.2.2020 tekemien toimeentulotukihakemusten ratkaiseminen oli viivästynyt päivällä eikä hakemusten käsittely tapahtunut toimeentulotukilain 14 c §:n 1 momentin mukaisessa määräajassa.

Kysymys on ollut puutteista perustuslain 19 §:ssä tarkoitettua viimesijaista toimeentuloa turvaavaa etuutta koskevien asioiden käsittelyssä ja päätöksenteossa.

Saatan esittämäni näkemykset Kelan tietoon ja kiinnitän sen huomiota edellä mainittujen säännösten huolelliseen soveltamiseen. Kela oli tehnyt kantelijan asioiden käsittelyssä lukuisia virheitä.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen