



Kansaneläkelaitoksen menettely

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 8.2.2021 osoittamassaan kantelussa arvostellut Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä. Kantelija on arvostellut sitä, että hänen sairausvakuutukseensa liittyvien lääkekorvausten hakemista koskevaan 18.1.2021 tehtyyn tiedusteluunsa ei ollut vastattu. Kantelija kertoo toimittaneensa Kelaan asiaa koskeneen valtakirjan ja viestin jo 30.4.2020.

Kantelija on viitannut 22.4.2021 päivätyissä lisäkirjoituksissaan mainittuun tiedusteluunsa sekä arvostellut Kelalta 24.3.2021 saamaansa viestiä, jossa häntä oli kehoitettu pitämään muistikirjaa siitä, mitä liitteitä hän on toimittanut Kelaan. Viestin mukaan yksittäisiä toimitettuja asiakirjoja ei ole mahdollista avata ja nähdä järjestelmässä. Kantelija on pyytänyt selvittämään, pitääkö viestissä mainittu paikkaansa.

Kantelija on viitannut 22.4.2021 päivätyissä kirjoituksissaan lisäksi oheistamiensa perustointeentulotukipäätösten virheisiin ja arvostellut sitä, että virheistä joutuu jatkuvasti huomauttamaan.

Kantelija on osoittanut oikeuskanslerille 5.5.2021 ja 10.5.2021 lisäkirjoituksia, joissa hän arvostelee saamiaan mielestään ristiriitaisia neuvoja muun ohella ulosoton huomioimisesta.

SELVITYS

Kela on antanut 19.7.2021 päivätyn Lakipalveluryhmänsä selvityksen, jonka liitteenä on Kelan Eteläisen vakuutuspiirin 9.6.2021 päivätty selvitys, Kelan lakiyksikön 14.7.2021 päivätty selvitys, asiaan kuuluvat viestit ja yhteydenotot, päätökset 23. ja 24.3.2021 sekä neuvontaan ja ulosoton huomioimiseen liittyvät viestit.

VASTINE

Kantelija on antanut selvityksistä vastineen 19.1.2022.

Kantelija on viitannut vastineessaan uusiin seikkoihin sekä alkuperäisen kantelun jälkeisiin tapahtumiin, jotka koskevat muun muassa hänelle annettuja sairauspäiväraha- ja työttömyysetuuspäätöksiä. Kantelijan vastineessaan esittämä uusi arvostelu käsitellään erikseen asiana dnro OKV/1100/10/2022, johon hänelle annetaan aikanaan erikseen ratkaisu.

RATKAISU

1 Oikeusohjeita

Hallintolain (434/2003) 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Lain 7 §:ssä (368/2014) 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 mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

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

2 Arviointi

2.1 Tiedusteluihin vastaaminen

Kelan selvitysten mukaan kantelijalle ei ollut vastattu kantelijan perustoimeentulotukeen 30.4.2020 ja 18.1.2021 lähettämiin viesteihin, jotka olivat koskeneet korvausten hakemista kantelijan vapaaehtoisesta sairausvakuutuksesta lääkkeiden oston osalta. Kela pahoittelee kantelijalle, että viesteihin ei ollut vastattu.

Selvityksen liitteistä ilmenee, että kantelija oli tiedustellut muun muassa kyseistä asiaa Kelalle 1.4.2021 lähettämässään viestissä, johon hänelle oli vastattu 12.4.2021. Kela oli vastausviestissään todennut, että Kela ei hae lääkekuluista korvausta vakuutusyhtiöltä. Näin ollen kantelija oli saanut vastauksen tiedusteluunsa vasta lähes vuoden kuluttua ensimmäisestä tiedustelutaan tiedusteltuaan asiaa jo kolmannen kerran.

Laillisuusvalvontakäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että viranomaisella on velvollisuus vastata asiallisiin, selkeisiin ja riittävästi yksilöityihin toimivaltaansa kuuluviin kysymyksiin ja tiedusteluihin kohtuullisessa ajassa.

Asiasta käytettävissäni olevan selvityksen perusteella Kela ei ole huolehtinut sitä, että kantelijan ensimmäisen kerran 30.4.2020 esittämään tiedusteluun olisi vastattu ilman aiheetonta viivytystä.

2.2 Perustoimeentulotukipäätösten tarkistaminen

Saadun selvityksen mukaan kantelija oli ollut 23.3.2021 puhelimitse yhteydessä Kelaan ja pyytänyt tarkistamaan 22.3.2021 annettua päätöstä, sillä asumistuki oli huomioitu päätöksellä kokonaan tuloksi. Kela oli korjannut mainittu päätöstä kantelijan pyynnöstä 24.3.2021 antamallaan päätöksellä. Uudella päätöksellä laskelmaa korjattiin siten, että asumistuesta huomioitiin vain puolet kantelijan käytettävissä olevana tulona. Lisäksi sähkölaskusta huomioitiin menona vain puolet, kun aikaisemmin se oli huomioitu kokonaan menona.

Kela pahoittelee, että 22.3.2021 päivätyssä päätöksessä oli huomioitu virheellisesti yleinen asumistuki sekä sähkölasku kokonaan. Maaliskuun laskelma oli korjattu 24.3.2021 annetulla päätöksellä ja kantelijalle oli maksettu lisää perustoimeentulotukea.

Totean, että hallinnon asianmukaisuus edellyttää asioiden huolellista käsittelyä. Kantelijan perustoimeentulotukilaskelmassa oli ollut virheitä, jotka oli korjattu kantelijan huomautettua asiasta. Kela oli laiminlyönyt hallintolaissa säädetyt velvoitteensa käsitellä kantelijan toimeentulotukiasia huolellisesti.

2.3 Neuvonta ja OmaKela-asiointipalvelu

Kantelija on arvostellut ulosoton huomioimisesta Kelalta saamaansa neuvontaa sekä saamaansa vastausta tiedusteluunsa takautuvien sairauspäivärahojen huomioon ottamisesta perustoimeentulossa. Kelan selvityksessä on selostettu kantelijan kanssa asioista käytyä viestinvaihtoa. Kelan lakiyksikön näkemyksen mukaan hänelle oli annettu mainituista asioista asianmukaisesti ohjausta Kelan etuusohjeen, toimeentulotukilain sekä hallintolain mukaisesti.

Kantelija on arvostellut myös liitteiden näkymisestä asiointipalvelussa saamaansa viestiä ja neuvoa omien muistiinpanojen pitämisestä. Selvityksen mukaan kantelijalle lähetetyn viestin sisältöön ei voida ottaa varmuudella kantaa muun ohella sen vuoksi, että OmaKela-asiointipalvelun kehitystyön aikana liitteiden näkyvyys on vaihdellut Kelan selvityksessään tarkemmin selostamin tavoin. OmaKela-asiointipalvelun toimintaa yhtenäistetään Kelan ilmoittaman mukaan kehitystyön edetessä ja on todennäköistä, että asiakas voi asiointipalvelun kautta nähdä ainakin osan perustoimeentulotukeen toimittamistaan liitteistä. Kantelijaa oli yleisesti ohjeistettu pitämään itsellään jonkinlaista kirjanpitoa siitä, mitä liitteitä hän on perustoimeentulotukeen toimittanut, mikä vastaa perustoimeentulotuen yleistä ohjeistusta asiakkaille esimerkiksi laskujen toimittamisesta: asiakkaan tulisi pitää alkuperäinen lasku itsellään ja toimittaa Kelaan kopio tai kuva laskusta, jolloin kirjanpito säilyy myös asiakkaalla itsellään.

Saadun selvityksen ja käytettävissä olevan asiakirja-aineiston perusteella Kelan kantelijalle antamassa edellä selostetussa neuvonnassa ei ole ilmennyt sellaista, mihin minulla olisi aihetta puuttua.

3 Toimenpiteet

Kiinnitän Kelan huomiota edellä päätökseni kohdassa 2.1 esittämäni arvion perusteella velvollisuuteen vastata toimivaltaansa kuuluviin tiedusteluihin kohtuullisessa ajassa sekä kohdassa 2.2 esittämäni arvion perusteella asioiden huolelliseen käsittelyyn.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen