



Asiakkaan neuvonta

KANTELU

Kantelija on 7.2.2022 oikeuskanslerille osoittamassaan kantelussa arvostellut Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä. Kantelija on arvostellut sairauspäivärahopäätöstään ja muutoksenhausta päätökseen saamaansa neuvontaa. Kantelijan mukaan hän ei yhteydenotoissaan Kelaan ollut saanut muutoksenhausta tarvittavia ohjeita. Sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunta oli jättänyt kantelijan valituksen myöhästyneenä tutkimatta.

SELVITYS

Kela on antanut 10.6.2022 päivätyn Lakipalveluryhmän selvityksen, jonka liitteenä on Kelan etuuksien ja palvelujen suunnitteluyksikön työkykyryhmän selvitys sekä asiakirjat. Selvitykset lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

Selvityksen mukaan kantelijan sairauspäiväraha oli 24.5.2021 annetulla päätöksellä hylätty ajalta 19.2.2021-4.3.2021. Sairauspäivärahasta oli 19.7.2021 annettu päätös, jolla vaatimus 24.5.2021 annetun päätöksen oikaisemisesta oli hylätty. Sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnan 3.1.2022 antamalla päätöksellä 19.7.2021 annettua päätöstä koskeva valitus oli jätetty tutkimatta myöhästymisen vuoksi.

Kantelija oli saanut 19.7.2021 annetun päätöksen mukana valitusohjeet, joissa on kerrottu, miten valitusaika lasketaan. Asiakkaan on ollut mahdollista näiden ohjeiden perusteella laatia ja toimittaa valitus ajoissa.

Kantelijan yhteydenotosta tehdystä merkinnästä 3.8.2021 ilmeni, että kantelija oli pyytänyt päätöksen sisällöstä selvennystä, jotta osaisi tehdä valituksen. Yhteydenotosta tehdyistä merkinnöistä ei ilmene, että asiakkaalle olisi kerrottu, milloin valitusaika päättyy. Myöskään tämän jälkeisistä yhteydenotoista tehdyistä merkinnöistä ei käy ilmi, että valitusajasta olisi keskusteltu.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa. Asiakas oli ilmaissut olevansa tyytymätön päätökseen, joten olisi ollut asianmukaista muistuttaa asiakasta valituksen jättämisestä muutoksenhakuajan sisällä.

RATKAISU

Arviointi

Hallintolain (434/2003) 7 §:n 1 momentissa säädetään, että asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Lain 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. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Neuvontavelvollisuutta koskevan säännöksen perustelujen (HE 72/2002 vp., s. 57-58) mukaan menettelyllinen neuvontavelvollisuus edellyttäisi, että viranomainen antaa asiakkailleen neuvoja esimerkiksi, miten asia pannaan vireille ja mitä asiakirjoja tulee esittää asian vireille saattamiseksi. Menettelyneuvontaan kuuluisi myös tietojen antaminen viraston käytännöstä, kuten käsittelytavasta ja -vaiheista. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä. Asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset menettelyllisistä kysymyksistä olisi pyrittävä oikaisemaan. Neuvontavelvollisuutta täydennettäisiin viranomaiselle asetetulla yleisellä velvoitteella vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Asioinnilla tarkoitettaisiin paitsi hallintoasian hoitamiseksi tarpeellisten toimenpiteiden suorittamista myös tosiasialliseen hallintotoimintaan liittyvää asiointia viranomaisessa.

Kelan selvityksessä on todettu, että kantelija oli saanut annetun päätöksen yhteydessä ohjeet valituksen jättämiseen. Selvityksen mukaan kantelijan yhteydenottojen yhteydessä häntä olisi kuitenkin voinut ohjeistaa kirjallisen valituksen jättämiseen määräajassa.

Edellä mainittujen hallituksen esityksen perustelujen mukaan viranomaisen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä. Asiakkaan

mahdolliset väärinkäsitykset menettelyllisistä kysymyksistä olisi pyrittävä oikaisemaan. Kantelija oli kertomansa mukaan ollut käsityksessä, että päätös voitaisiin oikaista puhelinkeskustelujen perusteella, eikä hänelle ollut kerrottu, että hänen tulisi silti tehdä kirjallinen valitus määräajassa.

Saadun selvityksen perusteella kantelijalle ei kuitenkaan ole hänen kanssaan asioidessa selkeästi todettu, että hänen tulee tehdä päätöksestä kirjallinen valitus määräajassa. Totean, että Kela ei ole neuvonut kantelijaa asiointissa ja valituksen tekemisessä hallintolain 8 §:ssä säädetyn neuvontavelvollisuuden mukaisesti.

Toimenpiteet

Kiinnitän Kelan huomiota viranomaisen neuvontavelvollisuuden lainmukaiseen toteuttamiseen hyvän hallinnon ja hallintolain 8 §:n edellyttämällä tavalla.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Irma Tolmunen