



## Kansaneläkelaitoksen menettely maksuilmoitusten toimittamisessa

### KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerinvirastoon 18.11.2021 saapuneessa kantelussa arvostellut Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä. Kantelun mukaan Kela ei ollut useista pyynnöistä huolimatta toimittanut kantelijalle postitse työmarkkinatuen päätöksiä, jotka hänen käsityksensä mukaan on tapana postittaa kuukausittain ja joiden sisältämiä tietoja hän tarvitsisi muiden hakemusten tekemiseen. Kantelijalla ei ollut pankkitunnuksia, minkä vuoksi hän ei päässyt tarkastelemaan tapahtumia sähköisesti. Kantelijan mukaan hänelle oli ilmoitettu syyksi päätösten toimittamatta jättämiseen maksujärjestelmässä ollutta vikaa. Lisäksi hän on ollut tyytymätön asiointimahdollisuuksiinsa Kelassa mainittujen pankkitunnuksien puuttuessa.

### SELVITYS

Kansaneläkelaitos on 1.6.2022 antanut asiasta selvityksensä, joka lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa. Selvitys sisältää Kelan palvelutoiminnan kehittämissyksikön ja asiakkuusyksikön selvitykset.

### RATKAISU

Hallintolain 7 §:ssä säädetään viranomaisen palveluperiaatteesta. Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Kansaneläkelaitoksen asiakkuusyksikön selvityksen mukaan tapahtuma-aikaan Kelassa oli koronapandemian vuoksi suositeltu asiakkaille asiointia verkossa ja puhelimessa. Jos verkkoasiointi ei ollut mahdollista, hakemukset liitteineen saattoi lähettää myös postitse. Asiointi oli mahdollista myös Kelan asiakaspisteissä.

Saadun selvityksen mukaan kantelija oli työttömyysajan ilmoitukset tehdäkseen asioinut Kelan asiakaspalvelussa ja Kelan toimihenkilö oli täyttänyt ilmoituksen kantelijan puolesta Kelan eTT2-palvelussa. Edelleen selvityksen mukaan Kelan toimihenkilö oli merkinnyt järjestelmään, ettei paperista työttömyysajan ilmoitusta eli TT2-lomaketta lähetetä postitse, vaan se täytetään Kelan asiointipalvelussa. Kirjauksen vuoksi kantelija ei ollut saanut postitse myöskään työmarkkinatuen maksuilmoituksia. Kantelussa mainittuja kirjallisia työmarkkinatukipäätöksiä ei ollut kantelijalle lähetetty, sillä varsinaisia päätöksiä ei ollut annettu 20.1.2020 jälkeen, koska kantelijan etuusoikeudessa tai etuudenmääräytymisperusteissa ei ollut tapahtunut muutoksia.

Kelan asiakastietojärjestelmään tehdyn yhteydenottokirjauksen perusteella kantelija oli 10.9.2021 kertonut, ettei hän ollut saanut työttömyysajan ilmoitusta postitse kotiin, vaikka oli sitä pyytänyt. Hänelle oli kerrottu, että jokaiselle työttömyysajan ilmoitukselle tulee merkitä, haluaako ilmoituksen jatkossa postitse, ja että muuten sitä ei lähetetä. Aiemmin ilmoitukselle oli merkitty, ettei asiakas halunnut sitä postitse. Kantelijaa oli neuvottu jatkossa mainitsemaan asiasta joka kerta. Kirjausten mukaan kantelijalta oli 24.9. ja 22.10.2021 otettu vastaan suulliset työttömyysajan ilmoitukset.

Edelleen selvityksen mukaan kantelijalta oli 19.11.2021 otettu suullisesti vastaan työttömyysajan ilmoitus. Kantelijalle oli postitettu seuraava ilmoitus ja muutettu järjestelmään asetus, että jatkossa lähetetään aina paperinen ilmoitus. Kantelijalle oli myös postitettu toimeentulotukihakemus. Myöhempien kirjausten mukaan oli nähtävissä, että kantelijalle varattiin kuukausittain aika työttömyysajan ilmoituksen tekemistä varten sen lisäksi, että hänelle lähetettiin TT2-lomake postitse.

Työttömyysturva-asioiden käsittely ja niihin liittyvä asiointi oli Kelan toimittamasta selvityksestä ilmenevien tietojen perusteella yleisesti ottaen järjestetty asianmukaisesti. Asiakkaita oli ensisijaisesti ohjeistettu asioimaan OmaKelassa tai vaihtoehtoisesti postittamaan hakemus liitteineen. Saadun selvityksen mukaan myös suullinen asiointi oli ollut mahdollista.

Kantelijan osalta asiointi oli tapahtunut Kelan asiakaspalvelussa suullisesti ja Kelan toimihenkilö oli tehnyt kantelijan puolesta työttömyysajan ilmoitukset Kelan sähköisessä asiointipalvelussa. Asiassa ei ole tullut ilmi kantelijan asiointin järjestämisen osalta mitään sellaista, mikä antaisi aiheutta toimenpiteisiini.

Kantelun ja selvityksen perusteella ei ilmene, miksi asiointipalveluun oli tehty merkintä siitä, ettei työttömyysajan ilmoitusta eli TT2-lomaketta lähetetä kantelijalle postitse. Merkinnän seurauksena kantelija ei ollut saanut postitse myöskään kaipaamiaan työmarkkinatuen maksuilmoituksia, joita tulkitsen hänen kantelussaan mainitsemillaan työmarkkinatukipäätöksillä tarkoittavan. Tältä osin kantelijan hyvän hallintoon kuuluva palveluperiaate ei ollut toteutunut aivan toivotulla tavalla. Asia oli saadun selvityksen mukaan kuitenkin sittemmin korjattu.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin kuin että saatan Kansaneläkelaitoksen tietoon mainitun näkemykseni palveluperiaatteen toteutumisesta kantelijan asiassa.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Oikeuskanslerinsihteeri

Pia Tulkki-Ansinn