



## KANTELU

Kantelija kertoo kantelussaan 31.12.2021 hakeneensa Kansaneläkelaitokselta (Kela) eurooppalaista sairaanhoitokorttia, mutta hänelle ei ole pyynnöstä huolimatta annettu arviota päätöksen antamisajankohdasta.

## SELVITYS

Kelan antaman selvityksen 18.11.2022 mukaan kantelija on 23.8.2021 ilmoittanut hakevansa Kela-korttia ja eurooppalaista sairaanhoitokorttia. Hän on 25.11.2021 tiedustellut asian käsitteilyaikaa. Tiedustelua on käsitelty 29.11.2021, ja se on liitetty kantelijan vireillä olleeseen asiaan. Tiedusteluun ei ole kuitenkaan käsittelijän virheen vuoksi vastattu. Kantelijalle on tehty vakuuttamista koskeva ratkaisu 10.3.2022, ja tuolloin hänelle on tilattu myös Kela-kortti ja eurooppalainen sairaanhoitokortti.

Kela pahoittelee, ettei kantelija ole saanut hallintolain edellyttämällä tavalla arviota päätöksen antamisajankohdasta eikä vastausta käsittelyn etenemistä koskevaan tiedusteluunsa.

## MERKINTÄ

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saadun tiedon mukaan kantelija on kannellut 17.3.2022 eduskunnan oikeusasiamiehelle siitä, ettei hän ole saanut eurooppalaisen sairaanhoitokortin mukana valitusosoitusta. Ratkaisun EOAK/1835/2022 21.3.2022 mukaan kantelu ei antanut aihetta toimenpiteisiin. Kantelussa 9.9.2022 kantelija on pyytänyt eduskunnan oikeusasiamiestä tutkimaan Kelan velvollisuutta valituskelpoisen päätöksen antamiseen silloin, kun sairaanhoitokortti myönnetään määräajaksi ilman automaattista uusintaa. Ratkaisun EOAK/5366/2022 17.10.2022 mukaan kantelu ei antanut käytettävissä olevien tietojen perusteella aihetta toimenpiteisiin. Kantelussa 17.10.2022 EOAK/6216/2022 kantelija on esittänyt

eduskunnan oikeusasiamiehelle lisäselvitystä edellä mainittuun asiaan liittyen. Asian käsittely on 18.8.2023 saadun tiedon mukaan kesken.

## RATKAISU

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Pykälän 2 momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 1 mukaan oikeuskansleri tutkii kantelun, jos on aihetta epäillä oikeuskanslerin valvontavaltaan kuuluvan henkilön, viranomaisen tai muun yhteisön menettelleen lainvastaisesti tai jättäneen velvollisuutensa täyttämättä taikka jos oikeuskansleri muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta. Pykälän 2 momentin mukaan oikeuskansleri ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta. Asiassa hankitaan oikeuskanslerin tarpeelliseksi katsoma selvitys.

## Arviointi

Kela on selvityksessään myöntänyt, ettei asian käsittelijän virheestä kantelijan käsittelyaikaa koskeneeseen viestiin 25.11.2021 ollut vastattu siten kuin hallintolain 23 §:n 2 momentti edellyttää.

Kela on laiminlyönyt antaa kantelijalle arvion päätöksen antamisajankohdasta sekä vastata käsittelyn etenemistä koskevaan tiedusteluun.

## Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Kelan huomiota hallintolain mukaiseen veloitteeseen esittää asianosaisen pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta ja vastata sitä koskevaan tiedusteluun.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijä

Susanna Huhtamäki