



Tiedusteluun vastaaminen

KANTELU

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 9.8.2021 osoittamassaan kantelussa Kansaneläkelaitoksen menettelyä tietopyyntönsä käsittelyssä. Kantelun mukaan Kela ei vastannut hänen 11.6.2021 päivättyyn tietopyyntöönsä eikä 9.8.2021 päivättyyn sitä koskevaan tiedusteluun.

SELVITYS

Kela on antanut Kelan kuntoutusryhmän selvityksen asiassa. Kantelija ei ole käyttänyt mahdollisuutta antaa vastinetta Kelan selvitykseen.

RATKAISU

Kelan selvitys

Selvityksen mukaan kantelija oli lähettänyt alun perin 9.6.2021 Kelaan sähköpostin, jossa hän oli tiedustellut Kelan vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen ratkaisuprosessiin liittyviä asioita. Kantelijan sähköpostiin oli vastattu 10.6.2021. Vastauksen saatuaan kantelija oli lähestynyt Kela uudelleen 10.6.2021 lähettäen lisäkysymyksen samaan asiaan liittyen. Tähän kysymykseen kantelijalle oli vastattu Kelasta sähköpostitse 11.6.2021.

Vastauksen saatuaan kantelija oli 11.6.2021 lähettänyt Kelaan vielä kantelussa tarkoitetun sähköpostiviestin. Kyseisessä sähköpostiviestissä kantelija oli kommentoinut Kelasta 11.6.2021 saamaansa sähköpostivastausta ja kysynyt viestissä lisäksi:

”Sellaisen voisin kuitenkin nyt jo kysyä, joka minusta melko rajattu: Onko KELAssa tehty sisäistä arviointi KELA vaativa lääkinällisen kuntoutuksen osalta (vastaavaa, kuin oli toimeentulotuen osalta). Jos on, pyydän toimittamaan tällaisen sisäisen tarkastuksen asiakirjat. Tai tiedon, että tällaista sisäistä arviointia ei ole tehty. Esim. tässä n. 5 vuoden aikana.”

Kelan selvityksen mukaan tähän kantelussa tarkoitettuun sähköpostiviestiin Kela ei ollut enää vastannut ennen kuin kantelija oli palannut asiaan 9.8.2021 mainitulla uudella tiedustelulla. Siinä hän tiedusteli Kelalta, onko hänen 11.6.2021 esittämänsä pyyntöön tulossa vastausta.

Tämän jälkeen kantelijalle oli Kelasta vastattu sähköpostitse 11.8.2021, että:

”Kelassa seurataan säännöllisesti ratkaisutyötä, muutoksenhakuasteiden antamia päätöksiä sekä lainmuutoksia ja muuta viranomaisesta koskevaa ohjeistusta, jotta pystymme tarjoamaan asiakkaillemme lain mukaisesti laadukasta ja vaikuttavaa kuntoutusta.”

Vastauksen saatuaan kantelija on 11.8.2021 lähettänyt Kelaan sähköpostiviestin, jossa hän on kertonut odottavansa tietoa, ”onko vai eikö vastaavia arviointeja kuin toimeentulotuesta”. Kantelijalle on Kelasta vastattu sähköpostitse 25.8.2021 seuraavaa:

”Kelassa on käytössä erilaisia sisäisiä arviointeja, jotta pystymme toteuttamaan laadukkaasti laissa Kelalle säädetyt tehtävät. Kyseiset arvioinnit on aina laadittu eri etuuksien sisältöä varten, joten tästä syystä kuntoutuksessa ei ole toteutettu vastaavaa valvontaa kuin toimeentulotuessa. Muutoksenhakuasteiden päätöksiä emme voi luovuttaa, sillä ne sisältävät arkaluonteista tietoa.”

Vastauksen saatuaan kantelija oli vielä 25.8.2021 lähettänyt Kelaan sähköpostiviestin, jossa hän oli viitannut Kelasta 25.8.2021 saamaansa vastaukseen ja kysynyt, miksi vaativan lääkinällisen kuntoutuksen osalta ei ole toteutettu vastaavaa valvontaa/ arviointia kuin toimeentulotuessa. Lisäksi kantelija tiedusteli, onko niin, että Kelan vakuutussihteeri- / asiantuntijalääkäritoimintaa vaativan lääkinällisen kuntoutuksen osin ei arvioida tai onko sisäisiä arviointeja. Kantelija on viestissään myös kysynyt, voidaanko hänelle toimittaa valvonnan ja sisäisen arvioinnin asiakirjat.

Kantelija on myös pyytänyt päätöstä, jos asiakirjoja ei voida toimittaa ja kertonut siinä tapauksessa vievänsä mielellään asian hallinto-oikeuteen asiakirjojen salaisuuden tai julkisuuden arvioimiseksi.

Kelan selvityksen mukaan Kela vastasi kantelijalle sähköpostitse 8.9.2021, että hänen tietopyyntönsä koskien mahdollisia Kelan vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta koskevia sisäisen tarkastuksen tai valvonnan asiakirjoja viimeisen 5 vuoden ajalta on käsitelty Kelan Kuntoutusryhmässä. Kelan sähköpostissa kerrottiin myös, että viimeisen 5 vuoden aikana Kelassa on laadittu vuonna 2017 Kuntoutuksen valvontaraportit 2017-niminen asiakirja ja ettei Kela tietopyynnön perusteella luovuta kyseistä asiakirjaa. Sähköpostissa viitattiin lisäksi viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettuun lakiin (julkisuuslaki) ja kerrottiin perusteet sille, miksi kyseistä asiakirjaa ei kantelijalle luovuteta. Sähköpostissa kerrottiin myös, että kantelijalla on julkisuuslain 14.3 §:n mukaisesti oikeus saattaa asia kirjallisella pyynnöllä hallintopäätöksellä ratkaistavaksi ja pyydetty kantelijaa ilmoittamaan, jos hän haluaa saattaa asian hallintopäätöksellä ratkaistavaksi.

Kantelija ilmoitti Kelalle sähköpostitse 8.9.2021 haluavansa asiasta hallintopäätöksen. Kela oli antanut ja postittanut asiaa koskevan hallintopäätöksen kantelijalle 20.9.2021.

Kela toteaa selvityksessään, että kantelussa tarkoitetun 11.6.2021 viestin osalta Kelassa on jäänyt tunnistamatta, että kyseessä on ollut kantelijan esittämä julkisuuslain mukainen tietopyyntö. Kelaan katsoo kantelijan Kelalle osoittamien sähköpostiviestien tiheys ja sisältö huomioiden, että kyseessä oli yleisluonteinen kysely, johon oli myös yleisluonteisesti vastattu. Kelan mukaan kantelijalle annettu vastaus tämän 11.6.2021 lähettämään sähköpostiin oli valitettavasti viivästynyt, kun siihen on vastattu vasta 11.8.2021. Kela pahoittelee selvityksessään vastauksen viivästymistä.

Arviointi

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

Hallintolain 23 § puolestaan edellyttää asian käsittelyä ilman aiheetonta viivytystä. Hyvään hallintoon kuuluu, että asiat käsitellään asian laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.

Julkisuuslain 14 §:n mukaan viranomaisen asiakirjan antamisesta päättää se viranomainen, jonka hallussa asiakirja on, jollei muualla toisin säädetä. Tietopyyntö on käsiteltävä viivytyksettä, ja tieto julkisesta asiakirjasta on annettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun viranomainen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön. Jos pyydettyjä asiakirjoja on paljon tai niihin sisältyy salassa pidettäviä osia tai jos muu niihin rinnastettava syy aiheuttaa sen, että asian käsittely ja ratkaisu vaativat erityistoimenpiteitä tai muutoin tavanomaista suuremman työmäärän, asia on ratkaistava ja tieto julkisesta asiakirjasta annettava viimeistään kuukauden kuluessa siitä, kun viranomainen on saanut asiakirjan

saamista koskevan pyynnön. Jos virkamies tai muu julkisuuslain 14 §:n 2 momentissa tarkoitettu henkilö kieltäytyy antamasta pyydettyä tietoa, hänen on: 1) ilmoitettava tiedon pyytäjälle kieltäytymisen syy; 2) annettava tieto siitä, että asia voidaan saattaa viranomaisen ratkaistavaksi; 3) tiedusteltava asian kirjallisesti vireille saattaneelta tiedon pyytäjältä, haluaako hän asian siirrettäväksi viranomaisen ratkaistavaksi; sekä 4) annettava tieto käsittelyn johdosta perittävistä maksuista.

Olen asiaa kokonaisuutena arvioidessani huomionnut, että käytössäni olleen selvityksen perusteella Kela on nähdäkseni pyrkinyt menettelemään kantelijan tiedusteluihin perustellusti vastatessaan hallintolain hyvän hallinnon periaatteiden edellyttämin tavoin viivytyksettä ja neuvoen kantelijaa myös valituskelpoisen hallintopäätöksen saamiseksi asiassa.

Kelan selvityksen mukaan kantelussa tarkoitettu kantelijalle annettu vastaus hänen 11.6.2021 päivättyyn sähköpostiin oli kuitenkin viivästynyt, kun siihen oli vastattu vasta 11.8.2021. Tältä osin Kelan menettely ei ollut hallintolain 23 §:n tarkoittamin tavoin viivytyksetöntä eikä täyttänyt edellä kuvatun julkisuuslain 14 §:ssä säädettyjä tietopyynnön käsittelylle viranomaisessa asetettuja vaatimuksia. Pidän myönteisenä sitä, että Kela on selvityksessään kantelijalle pahoitellut tapahtunutta.

Totean vielä yleisesti, että mikäli viranomainen kokee, että asiakkaan saman sisältöisiin tiedusteluihin on jo aiemmin vastattu tai muusta syystä asiakkaan tiedusteluun vastaaminen katsotaan tarpeettomaksi, tulisi tästä asiakkaalle ilmoittaa kuten myös siitä, että samaa asiaa koskeviin tiedusteluihin ei enää viranomaisesta jatkossa vastata. Näin asiakas ei jää epätietoiseksi siitä, onko hänen kirjoituksensa saapunut viranomaiselle ja miten se on viranomaisessa käsitelty.

Toimenpiteet

Kiinnitän Kansaneläkelaitoksen huomiota hallintolaissa edellytettyyn asioiden viivytyksettö-
mään käsittelyyn ja saatan sen tietoon edellä esittämäni käsityksen tiedusteluihin vastaami-
sesta.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Petri Rouhiainen