

31.3.2015

Dnro 1315/4/14

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Minna Verronen

ETÄTULKKAUKSEN LAITEHAKEMUKSEN KÄSITTELY VIIVÄSTYI KELASSA

1 KANTELU

Kantelija pyysi 20.3.2014 lähettämässään sähköpostiviestissä oikeusasiamiestä tutkimaan Kansaneläkelaitoksen viivyttelyä etätulkkauksessa tarvittavista henkilökohtaisista välineistä ja laitteista tekemänsä hakemuksen ratkaisemisessa. Hän kertoi hakemuksen käsittelyn kestäneen kantelun kirjoitushetkellä yli kuusi kuukautta.

2 SELVITYS

- - -

3 RATKAISU

3.1 Tapahtumat selvityksen mukaan

Kelan selvityksen mukaan kantelijan etätulkkauksen laitehakemus oli saapunut 20.9.2013 Kelan vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen. Tulkkauspalvelukeskuksen etuuskäsittelijä oli 1.10.2013 pyytänyt terveysosaston asiantuntijoilta hylkäävää päätöspohjaa kantelijan asian ratkaisemiseksi. Kelan sähköisessä järjestelmässä (OIWA) olleiden teknisten virheiden johdosta pyyntö oli saatu ohjattua oikeaan työjonoon terveysosastolle vasta 27.11.2013. Terveysosaston asiantuntija oli 15.1.2014 antanut lausunnon, jonka mukaan hakemuksen ratkaisemiseksi tarvittava uusi päätöspohja oli saatu laadittua, mutta se odotti vielä sisäistä hyväksyntää terveysosastolla. Lisäksi selvityksen mukaan päätöspohjan siirtäminen tekniseen päätöksentekojärjestelmään kesti noin kaksi viikkoa. Etuuskäsittelijä sai hylkäävän päätöspohjan käyttöönsä 17.3.2014. Kantelijan hakemus oli selvityksen mukaan ratkaistu 28.3.2014 Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksessa.

3.2 Selvitys

Vammaistuet ja palvelut -ryhmän selvityksen mukaan vammaisten tulkkauspalvelun etuusratkaisuprosessin mukaan etuuskäsittelijällä on mahdollisuus tarvittaessa pyytää neuvoa ja asiantuntijalausuntoa hakemuksen ratkaisemiseksi Kelan terveysosastolta. Tämä tapahtuu selvityksen mukaan niin, että etuuskäsittelijä pyytää lausunnon sähköisen OIWA -järjestelmän kautta lähettämällä kysymyksen terveysosaston asiantuntijoiden työjonoon.

Selvityksen mukaan vammaisten tulkkauspalvelukeskuksella olleet tekniset ongelmat työohjautumisen kanssa sähköisessä järjestelmässä aiheuttivat sen, että kantelijan tapaus oli tullut terveystieteiden lausunnolle vasta kaksi kuukautta hakemuksen vireilletulon jälkeen. Vammaistuet ja palvelut -ryhmällä oli mennyt selvityksen mukaan lähes neljä kuukautta uuden päätöspohjan laatimisessa kyseessä olevaan ratkaisuun. Selvityksen mukaan kantelijan hakemuksen ratkaisemiseksi laadittu hylkäävä, ns. räätälöityä etätulkkausta koskeva päätöspohja oli ensimmäinen laatuaan koko etätulkkausten toimeenpanon aikana ja sen laadinta oli selvityksen mukaan haastavaa.

Selvityksen mukaan vielä suurempi merkitys kantelijan asian käsittelyn viivästykselle oli vammaistuet ja palvelut ryhmän vastuulla olleet tulkkauspalvelujen toimeenpanoon vuoden 2014 alussa tulleet muutokset, tulkkauspalvelun tuottajien uusi sopimuskausi ja välityskeskuspalvelun kotiuttaminen Kelan omaksi toiminnaksi. Nämä muutokset sitoivat työmäärällään ryhmän resurssit kesästä 2013 aina kevääseen 2014 saakka ja kaikkiin vireillä olleisiin tapauksiin ei ehditty ajoissa puuttua, kuten esimerkiksi tässä kantelun kohteena olleeseen tapaukseen.

3.3

Lainsäädäntö

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta annetun lain (133/2010) 15 §:n mukaan kansaneläkelaitoksen tulee antaa hakijalle kirjallinen päätös tulkkauspalvelua koskevasta hakemuksesta ja uudelleenarvioinnista. Kansaneläkelaitos antaa tarvittaessa erillisen päätöksen etätulkkauksessa tarvittavista henkilökohtaisista välineistä ja laitteista sekä etäyhteyden käytöstä aiheutuvista välttämättömistä kustannuksista, jollei näitä koskeva ratkaisu sisälly edellä tarkoitettuun päätökseen.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa. Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Asian käsittelyn viivytyksettömyys on hallintolaissa kirjattu viranomaista velvoittavaan muotoon. Lain 23 §:n mukaan hallintoasia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

3.4

Arviointi

Kelan myöntää lausunnossaan, että kantelijan etätulkkausten laitehakemuksen käsittely ja päätöksen antaminen oli viivästynyt Kelassa kohtuuttomasti.

Oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä on katsottu, että organisaatioon, töiden määrään ja resursseihin liittyvillä syillä ei lähtökohtaisesti voida perustella poikkeamista siitä, mitä perustuslain 21 §:n säännös viivytyksettömältä käsittelyltä edellyttää.

Kantelijan hakemuksen käsittely oli kestänyt kuusi kuukautta. Katson kantelijan hakemuksen käsittelyn viivästyneen kohtuuttomasti eikä viivästykselle ole esitetty perustuslain 21 §:n kannalta hyväksyttäviä syitä.

Kelan antaman selvityksen mukaan vammaistuet ja palvelut -ryhmässä on tarpeen käydä läpi uusien päätöspohjien laadintaprosessia, jotta kantelun kaltaisilta viivästyksiltä välttyttäisiin ja asiakkaat saisivat päätöksensä viivytyksettä. Korostan, että viranomaisen tulee järjestää toimintansa siten, että asiakkaan oikeus saada asiansa käsitellyksi viivytyksessä viranomaisessa toteutuu ja pidän Kelan mainitsemia kehittämistoimia välttämättöminä.

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.4 esittämäni käsityksen menettelyn lainvastaisuudesta Kelan terveysosaston tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän Kelan terveysosastolle jäljennöksen tästä päätöksestäni. Pyydän Kelaa ilmoittamaan asian ratkaisusta myös vammaisten tulkkauspalvelukeskukselle.

Lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni myös sosiaali- ja terveysministeriölle, joka seuraa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta annetun lain 9 §:n mukaan lain toimeenpanoa ja vastaa lain mukaisen tulkkauspalvelun kehittämisestä.