

25.7.2018

EOAK/1365/2018

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Mikko Sarja

Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty

KELAN PUHELINPALVELUT

1 KANTELU

Arvostelitte Kansaneläkelaitoksen menettelyä toimeentulotukea koskevassa asiassa. Mielestänne kiireellisen toimeentulotukihakemuksen vireillepano voi estyä kirjoituksessanne tarkoitetulla tavalla Kansaneläkelaitoksesta johtuvasta syystä. Arvostelitte myös tässä yhteydessä Kelan puhelinpalvelujen saatavuutta.

2 SELVITYS

Kansaneläkelaitos antoi kirjoituksenne johdosta selvitystä.

3 RATKAISU

3.1 Kiireellisen toimeentulotukihakemuksen käsittelyn lähtökohdat

Toimeentulotukilain 14 §:n mukaan toimeentulotukihakemus tehdään Kansaneläkelaitokselle, jonka tulee tehdä hakemuksen perusteella päätös perustoimeentulotuesta.

Toimeentulotukilain 14 b §:n mukaan kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Toimeentulotukiasia on käsiteltävä siten, että hakijan tai perheen oikeus välttämättömään toimeentuloon tai huolenpitoon ei vaarannu. Päätös toimeentulotuen myöntämisestä on pantava viivytyksettä täytäntöön.

Toimeentulotukilaissa ei ole erikseen säädetty siitä, minkälaista asiaa koskevaa ja minkälaisessa tilanteessa toimeentulotukihakemusta on pidettävä kiireellisenä. Lähtökohtana on, että toimivaltainen työntekijä arvioi asian kiireellisyyden ottaen huomioon ne yksilölliset olosuhteet ja tarpeet, jotka toimeentulotuen hakijalla hakemusta tehtäessä on. Kiireellisenä toimeentulotukena turvataan ainakin perustuslain 19 §:ssä säädetty jokaiselle kuuluva oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Asian kiireellisyyden arviointi kuuluu perustoimeentulotuen osalta siis Kansaneläkelaitokselle ja sen työntekijöille. Toimeentulotukihakemusta yksilöllisesti punnittaessa voi ilmetä, että toimeentulotukiasiakkaalla on muitakin sellaisia kiireellisiä tarpeita, jotka tulee ottaa huomioon päätöksenteossa toimeentulotukea koskevaa hakemusta käsiteltäessä. Tämän takia Kansaneläkelaitoksen ja kunnan yhteistyöllä on olennainen merkitys sosiaalityössä.

Totean vielä tässä yhteydessä, että asian luonteella on merkitystä arvioitaessa sitä, kuinka nopeasti viranomaisen on käsiteltävä ja päätettävä sosiaalihuollon asiakkaan tekemä hakemus. Mitä tärkeämmästä yksilön oikeuksiin tai etuihin vaikuttavasta asiasta on kyse, sen nopeampaa käsittelyä viranomaiselta edellytetään. Jos kysymys on haavoittuvassa asemassa olevasta henkilöstä (esimerkiksi vanhuksesta, lapsesta tai vammaisesta henkilöstä), on tälle annettava merkitystä hakemuksen käsittelyssä ja siihen varattavassa ajassa.

3.2 Saatu selvitys ja arviointi

Arvostelitte erityisesti Kansaneläkelaitosta siitä, että sähköistä hakemusta ei voida käsitellä kiireellisenä. Mielestänne kiireelliset tarpeet tulisi voida ilmoittaa jo sähköisessä palvelussa, jolloin hakemus siirtyisi välittömästi käsittelyyn tai kiireellisten hakemusten jonoon.

Kansaneläkelaitoksen selvityksestä ilmenee, että teknisesti esittämämme tapa olisi mahdollista. Kelan lakiyksikön selvityksessä on kuitenkin todettu, että Kela ei pidä tällaista vaihtoehtoa taroituksenmukaisena, koska tuen tarpeen kiireellisyyden ja sen laajuuden arviointi vaatii henkilökohtaista yhteydenottoa. Kela on selvityksessään edelleen todennut, että ”kynnys merkitä hakemus kiireelliseksi sähköisessä asiointipalvelussa on matala, mikä johtaisi myös sellaisten hakemusten ohjautumiseen kiireelliseen käsittelyyn, jotka eivät täytä kiireellisen käsittelyn edellytyksiä”.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Kansaneläkelaitoksen käytännön mukaan kiireellisessä tilanteessa asiakkaan on asioitava joko puhelimitse tai Kansaneläkelaitoksen toimipisteessä ja esitettävä tässä yhteydessä perusteet hakemuksen kiireellisyydelle.

Totean, että mikäli Kelan toimipisteitä ei ole kohtuullisen matkan päässä tai Kelan toimipiste ei ole auki tai sen palvelu on ruuhkautunut, saattaa asiakkaan ainoaksi vaihtoehdoksi jäädä asiointi puhelimitse saadakseen toimeentulotukihakemuksensa kiireellisesti käsiteltäväksi. Puhelinpalvelun toimivuudella ja sen tosiasiallisella saatavuudella on tällaisessa järjestelmässä siten erityinen merkitys asiakkaalle, jonka hakemus edellyttää kiireellistä käsittelyä. Totean, että asiakkaalle saattaa syntyä sellaisia tilanteita, ettei hän saa puhelunpalveluun yhteyttä esimerkiksi sen ruuhkautumisen takia, tai asiakkaalla ei ole käytössään puhelinta eikä hän voi asioida paikkakunnalla Kelan toimipisteessä. Tällöin voi syntyä tilanteita, joissa henkilön tai perheen oikeus viimesijaiseen tukeen jää täyttymättä. Tällaisessa tilanteessa Kelan ja kuntien sosiaalitoimen välisellä yhteistyöllä on myös erityisen suuri merkitys, erityisesti kiireellisten hakemusten vireille panemiseksi.

Kirjoituksessanne mainitsitte, että Kelan puhelinpalveluihin on vaikea saada yhteyttä ja muista Kansaneläkelaitoksen puhelinpalvelua koskevista oikeusasiamiehen kansliaan saapuneista kirjoituksista ilmenee, ettei takaisinsoittopalvelu aina toimi.

Kansaneläkelaitoksen asiakkuuspalvelun kehittämisryhmän selvityksestä ilmenee, millä tavoin puhelinpalveluja on pyritty kehittämään. Tämän mukaan Kansaneläkelaitoksella on käynnissä kaksi merkittävää puhelinpalvelujen kehittämisprojektia.

Kuten olen edellä todennut, puhelinpalvelujen toimivuudella ja niiden saatavuudella on erityistä merkitystä sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumisen kannalta. Tämän takia pidän välttämättömänä, että Kansaneläkelaitos kiinnittää erityistä huomiota puhelinpalvelujensa kehittämiseen ja sen toimivuuteen.

4 TOIMENPITEET

Kirjoituksenne ei anna aihetta puoleltani muuhun kuin että lähetän tästä ratkaisustani jäljennöksen Kansaneläkelaitokselle ja kiinnitän sen huomiota puhelinpalveluista sekä Kelan ja kuntien yhteistyön kehittämisestä ja merkityksestä todettuun.