

4.6.2003

1724/4/02

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Leila Andersin

KUNTOUTUSHAKEMUKSEN KÄSITTELYAIKA SEKÄ VALITUKSEN JA SELVITYSPYYNNÖN KÄSITTELY

1 KANTELU

A arvosteli Kansaneläkelaitoksen (jäljempänä Kela) menettelyä. Hän kertoi jättäneensä 11.2.2002 Kelan pääkonttoriin kuntoutushakemuksensa pitkstä käsittelyajasta valituksen ja selvityspyyntö, johon hän ei saanut vastausta.

2 SELVITYS

3 RATKAISU

3.1 Kansaneläkelaitoksen menettelyn arviointi

3.1.1 Kuntoutushakemuksen käsittelyaika

A jätti 17.3.2000 Kelan Töölön toimistoon koulutusta koskevan kuntoutushakemuksen, johon hän sai hylkäävän päätöksen 4.9.2000.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Kelan Töölön toimiston 27.11.2002 antaman selvityksen mukaan A:n hakemuksen käsittelyaika on ollut kohtuuttoman pitkä. Viivästymisen syytä on toimistonjohtajan mukaan kuitenkin tässä vaiheessa lähes mahdotonta selvittää.

Myös Kelan Helsingin vakuutuspiiri toteaa lausunnossaan, että A:n kuntoutusasian käsittely on kestänyt normaalia kauemmin. Vakuutuspiiri on jo viime syksystä lähtien seurannut Töölön toimiston kuntoutustyön sujuvuutta ja laatua, sekä ryhtynyt erilaisiin tukitoimenpiteisiin ongelmien poistamiseksi.

Totean omana kannanottonani, että A:n hakemusta ei ole käsitelty perustuslain vaatimuksen mukaisesti ilman aiheetonta viivytystä. Koska Helsingin vakuutuspiiri on jo ryhtynyt toimenpiteisiin Töölön toimiston kuntoutustyössä esiintyvien ongelmien poistamiseksi, ei kantelu anna minulle tältä osin aihetta muihin toimenpiteisiin kuin että kiinnitän Kelan Töölön toimiston huomiota perustuslaissa säädettyyn velvollisuuteen käsitellä asiat asianmukaisesti ilman aiheetonta viivytystä.

3.1.2 Valituksen käsittely ja selvityspyyntöön vastaaminen

A:n kuntoutushakemukseensa saaman päätöksen liitteenä oli muutoksenhakuohje, mutta hän ei hakenut muutosta päätökseen määräajan kuluessa. Sen sijaan A jätti Kelan pääkonttoriin 10.2.2002 valituksen ja selvityspyynnön, jossa hän valitti kuntoutushakemuksensa pitkästä käsittelyajasta ja pyysi selvitystä sekä pitkään käsittelyaikaan että siihen, miksi häneltä ei pyydetty kaikkia hakemukseen vaadittavia liitteitä samalla kertaa. Tähän kirjoitukseen Kelan Töölön toimistosta ei vastattu. Kirjoitusta ei myöskään lähetetty valituksena tarkastuslautakunnalle, koska sitä ei tulkittu valitukseksi muun muassa siksi, että kirjelmässä ei varsinaisesti valitettu kuntoutuspäätöksen sisällöstä. Valituskirjelmä jäi käsittelemättä valmistelijan pöydälle ja löytyi vasta silloin, kun oikeusasiamieheltä tuli asiasta selvityspyyntö. Kirjelmä lähetettiin tarkastuslautakunnan käsiteltäväksi 23.1.2003 ja A:lle vastattiin hänen selvityspyyntönsä 30.1.2003.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Hallintomenettelylain 4 §:ssä säädetään viranomaisen velvollisuudesta antaa asianosaiselle ja muullekin henkilölle tarpeen mukaan neuvoja siitä, miten sen toimialaan kuuluva asia pannaan vireille ja miten asiaa käsiteltäessä on toimittava. Lain 9 §:n mukaan viranomaisen on varattava asiakirjan toimittaneelle tilaisuus poistaa asiakirjassa esiintyvä puutteellisuus, jollei se ole tarpeetonta. Voimassa olevassa hallintomenettelylaissa ei sen sijaan säädetä viranomaisen velvollisuudesta vastata sille tehtyihin tiedusteluihin. Toisaalta hyvään hallintotapaan on vakiintuneesti katsottu kuuluvan, että viranomainen vastaa sille osoitettuihin tarpeeksi yksilöityihin tiedusteluihin ilman aiheetonta viivytystä. Hallituksen esityksessä uudeksi hallintolaiksi (HE 72/2002 vp), joka korvaisi nyt voimassa olevan hallintomenettelylain, ehdotetaan viranomaisen neuvontavelvollisuutta täydennettäväksi yleisellä velvoitteella vastata asiointia koskeviin asiallisiin ja riittävän yksilöityihin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Kelan Helsingin vakuutuspiiri toteaa lausunnossaan, että asiakkaiden kyselyihin on aina vastattava. Jos on epäselvyyttä siitä, onko asiakas tarkoittanut kirjelmänsä valitukseksi vai ei, tiedustellaan asiaa asiakkaalta, jonka jälkeen kirjelmä lähetetään eteenpäin valitusasteelle. Kelan terveys- ja toimeentuloturvaosaston kantelun johdosta antaman selvityksen mukaan hyvän hallinnon toteuttamista tullaan edistämään uuteen hallintolakiin liittyvällä koulutuksella ja ohjeistuksella.

A:n kirjelmä oli otsikoitu valitukseksi ja selvityspyynnöksi. A ei kuitenkaan valittanut Kelan Töölön toimistolta saamansa kuntoutuspäätöksen sisällöstä vaan hakemuksen käsittelyajasta ja -tavasta. Kirjelmä ei siten sisällöltään ollut varsinaisesti ymmärrettävissä valitukseksi, joskin se oli otsikoitu siten. Kuten Helsingin vakuutuspiiri selvityksessään toteaa, on epäselvissä tapauksissa kuitenkin aiheellista selvittää, onko asiakas tarkoittanut kirjoituksensa valitukseksi ja tarpeen mukaan toimitettava kirjoitus asianmukaisesti valitusviranomaiselle.

Mielestäni Kelan Töölön toimiston toiminta kyseisessä tapauksessa ei täyttänyt lain ja hyvän hallinnon asettamia vaatimuksia. A:n valitus ja selvityspyyntö on sittemmin toimitettu tarkastuslautakunnalle valitusasiana käsiteltäväksi ja hänen selvityspyyntöönsä on vastattu. Tapahtuneen johdosta kiinnitän Kelan Töölön toimiston huomiota perustuslain, hallintomenettelylain ja hyvän hallinnon asettamiin vaatimuksiin asioiden käsittelyssä.

- - -

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdissa 3.1.1 ja 3.1.2 esittämäni käsitykset Kelan Töölön toimiston menettelystä kyseisen toimiston tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän sinne jäljennöksen päätöksestäni.

- - -