

24.6.2002

1958/4/00

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio**

**Esittelijä: Esittelijä Juha Niemelä**

## **HUOLELLISUUSVELVOITTEEN LAIMINLYÖNTI TARKASTUSLAUTAKUNNASSA**

### **1 KANTELU**

Itäsuomalainen mieshenkilö (A) kertoo --- eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kante-lukirjoituksessa toimineensa äitinsä avustajana tämän hakiessa korotettua hoitotukea Kansaneläkelaitokselta. A:n mielestä Kansaneläkelaitoksen Nurmeksen toimiston olisi tullut myöntää hänen äidilleen korotettu hoitotuki. A kertoo tehneensä äitinsä saaman päätöksen johdosta tutkintapyynnön tarkastuslautakunnalle. Tarkastuslautakunta ei kuitenkaan ottanut asiaa tutkittavakseen ja palautti pyynnön A:n kotikunnan eli Liperin Kansaneläkelaitoksen toimistoon.

A pyytää oikeusasiamiestä tutkimaan, onko Kansaneläkelaitoksen Nurmeksen toimisto menetellyt virheellisesti evätessään hänen äidiltään korotetun hoitotuen. Samoin hän pyytää selvittämään, rikkoiko tarkastuslautakunta salassapitovelvollisuutta lähettäessään tutkimuspyynnön Kansaneläkelaitoksen Liperin toimistoon, vaikka pyynnössä oli selvästi ilmoitettu asian koskevan Nurmeksen toimiston antamaa päätöstä.

### **2 SELVITYS**

---

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Oikeusasiamiehen toimivalta**

---

#### **3.2 Korotettua hoitotukea koskevan ratkaisun lainmukaisuus**

---

#### **3.3 A:n laatiman tutkimuspyynnön käsittelyvaiheet**

A osoitti --- tarkastuslautakunnalle tutkimuspyynnön, jossa hän pyysi tarkastuslautakuntaa selvittä-mään äitinsä saaman päätöksen oikeellisuuden. Pyyntö saapui tarkastuslautakunnalle ---.

Koska A:n äidillä ei ollut tarkastuslautakunnassa tuolloin mitään asiaa vireillä, palautti se --- pyynnön paikallistoimistolle toimenpiteitä varten. Tarkastuslautakunta lähetti pyynnön kuitenkin erehdyksessä Kansaneläkelaitoksen Liperin toimistoon. Tarkastuslautakunnan mukaan erehdys johtui siitä, että kirjelmän lähettäjä eli A oli kotoisin Liperistä. Pyyntö saapui --- Liperin toimistoon, joka toimitti kirjoituksen --- Nurmeksen toimistoon. Nurmeksen toimistoon A:n kirjoitus saapui ---.

Samoihin aikoihin A oli myös laatinut toisen kirjoituksen, jossa hän arvosteli muun muassa tarkastuslautakuntaa asiakirjojen lähettämisestä väärään paikallistoimistoon. Kirjekuoressa oli ollut tarkastuslautakunnan nimi, mutta osoitteena Kansaneläkelaitoksen keskushallinto. Kansaneläkelaitoksen palveluosaston antaman selvityksen mukaan kirje avattiin tämän vuoksi palveluosastossa. Koska kirjeessä oli kyse tietosuoja-asiasta, se toimitettiin käsiteltäväksi suunnittelija B:lle. Hän vastasi A:lle ---. Vastauksessaan hän selvitti A:lle Kansaneläkelaitoksen työntekijöiden vaitiolovelvollisuutta. Lisäksi hän kehotti A:ta ottamaan yhteyttä Kansaneläkelaitoksen Nurmeksen toimistoon ja sopimaan asian jatkotoimista eli ilmoittamaan, halusiko hän --- päivätyn kirjoituksensa käsittelemistä valituksena. Palveluosaston kirjeessä viitattiin myös mahdollisuuteen kannella asiasta eduskunnan oikeusasiamiehelle. Tämän A oli kuitenkin siis jo tehnyt ---.

Palveluosasto lähetti A:lle antamansa vastauksen tiedoksi myös Nurmeksen toimistolle. Se jäi antamansa selvityksen mukaan odottamaan A:n yhteydenottoa asiassa. Toimisto on kuitenkin ilmoittanut tutkineensa heti asian tultua siellä vireille eli siis ---, olisiko asiassa ollut edellytyksiä annetun päätöksen oikaisuun.

A ei kuitenkaan ottanut yhteyttä Nurmeksen toimistoon ja lopulta toimisto käsitteli tutkintapyynnön myöhässä tehtynä valituksena ja antoi sen johdosta --- lausunnon tarkastuslautakunnalle. Toimisto lähetti lausuntonsa tiedoksi myös A:lle. Lausunnossaan toimisto ilmoitti, että asianomainen saa asian vireille uudella hakemuksella ja liitti lausuntoon myös hakemuslomakkeen.

Tarkastuslautakunta jätti --- antamallaan päätöksellä valituksen tutkimatta myöhään tehtynä.

### 3.4

#### Tarkastuslautakunnan menettelyn arviointi

A ei ole kantelussaan väittänyt kukaan, etteikö hänen äitiään koskevassa päätöksessä olisi ollut asianmukainen muutoksenhakuosoitus. Kansaneläkelaitoksen Nurmeksen toimiston päätös on postitettu A:n äidille --- ja A:n kirjoitus on saapunut tarkastuslautakuntaan vasta ---.

Tarkastuslautakunta onkin käsitykseni mukaan ratkaissut A:n äidin asian sille lain mukaan kuuluvan harkintavallan nojalla. Asiassa ei ole ilmennyt aihetta epäillä, että se olisi ylittänyt harkintavaltansa tai käyttänyt sitä väärin.

Perustuslain 21 § 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Asianmukainen käsittely edellyttää muun muassa sitä, että asiaa käsitellään huolellisesti. Silloin kun asiakirjat sisältävät tietoja esimerkiksi henkilön terveydentilasta tai taloudellisesta asemasta, tulisi asiakirjojen käsittelyssä noudattaa erityisen suurta huolellisuutta.

Tarkastuslautakunta myöntää, että A:n kirje lähetettiin väärään Kansaneläkelaitoksen paikallistoimistoon. Virheen syynä oli sen mukaan inhimillinen erehdys. Tarkastuslautakunta kiistää, että virhe olisi johtanut salassapitosäännösten rikkomiseen, koska kaikki Kansaneläkelaitoksen virkailijat ovat vaitiolovelvollisia asioiden käsittelyn yhteydessä saamistaan tiedoista.

Kansaneläkelaitoksen virkailijoita koskevat viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (julkisuuslaki) 6 luvun mukaiset salassapitovelvoitteet. Lain 23 §:n mukaan viranomaisen palveluksessa oleva ei saa paljastaa asiakirjan salassa pidettävää sisältöä tai tietoa, joka asiakirjaan merkittynä olisi salassa pidettävää eikä muutakaan viranomaisessa toimiessaan tietoonsa saamaansa seikkaa, josta lailla on säädetty vaitiolovelvollisuus. Salassa pidettäviä ovat lain 24 §:n mukaan muun muassa asiakirjat, jotka sisältävät tietoja henkilön terveydentilasta tai perhe-elämästä.

Tarkastuslautakunnan virheen johdosta tieto A:n perhesuhteista meni Kansaneläkelaitoksen Liperin toimiston tietoon, mutta toimiston henkilökuntaa sitovat edellä kerrotut julkisuuslain säännökset eikä asiassa ole väitettykään, että Liperin toimiston henkilökunta olisi rikkonut näitä säännöksiä. Tarkastuslautakunnan virhe ei ole käsitykseni mukaan myöskään viivästyttänyt asian käsittelyä eikä sillä ole ollut vaikutusta asian lopputulokseen.

### 3.5

Kansaneläkelaitoksen Nurmeksen toimiston menettelyn arviointi

Kansaneläkelain 73 a §:n 2 momentin mukaan Kansaneläkelaitoksen toimiston on toimitettava valitus ja sen johdosta antamansa lausunto 30 päivän kuluessa valitusajan päättymisestä asianomaisen muutoksenhakuelimen käsiteltäväksi. Määräajasta voidaan poiketa, jos valituksen johdosta tarvittavan lisäselvityksen hankkiminen sitä edellyttää. Valituskirjelmä ja sen johdosta annettu lausunto on kuitenkin aina toimitettava muutoksenhakuelimelle viimeistään 60 päivän kuluessa valitusajan päättymisestä.

A:n äidin asia tuli vireille Kansaneläkelaitoksen Nurmeksen toimistossa --- ja toimisto lähetti asiakirjat ja lausuntonsa tarkastuslautakunnalle ---. Laissa asetetut määräajat siis ylittyvät.

Kansaneläkelaitoksen hallinto-osaston mukaan Nurmeksen toimisto ei olisi saanut jäädä passiivisena odottamaan A:n yhteydenottoa. Hallinto-osaston mukaan asian saattaminen tarkastuslautakunnan tutkittavaksi viivästy Nurmeksen toimiston menettelyn johdosta 2-3 kuukautta.

Nurmeksen toimiston mukaan sen menettely on ollut ohjaavaa sekä asiakkaan valintamahdollisuutta ja oikeutta päättää omista asioistaan kunnioittavaa. Toimisto on korostanut vaalineensa A:n äidin oikeusturvaa tutkimalla uusien tietojen pohjalta hoitotukipäätöksen oikaisumahdollisuutta valitusajan jälkeenkin.

A:n äidin asia tuli vireille Nurmeksen toimistoon ---. Siinä vaiheessa A oli jo saattanut asian myös oikeusasiamiehelle tutkittavaksi. Lisäksi Kansaneläkelaitoksen palveluosasto oli antanut A:lle ohjeen ottaa asiassa vielä yhteyttä Nurmeksen toimistoon. Kun otetaan huomioon lisäksi se, että A:n kirjoitus on ollut jonkin verran tulkinnanvarainen, pidän perusteltuna Nurmeksen toimiston menettelyä odottaa asiassa aluksi A:n yhteydenottoa.

Edellä mainitut Kansaneläkelaiissa säädetty määräajat ovat kuitenkin Kansaneläkelaitosta velvoittavia. Käsitykseni mukaan Nurmeksen toimiston olisikin tullut seurata aktiivisemmin asian etenemistä ja tarvittaessa tiedustella A:lta, miten hän haluaa asiassa edettävän. Nurmeksen toimiston olisi nähdäkseni tullut tehdä päätös asian käsittelemisestä valituksena laissa säädettyjen määräaikojen puitteissa.

Menettelyn moitittavuutta arvioidessani olen ottanut huomioon sen, että valituslausunnon antamisen viivästyminen ei ole käsitykseni mukaan aiheuttanut A:n äidille oikeudenmenetyksiä. Valitusaika Kansaneläkelaitoksen Nurmeksen toimiston päätöksestä oli päättynyt jo --- ja A:n valitukseksi lopulta tulkittu kirjoitus oli päivätty vasta ---. Lisäksi Nurmeksen toimisto on nähdäkseni asianmukai-

sesti tiedottanut A:lle mahdollisuudesta saattaa hoitotukiasia uudelleen vireille.

### 3.6

#### Toimenpiteet

Saatan jaksossa 3.4. lausumani käsitykset tarkastuslautakunnan menettelyn virheellisyydestä tarkastuslautakunnan tietoon ja kiinnitän vastaisen varalle sen huomiota huolellisuuteen asiakirjojen lähettämisessä. Kansaneläkelaitoksen Nurmeksen toimiston menettelyn en katso antavan aihetta muuhun kuin että kiinnitän sen huomiota vastaisen varalle jaksossa 3.5 lausumiini näkemyksiin.

---