

12.5.2020

EOAK/2084/2019

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Notari Eeva-Maria Tuominen**

**Kela hylkäsi toimeentulotukiasiakkaan hammasproteesimenot selvittämättä asiaa**

## **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Kelan menettelyä toimeentulotukiasiassaan. Kantelijan hakemuksen käsittely oli huolimatonta, mikä johti toistuviin uusiin hakemuksiin ja viivästytti hakemusten ratkaisua toimeentulotukilain vastaisella tavalla.

## **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin Kelan selvitys (liitteenä).

## **3 RATKAISU**

### **3.1 Oikeusohjeet**

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Asian asianmukainen käsittely pitää sisällään yleisen velvollisuuden käsitellä asioita huolellisesti. Viranomaisen on selvitettävä käsiteltävään olevat asiat perusteellisesti ja noudatettava annettuja säännöksiä ja määräyksiä.

Perustuslain 19 §:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Toimeentulotuesta annetun lain 1 §:n mukaan toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.

Terveystoimien toimeentuloon kuuluvat perustoimeentuloon ja ovat osa ihmisarvoisen elämän kannalta välttämätöntä toimeentuloa.

Toimeentulotukilain 14 c §:ssä on säädetty toimeentulotukiasian käsittelystä muussa kuin kiireellisessä tapauksessa. Säännöksen mukaan muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on toimeentulotukilain 14 c §:n 3 momentin mukaan viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa, ja päätös toimeentulotuesta

on annettava viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun täydennetty hakemus on saapunut.

Jos asiakas ei ole määräajassa täydentänyt hakemustaan tai esittänyt hyväksyttävää syytä täydentämisen viivästymiselle, päätös on tehtävä käytettävissä olevien tietojen pohjalta viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä määräajan päättymisestä. Asiakkaan suostumuksella päätös voidaan tehdä käytettävissä olevien tietojen pohjalta ennen määräajan päättymistäkin.

Hallintolain 31 §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Päävastuu asian selvittämisestä on viranomaisperiaatteen mukaisesti lähtökohtaisesti viranomaisella. Viranomaisen on hallintolain mukaisen prosessin johdon perusteella otettava kantaa siihen, mitä lisäselvityksiä asiassa tarvitaan ja osoitettava tarvittaessa asiakkaalle, mistä seikoista tämän on esitettävä selvitystä.

### 3.2 Kelan selvitys

Kelan selvityksen mukaan 19.2.2019 saapuneen hakemuksen käsittely viivästyi toimeentulotukilain vastaisella tavalla. Lisäksi hakemus hylättiin esitettyjen hammasproteesimenojen osalta ilman, että hakijalta edes pyydettiin lisäselvitystä asiassa. Kelan olisi ollut mahdollista selvittää asiaa kantelijalta itseltään tai hänen suostumuksellaan suoraan kunnan hammashuoltosiköltä. Sen sijaan kantelija joutui hakemaan toimeentulotukea uudestaan ja asia vaati kaksi päätöstä lisää, ennen kuin maksusitoumus hammasproteesiin myönnettiin.

Kantelijan ensimmäinen hakemus tuli Kelassa vireille 19.2.2019 ja asiassa annettiin lopulta 29.3.2019 edun myöntävä päätös. Kantelijan etuuskuukautta koskeva perustoimeentulotukihakemus olisi tullut ratkaista käytettävissä olevien tietojen perusteella ja hammasproteesin osalta olisi tullut ryhtyä erikseen selvittämään asiaa ja antaa erillinen päätös.

Kela pahoitteli kantelijalle hakemuksen käsittelyn viivästymistä ja asian puutteellisesta selvittämisestä aiheutunutta haittaa.

### 3.3 Menettelyn arviointi

Toimeentulotukilain 14 c §:n säännös viivytyksettömästä käsittelystä on ehdoton ja koskee kaikkia toimeentulotukiasioiden käsittelyn vaiheita; hakemuksen käsittelyä, sen täydentämistä, päätöksentekoa ja päätöksen täytäntöönpanoa. Viranomaisen velvollisuutena on varmistaa, että sen hakemuksia käsittelevällä henkilöstöllä on tieto lainsäädännön sisältämisestä oikeusohjeista ja viranomaisen vahvistamista ohjeista.

Mikäli toimeentulotukiasiakas joutuu toistuvasti pyytämään päätösten tarkistamista sen johdosta, että Kela ei ole huolehtinut sille kuuluvasta asian selvittämisvelvollisuudesta siten kuin hallintolaissa ja toimeentulotukilaissa säädetään, voi se merkitä sitä, että toimeentulotukiasiakas ei saa hänelle kuuluvia oikeuksia täysimääräisinä toteutettua ja joka tapauksessa tällainen viranomaisen huolimaton menettely saattaa johtaa käsittelyn viivästymisiin. Kun toimeentulotuki on viimesijaista tukea, käsittelyajan viivytyksettömyydellä on erityistä merkitystä henkilön ja hänen perheensä jokapäiväisen elämän sekä välttämättömän huolenpidon toteutumisen kannalta.

Saamani selvityksen perusteella katson, että kantelijan toimeentulotukihakemuksen käsittely

on ollut paitsi lainvastaista, myös huolimattonta. Syy menettelyyn ei ilmene Kelan selvityksestä.

#### **4 TOIMENPITEET**

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan huomautuksen Kelalle edellä kohdissa 3.3 selostetusta päätöksentekoon liittyvästä lainvastaisesta ja virheellisestä menettelystä. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Kelalle.