

22.10.2007

Dnro 2677/4/06

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

KANSANELÄKELAITOKSEN MENETTELY KUNTOUTUSRAHAN MAKSUESTEEN POISTAMISESSA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli 22.8.2006 päivätyssä kirjeessään Kansaneläkelaitoksen menettelyä kuntoutusraha-asiassaan. Kantelija kertoi toimittaneensa 7. tai 8.8.2006 Kansaneläkelaitoksen Suonenjoen toimistoon tarvittavan selvityksen ja pyytäneensä virkailijaa poistamaan maksuesteen hänen kuntoutusrahastaan.

Kantelijan mukaan Kansaneläkelaitos oli ilmoittanut kuntoutusrahan maksupäiväksi 18.8.2006. Kun raha ei ollut kuitenkaan tuolloin tullut hänen tililleen, hän kertoi soittaneensa Kansaneläkelaitokseen, josta oli ilmoitettu rahojen olevan tilillä aikaisintaan 24.8.2006.

Kantelija kertoi Kansaneläkelaitoksen edellä kuvatun menettelyn aiheuttaneen hänelle ylimääräisiä kuluja. Hän pyysi oikeusasiamiestä tutkimaan laitoksen menettelyn hänen asiassaan.

- - -

3 RATKAISU

3.1 Kannanotto

Katson Kansaneläkelaitoksen laiminlyöneen käsitellä kantelijan kuntoutusraha-asiaa perustuslain ja hallintolain edellyttämällä tavalla asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä.

Perustelen tätä kannanottoani seuraavasti.

3.2 Kansaneläkelaitoksen selvitys

Tapahtumatiedot

Kansaneläkelaitoksen mukaan kantelijalle oli myönnetty ammatilliseen kuntoutukseen liittyvän koulutuksen ajalle kuntoutusrahaa. Koulutuksen kesäloman ajalle 1.6.–20.8.2006 hänelle oli myönnetty väliajan kuntoutusrahaa, jonka maksamisen edellytyksenä oli, että kantelija toimitti Kansaneläkelaitokselle kuukausittain työvoimatoimistolta lausunnon siitä, että hänelle ei ole voitu tarjota työtä.

Kantelija toimitti sanotun työvoimatoimiston lausunnon 9.8.2006 Suonenjoen toimistoon. Siellä lausunto kuvattiin ja ohjattiin sähköisen asiakirjajärjestelmän kautta Espoon vakuutuspiiriin, joka oli vastuuyksikkö sanotussa kuntoutusraha-asiassa.

Espoon vakuutuspiirin Leppävaaran toimiston toimihenkilö siirsi asian 10.8.2006 omaan työjonoonsa. Hän siirsi sen kuitenkin hoitamattomana pois työjonostaan 16.8.2006, koska oli lähdössä koulutukseen ja sen jälkeen vuosilomalle.

Kantelija otti 21.8.2006 puhelimitse yhteyttä Kauniaisten toimistoon, minkä jälkeen maksuste poistettiin. Kansaneläkelaitos maksoi kuntoutusrahan kantelijalle 24.8.2006.

Vakuutuspiirien menettelytavat

Kansaneläkelaitoksen Itä-Suomen aluekeskuksen mukaan Itä-Suomessa on ollut yleisenä käytäntönä, että maksuusteen poistotilanteissa asiakkaan toimittama selvitys kuvataan sähköiseen asiakirjahallintajärjestelmään asianomaisen vastuuvakuutuspiiriin käsiteltäväksi. Aluekeskuksen mukaan käytäntö perustuu osin siihen, että maksuusteet ovat poikkeuksellisia ja muulla kuin vastuuvakuutuspiirillä ei ole ehkä asian käsittelyyn riittäviä taustatietoja. Jos asiakas on kiirehtinyt asiaansa, on aluekeskuksen mukaan vastuuyksikköön saatettu ottaa erikseen yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla.

Espoon vakuutuspiiri on puolestaan jälkimmäisessä selvityksessään todennut, että Etelä-Suomessa yleinen käytäntö on ollut se, että toisen vastuuyksikön asiakkaan kiirehtiessä maksuusteen poistamista, sanottuun vastuuyksikköön otetaan yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla ja tarkistetaan, että maksuste voidaan poistaa. Vakuutuspiirin mukaan myös Suonenjoen toimisto olisi voinut tehdä näin tai vaihtoehtoisesti laittaa kommenttikenttään merkinnän kantelijan tekemästä pyynnöstä poistaa maksuste. Piirin mukaan merkintä olisi herättänyt piirissä impulssin.

Johtopäätöksiä menettelystä

Länsi-Savon vakuutuspiiri katsoo Suonenjoen toimiston toimineen asiassa vakiintuneiden menettelytapojen mukaisesti. Ne eivät ole sen mukaan myöskään ristiriidassa hyvän hallintotavan kanssa. Piirin mukaan Kansaneläkelaitoksen tulisi antaa sisäiset ohjeet, jos menettelytapoihin halutaan muutosta.

Espoon vakuutuspiirin mukaan kantelijan kuntoutusrahan maksu viivästyi muutamalla päivällä sekä Länsi-Savon että Espoon vakuutuspiirien menettelyn johdosta.

Etelä-Suomen aluekeskus pahoittelee kantelijalle aiheutunutta viivettä. Sen mukaan tapaus osoittaa, että Kansaneläkelaitoksen sisäistä ohjeistusta on tarkennettava. Toiminnassa tulee sen mukaan kiinnittää erityistä huomiota asiakkaan kokonaistilanteeseen, kun hänen asioitaan hoidetaan eri toimipisteissä.

Terveys- ja toimeentuloturvaosasto toteaa Kansaneläkelaitoksen toimintaperiaatteisiin kuuluvan, että henkilö voi asioida missä tahansa laitoksen toimistossa. Osaston mukaan laitoksen tietokonejärjestelmä ja sähköinen asiakirjahallintajärjestelmä mahdollistavat tehokkaan tietojen välityksen toimistojen välillä sekä asiakkaan etuusasioiden käsittelyn myös muussa kuin asiakkaan kotitoimistossa.

Osaston mukaan kantelijan asiaa ei hoidettu moitteettomasti. Sen mukaan Espoon vakuutuspiirissä työvoimatoimiston lausunnon saapuminen havaittiin välittömästi, jolloin maksuестeen olisi osaston mukaan voinut poistaa. Näin kantelija olisi saanut maksun ajoissa. Osaston mukaan asian joutuisaa käsittelyä olisi lisäksi edesauttanut se, että Suomenjoen toimisto olisi lausunnon saavuttua joko poistanut maksuестeen tai varmistanut, että lausunnon saapuminen huomattiin kantelijan kotipaikan toimistossa.

3.3

Asian arviointia

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi toimivaltaisessa viranomaisessa asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä. Vuoden 2004 alussa voimaan tulleen hallintolain 23 §:n asettaa puolestaan viranomaisille velvollisuuden käsitellä hallintoasiat ilman aiheutonta viivytystä. Asianmukainen käsittely edellyttää sitä, että asiaa käsitellään huolellisesti.

Saamani selvityksen mukaan Kansaneläkelaitos ei ole onnistunut täyttämään asianmukaisen käsittelyn vaatimusta kantelijan asiassa. Kantelija oli toimittanut häneltä edellytetyn selvityksen hyvissä ajoin Kansaneläkelaitokselle ja siitä huolimatta asian käsittely laitoksessa kesti yli 10 päivää.

Käsitykseni mukaan maksuестeen poistaminen on sinänsä ollut yksinkertainen ja mekaaninen toimenpide sen jälkeen, kun kantelija oli toimittanut Kansaneläkelaitokselle työvoimatoimiston lausunnon työllistymisestään. Asian käsittelyn viivästyminen onkin Kansaneläkelaitoksen antaman selvityksen mukaan vaikuttanut se, että Kansaneläkelaitoksessa asiaa käsitelleiden yksiköiden käytännöt maksuестeen poistamisessa näyttävät poikenneen jonkin verran toisistaan.

Kuten terveys- ja toimeentuloturvaosasto on lausunnossaan todennut, Kansaneläkelaitoksen asiakas voi asioida missä toimistossa tahansa ja saada asiansa hoidetuksi. Kansaneläkelaitoksen käyttöönottama sähköinen asiakirjahallintajärjestelmä on apuna, jotta laitos voi noudattaa tätä asiakasystävällistä toimintaperiaatettaan. Tietojärjestelmien toimivuuden lisäksi

asiakaspalvelun onnistunut toteuttaminen tässä suhteessa edellyttää kuitenkin nähdäkseni lisäksi, että Kansaneläkelaitoksen eri alueiden menettelytavat ovat yhtenäiset.

Näin ei siis ole tässä tapauksessa ollut, sillä Itä-Suomessa yleinen käytäntö on saamani selvityksen mukaan ollut antaa asiakkaan kotitoimiston hoitaa maksuesteen poistaminen. Espoon vakuutuspiiri on puolestaan todennut, että silloin kun asiakas kiirehtii maksuesteen poistamista, piiristä otetaan yhteyttä vastuuyksikköön ja tarkistetaan, voiko maksuesteen poistaa.

Kantelukirjoituksen perusteella ei ole nähdäkseni suoranaisesti pääteltävissä, että kantelija olisi nimenomaisesti kiirehtinyt maksuesteen poistamista. Jos hän olisi näin tehnyt, Suonenjoen toimisto olisi todennäköisesti ottanut vastuutoimistoon yhteyttä, sillä se on Itä-Suomen aluekeskuksen mukaan käytäntö myös Itä-Suomessa silloin, kun maksuesteen poistamista kiirehditään.

Kansaneläkelaitos ei ole antanut nimenomaista ohjeistusta nyt puheena olevien asioiden hoitamiseksi. Käsitykseni mukaan asiakkaan toimistolle toimittaman etuusasiaansa liittyvän selvityksen siirtäminen sähköisesti asiakkaan vastuutoimiston tai muun yksikön käsiteltäväksi ja ratkaistavaksi on näissä tilanteissa pääsääntöinen lähtökohta. Yksittäistapauksessa esimerkiksi asian kiireellisyys voi antaa aiheen poiketa tästä menettelystä ja näin nähdäkseni sekä Espoon vakuutuspiiriin että Itä-Suomen aluekeskusten selvityksistä päätellen laitoksessa myös toimitaan.

Nyt puheena olevassa asiassa kantelija toimitti työvoimatoimiston lausunnon Suonenjoen toimistoon 9 päivää ennen kuntoutusrahan ilmoitettua maksupäivää. Käsitykseni mukaan Suonenjoen toimisto on voinut perustellusti olettaa, että selvityksen siirtäminen käsiteltäväksi Espoon vakuutuspiiriin on riittävä toimenpide, jotta kuntoutusraha tulee maksetuksi ajallaan.

Espoon vakuutuspiirissä selvityksen saapuminen havaittiin jo 10.8.2006, joten sille on nähdäkseni jäänyt riittävästi aikaa poistaa maksuuste. Käsitykseni mukaan pääasiallinen syy maksuesteen poiston viivästymiselle kantelijan kuntoutusrahasta onkin ollut se, että Espoon vakuutuspiirissä ei reagoitu asianmukaisesti ja viipymättä piirille saapuneeseen selvitykseen. Kantelijan oman aktiivisuuden ansiosta viive rahan maksussa jäi viikon pituiseksi eikä asia anna minulle tältä osin aiheita tarkempaan selvittelyyn. Käsitykseni mukaan Espoon vakuutuspiiriin tulee kuitenkin toimihenkilöidensä koulutuksen yhteydessä käydä läpi maksuusteiden poistotilanteiden vaatimia työvaiheita.

Kansaneläkelaitoksen terveys- ja toimeentuloturvaosasto on lisäksi lausunnossaan todennut näkemyksensä, että myös Suonenjoen toimisto olisi voinut poistaa maksuesteen tai ainakin varmistaa, että maksuesteen saapuminen oli huomattu Espoon vakuutuspiirissä. Aluekeskukset ovat puolestaan selvityksissään peräänkuuluttaneet ohjeistusta menettelytavoista.

Kansaneläkelaitos on panostanut paljon sähköiseen asiakirjahallintajärjestelmäänsä. Järjestelmä on lisännyt laitoksen mahdollisuuksia siirtää etuusasioiden käsittelyä yksiköistä toiseen ja

yhdenmukaistanut niiden käsittelyaikoja maan eri osien välillä. Myös muu etuusasioihin liittyvä tiedonsiirto on nopeutunut järjestelmän ansiosta.

Kansaneläkelaitoksen tulee kuitenkin varmistua siitä, että sähköisesti yksiköstä toiseen siirrettävä tieto tulee asianmukaisesti ja viivytyksettä huomioonotetuksi etuusasian ratkaisussa. Lisäksi selvitysten vastaanottamiseen ja sähköiseen siirtämiseen liittyvien menettelytapojen sekä eri yksiköiden välisten vastuukysymysten on nähdäkseni oltava selviä ja yhdenmukaisia koko maassa. Käsitykseni mukaan yhtenäisten koko maassa noudatettavien vakiintuneiden menettelytapojen avulla Kansaneläkelaitos pystyisi paremmin varmistumaan siitä, että toimistoihin toimitettujen selvitysten vaatimat toimet tehtäisiin asianmukaisesti ja viivytyksettä siitä riippumatta, missä toimistossa hoidattavaan etuusasiaan selvitys liittyy.

Saamani selvitys osoittaa siis, että Kansaneläkelaitoksessa vallitsee osittain toisistaan eroavia näkemyksiä siitä, miten nyt puheena olevan kaltaisissa tilanteissa tulisi menetellä. Tämän vuoksi saatankin Kansaneläkelaitoksen harkittavaksi sen, liittyykö tilanteisiin ongelmakohtia, jotka edellyttäisivät vakuutuspiirien ja niiden toimistojen nimenomaista ohjeistamista.

Totean vielä lopuksi, että kantelijan kuntoutusrahan maksu myöhästyi Kansaneläkelaitoksen edellä kerrotun laiminlyönnin johdosta kuusi päivää. Kantelijan mukaan viive aiheutti hänelle ylimääräisiä kuluja. Tältä osin hänen tulisi kuitenkin esittää mahdollinen korvausvaateensa perusteluineen Kansaneläkelaitokselle. Oikeusasiamies ei voi tehtävässään määrätä vahingonkorvauksia maksettavaksi.

3.4

Toimenpiteet

Saatan jaksossa 3.3 etuusasian asianmukaisen ja viivytyksettömän käsittelyn tärkeydestä Kansaneläkelaitoksen Espoon vakuutuspiiriin tietoon. Lisäksi saatan terveys- ja toimeentuloturvaosaston tietoon niin ikään jaksossa 3.3. esittämäni näkemyksen yhtenäisten menettelytapaohjeiden tarpeen arvioimisesta.

Tässä tarkoituksessa lähetän niille jäljennökset tästä päätöksestäni.