

29.10.2004

2796/4/03

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

ASUMISTUKIHAKEMUKSEN KÄSITTELYAIKA

1

KANTELU

A arvosteli 26.11.2003 eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kantelukirjoituksessa Kansaneläkelaitoksen Tampereen toimistoa asumistukiasiansa hitaasta käsittelystä.

A kertoi laatineensa 19.9.2003 asumistukihakemuksen asumistuen myöntämiseksi 1.10.2003 alkaen. A:n mukaan toimisto pyysi häneltä 23.10.2003 lisäselvityksenä perukirjan, jonka A kertoi lähettäneensä toimistolle jo seuraavana päivänä. Tämän jälkeen asialle ei A:n mukaan tapahtunut mitään noin kuukauteen. A kertoi asiamiehensä käyneen kiirehtimässä asiaa 18.11.2003, minkä jälkeen toimisto lähetti A:lle 24.11.2003 uuden selvityspyynnön, jossa pyydettiin selvitystä perukirjassa mainitusta jatkokäsittelystä ja lisäksi muun muassa kuitteja elo-marraskuun 2003 vuokran maksajasta.

A:n mielestä Kansaneläkelaitoksen olisi tullut pyytää selvitykset yhdellä kertaa sikäli kuin selvitykset olivat tarpeellisia. Erityisesti lisäselvityspyyntö perukirjasta sekä selvitykset asumistuen ajankohtaa edeltävästä vuokranmaksusta olivat A:n mielestä tarpeettomia.

A ihmetteli kirjoituksessaan myös sitä, että selvityspyynnöt tulivat Tampereen eri toimistoista. Kansaneläkelaitoksen virkailija oli A:n mukaan lisäksi kieltäytynyt ilmoittamasta, kuka virkailija hänen asiaansa käsittelee ja perustellut kieltäytymistään sillä, ettei hän saa kertoa käsittelevää virkailijaa.

A:n mielestä hänen hakemuksensa käsittely kesti liian kauan, minkä vuoksi hän joutui äärimäisen vaikeassa taloudellisessa tilanteessaan luopumaan asunnostaan. A vaatiikin Kansaneläkela itosta korvaamaan hänelle aiheutuneena taloudellisena vahinkona 1 500 euroa.

- - -

3

RATKAISU

3.1

Kannanotot

Katson Kansaneläkelaitoksen laiminlyöneen käsitellä A:N asumistukihakemusta perustuslaissa edellytetyllä tavalla asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä.

Muilta osin A:n kirjoitus ei anna minulle aihetta toimenpiteisiin.

Perustelen kannanottojani seuraavasti.

3.2

Kansaneläkelaitoksen selvitys

Kansaneläkelaitoksen mukaan A:n asumistukihakemus saapui toimistoon 9.10.2003. Toimisto myönsi A:llae hakemuksen mukaisesti asumistuen 1.10.2003 alkaen 16.12.2003 antamallaan päätöksellä. Hakemuksen käsittely kesti siis hieman yli kaksi kuukautta. Kansaneläkelaitoksen mukaan asumistukihakemusten keskinäinen käsittelyaika Tampereen vakuutuspiirissä vuonna 2003 oli kolme viikkoa.

A:n hakemuksen keskimääräistä pidempään käsittelyaikaan on Kansaneläkelaitoksen mukaan vaikuttanut lisäselvitysten pyytämisen tarve. Lisäselvitykset ovat olleet Kansaneläkelaitoksen eläke- ja toimeentuloturvaosaston mukaan pääosin tarpeellisia. A:n hakemuksen liitteenä olleen maksukuitin mukaan tuen hakijan vuokran maksajana oli ollut hakijan äiti, joka ei ollut tukea hakevan ruokakunnan jäsen. Asia on osaston mukaan vaatinut tältä osin lisäselvitystä vuokran maksamisesta muinakin kuukausina, koska edellytyksiä asumistuen maksamiselle ei ole, jos ruokakuntaan kuulumaton henkilö maksaa vuokran. Myös perukirjan pyytäminen on ollut tarpeellista. Sen sijaan lisäselvityksen pyytäminen perukirjasta ei ole ollut osaston mukaan tarpeen, koska A:n toimittama perukirja oli lopullinen. Tämä selvityspyyntö ei kuitenkaan viivästyttänyt hakemuksen käsittelyä, koska tuossa yhteydessä pyydettiin muutakin selvitystä.

Kansaneläkelaitoksen mukaan kaikki lisäselvitystä vaativat seikat olisi tullut havaita jo ensimmäisen lisäselvityspyynnön yhteydessä.

Muilta osin Kansaneläkelaitos toteaa, että Kansaneläkelaitoksessa on käytössä sähköinen asiakirjahallintajärjestelmä (SAHA), jossa saapuneet hakemusasiakirjat kuvataan yhteisiin työjonoihin, joista piirin toimistot käsittelevät hakemuksia riippumatta siitä, mihin toimistoon hakemukset on jätetty. Hakemusasiakirjojen siirtelyä järjestelmä ei edellytä. Hakemusasia ei myöskään välttämättä ohjaudu sen henkilön käsiteltäväksi, joka on pyytänyt asiassa lisäselvitystä. Näin ollen asian lopullinen käsittelijäkään ei ole ollut tiedossa siinä vaiheessa, kun A:n asiamies oli käsittelijää tiedustellut.

Tampereen vakuutuspiiri korostaa, ettei ole olemassa mitään kieltoa kertoa asiaa käsittelevän toimihenkilön nimeä. Kansaneläkelaitoksen mukaan sen päätöksissä ja lisäselvityspyynnöissä on aina asiaa käsitelleen toimihenkilön

nimi ja yhteystiedot.

3.3

Asian arviointia

Hakemuksen käsittely

Suomen perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi toimivaltaisessa viranomaisessa asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä. Viranomaisen on kaikissa käsittelemissään asioissa pyrittävä huolellisuuteen ja mahdollisimman joutuisaan käsittelyyn.

Käsitykseni mukaan erityisesti sosiaalivakuutusasioiden käsittelyn tuli si olla joutuisaa. Esimerkiksi asumistuen tarkoituksena on tasoittaa pienituloisten asumiskustannuksia maksamalla tukena osa kohtuullisista asumismenoista. Asumistuen saaminen on sidoksissa ruokakunnan tuloihin, joten kyse on henkilöistä, joiden taloudellinen tilanne on heikko. Tämän vuoksi asumistukea koskevat asiat tulisi käsitykseni mukaan käsitellä mahdollisimman nopeasti.

Asumistukiasioiden käsittelyä viivästyttää usein hakemusten vaatimien lisäselvitysten hankkiminen. Hakemuksen asianmukaiseen käsittelyyn kuuluva huolellisuus edellyttää nähdäkseni, että Kansaneläkelaitos perehtyy hakemuksiin heti niiden saavuttua huolellisesti ja pyytää kaikki tarvittavat lisäselvitykset mahdollisimman nopeasti yhdellä kertaa. Lisäselvityksen saavuttua hakemus tulisi myös ottaa mahdollisimman nopeasti käsiteltäväksi.

Kansaneläkelaitoksessa käytössä oleva ns. SAHA -järjestelmä ja sen mukainen hakemusten käsittely yhteisistä työjonoista on käsitykseni mukaan hakemusten käsittelyä nopeuttava uudistus, joka merkitsee myös hakemusten yhdenvertaista käsittelyä ja sitä myötä piirin asiakkaiden yhdenvertaista kohtelua. En kuitenkaan pidä hakemusta käsittelevän toimihenkilön vaihtumista asiassa kovinkaan tarkoituksenmukaisena ainakaan silloin, kun hakemukseen perehtyminen on ollut aikaa vievää. Näissä tapauksissa olisi käsitykseni mukaan perusteltua, että asiaan jo kertaalleen perehtynyt henkilö jatkaisi hakemuksen käsittelyä. Jos sen sijaan hakemukseen perehtyminen ja siinä olevan puutteen havaitseminen on tapahtunut nopeasti, ei hakemuksen käsittelijän vaihtumisella ole merkitystä.

Tärkeintä tietenkin on se, että kaikki hakemukset käsitellään asiantuntevasti ja nopeasti ja että hakijoita kohdellaan yhdenvertaisesti. Lisäselvityksen pyytäminen viivästyttää yleensä hakemuksen käsittelyä jonkin verran. Se ei kuitenkaan saisi aiheuttaa käsittelyyn kohtuutonta viivästystä.

A:n hakemuksen käsittelyssä Kansaneläkelaitoksen olisi tullut havaita kaikki hakemuksen vaatima lisäselvitys jo ensimmäisen selvityspyynnön yhteydessä 23.10.2003. Tämän lisäksi saamani selvityksen perusteella vaikuttaa siltä, että lisäselvityspyynnön lähettämisen jälkeen A:n hakemuksen käsittely oli keskeytyksessä lähes kuukauden. Jo tämä merkitsi hakemuksen käsittelyn viivästyistä yli hakemusten keskimääräisen käsittelyajan. Tätä viivästystä lisäsi

vielä se, että hakemuksen toinen käsittelijä havaitsi hakemuksessa lisäpuutteita ja joutui pyytämään A:lta uudelleen lisäselvitystä.

A:n asumistukihakemuksen käsittely kesti siis noin kolme kertaa kauemmin kuin Tampereen vakuutuspiirissä keskimäärin puheena olevana aikana. Mitään näyttöä hakemuksen käsittelyn taha llisesta viivyttämisestä ei asiassa ole. Käsittelyn viivästyminen voidaan nähdäkseni kuitenkin vain osittain selittää hakemuksen puutteellisuudella, sillä viivästyminen on vaikuttanut myös edellä kertomani Kansaneläkelaitoksen huolimattomuus lisäselvitystarvetta harkittaessa. Saamastani selvityksestä ei myöskään ilmene selvitystä sille, että A:lle lähetettyjen lisäselvityspyyntöjen välinen aika on ollut noin kuukauden pituinen.

Totean tässä yhteydessä vielä lopuksi, että tarkastan 3.11.2004 Kansaneläkelaitoksen Lounais-Suomen aluekeskuk sen, johon myös Tampereen vakuutuspiiri kuuluu, sekä kaksi toimistoa Turussa. Tarkastuksilla ovat esillä etuusasioiden käsittelyajat sekä muutoinkin hyvän hallinnon vaatimusten toteutuminen. Tarkastuksia suunniteltaessa ilmeni, että Kansaneläkelaitoksen Lounais-Suomen aluekeskuksessa on ollut vuosina 2003-2004 käynnissä yleistä asumistukea koskevan prosessin parantamiseen tähtäävä projekti. Etuuspäällikkö Jari Salomaan mukaan siinä on pyritty löytämään ratkaisuja asumistukihakemusten käsittelyn ongelmakohtiin, joita on ollut niin hakemusten vastaanotossa kuin työn laadussakin. Salomaan mukaan asumistukihakemusten käsittelyajat ovatkin projektissa mukana olleissa vakuutuspiireissä lyhentyneet. Tarkoitukseni on tutustua tarkastuksen yhteydessä myös tämän projektin työhön ja tuloksiin.

Hakemuksen käsittelijän nimi ja A:n vahingonkorvausvaatimus

Saamani selvityksen perusteella en katso asiassa olevan perusteita epäillä Kansaneläkelaitoksen Tampereen vakuutuspiirin antaneet työntekijöilleen ohjetta salata hakemusta käsittelevien henkilöiden nimiä. Kun hakemuksia käsitellään yhteisistä työjonoista, ei niiden käsittelijä ole tiedossa ennen kuin käsittelijä poimii hakemuksen jonosta käsiteltäväkseen.

A:n esittämän vahingonkorvausvaatimuksen osalta totean, ettei oikeusasiamiehen tehtäviin kuulu määrätä vahingonkorvauksia suoritettavaksi. A:n tulisi esittää vaatimuksensa ja sen perusteet Kansaneläkelaitokselle.

3.3

Toimenpiteet

Saatan edellä kerrotut käsitykseni hakemusten asianmukaisen ja joutuisan käsittelyn tärkeydestä Kansaneläkelaitoksen ja sen Tampereen vakuutuspiirin tietoon ja vastaisuudessa huomioon otettaviksi. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen päätöksestäni Kansaneläkelaitokselle tiedoksi.
