

19.6.2017

EOAK/2879/2017

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Esittelijä: Riikka Jackson

Viite: 26.4.2017 vireille tullut kantelu

KELAN PUHELINPALVELUT RUUHKAUTUIVAT PAHASTI

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Kelan menettelyä toimeentulotukea koskevassa asiassa. Kantelijan mukaan toimeentulotukihakemuksen käsittely oli viivästynyt lainvastaisella tavalla.

Lisäksi kantelussa pyydettiin tutkimaan Kelan puhelinpalvelun maksullisuuden laillisuutta asioiden käsittelyssä. Kirjoituksen mukaan kantelija on joutunut maksamaan puheluista, joiden aiheena on ollut Kelan omien virheiden oikaisu, ja hän on muutenkin joutunut perustoimeentuloa hankittaessa kustantamaan Kelan ylläpitämää puhelinpalvelua omasta perustoimeentulostaan.

Kirjoituksen mukaan Kelan asiakaspalvelu on syrjivää, kun toisilla ainoa mahdollisuus asioida Kelassa on maksullinen puhelinpalvelu, kun taas toisilla on mahdollisuus saada sama palvelu ilmaiseksi asioimalla sähköisesti tai Kelan toimistossa.

Kirjoituksen mukaan Kela suosii niitä, joilla on ollut varallisuutta hankkia tietokone, puhelin ja pankkitunnukset. Tällaiset asiakkaat saavat nopeampaa palvelua kuin toimeentulotuen asiakkaat, jotka ovat syrjäytyneitä, vanhuksia tai mielenterveysongelmaisia. Heillä ei ole ollut mahdollista hankkia näitä laitteita, saati sitten ymmärrystä niiden käyttöön. Kirjoituksessa tuodaan esille, että monella on vain Prepaid- liittymä, jossa usein ei ole saldoa.

2 SELVITYS

Kela antoi kirjoituksen johdosta selvitystä.

3 RATKAISU

3.1

Toimeentulotukiasian viivytyksetön käsittely

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.

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

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät muun muassa sitä, että viranomaisessa asiointi tulee voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan, että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen.

Käsitykseni mukaan toimeentulotukea koskevassa päätöksenteossa on kiinnitettävä huomiota päätöksen sisällöllisiin vaatimuksiin ja päätöksenteon nopeusvaatimukseen. Toimeentulotukiasia on käsiteltävä siten, että asiakkaan oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu. Korostan tässä yhteydessä, että toimeentulotukihakemuksen käsittely voi yleensä edellyttää päätöksentekijältä erityistä harkintaa, ja asiakkaan ja hänen perheensä olosuhteiden selvittämistä ja yksilöllisen elämäntilanteen huomioimista.

Päätös hallintoasiassa tulee tehdä hallintolain 23 §:n mukaan ilman aiheetonta viivytystä.

Erikseen toimeentulotukilaissa on säädetty toimeentulotuen hakemiseen ja päätöksentekoon kuluvasta ajasta.

Toimeentulotukilain 14 §:n mukaan toimeentulotukihakemus tehdään Kansaneläkelaitokselle, jonka tulee tehdä hakemuksen perusteella päätös perustoimeentulotuesta. Hakemuksen siirtämisestä kunnan käsiteltäväksi säädetään lain 14 d §:ssä.

Toimeentulotukilain 14 b §:n mukaan kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavan arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

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.

Mainitun säännöksen 2 momentin mukaan päätös hakemusajankohtaa seuraavaa kuukautta koskevasta hakemuksesta on tehtävä ja pantava täytäntöön viimeistään sanotun kuukauden ensimmäisenä arkipäivänä, jos hakemuksen saapumisesta on tuolloin kulunut enemmän kuin seitsemän arkipäivää. Mikäli hakemus koskee myöhäisempää aikaa kuin hakemusajankohtaa seuraavaa kuukautta, päätös on tehtävä ja pantava täytäntöön viimeistään hakemuksessa tarkoitetun ajanjakson ensimmäisenä arkipäivänä.

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 täydennyksen 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.

3.2

Saatu selvitys ja arviointi

Kela on antamassaan selvityksessä ilmoittanut, että kantelijan toimeentulotukihakemusta ei ole käsitelty toimeentulotukilain mukaisessa määräajassa. Kela on siten saamani selvityksen mukaan toiminut toimeentulotukilain vastaisella tavalla.

Kela on selvityksessään pahoitellut kantelijalle toiminnastaan aiheutunutta kohtuutonta haittaa.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Totean aluksi, että eduskunnan oikeusasiamiehen kansliaan on saapunut satoja Kelan toimeentulotukihakemusten käsittelyyn ja päätöksentekoon liittyviä kanteluita. Valtaosin näissä kanteluissa on arvosteltu Kelan menettelyä toimeentulotukihakemusten käsittelyssä ja ennen kaikkea arvostelun kohteena on ollut päätöksenteon viivästyminen.

Kelalta saamani selvityksen mukaan toimeentulotukihakemusten käsittely on ruuhkautunut alkuvuonna Kelan toimeentulotuen yksiköissä. Käsittelyaikojen pidentymiseen on vaikuttanut selvityksien mukaan muun muassa lisääntynyt asiakasmäärä. Kela on selvityksissään ilmoittanut lukuisia erilaisia toimenpiteitä, joihin se on ryhtynyt saadakseen käsittelyajan lainmukaiselle tasolle.

Kela on kanteluun antamansa selvityksen jälkeen ilmoittanut, että tällä hetkellä asiakkaat saavat päätöksen perustoimeentulotuesta lainmukaisessa ajassa. Viikolla 23 hakemukset käsiteltiin keskimäärin 5,6 päivässä.

Totean, että laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, että voimavaroihin ja työmäärään liittyvillä syillä ei voida hyväksyttävästi perustella poikkeamista siitä, mitä perusoikeutena turvattu yksilön oikeusturva asian käsittelyltä edellyttää. Tähän nähden Kela ei ole esittänyt hyväksyttäviä perusteita hakemuksen käsittelyn ja päätöksenteon viivästymiselle.

Korostan, että Kelan on huolehdittava siitä, että se voi järjestää toimeentulotukea koskevien hakemusten käsittelyn ja yksilöä koskevan päätöksenteon lain edellyttämällä tavalla. Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloa turvaava etuus, minkä vuoksi toimeentulotukiasioiden käsittelyajoilla on olennainen merkitys hakijan toimeentulon turvaamisessa. Asian käsittely viranomaisessa (Kelassa) on järjestettävä myös ruuhka-aikoina

siten, että Kelassa asioiva saa asianmukaisesti palveluita, ja että laissa säädettyjä määräaikoja voidaan noudattaa.

Korostan, että toimeentulotukilain 14 c §:n säännös viivytyksettömästä käsittelystä on ehdoton ja koskee kaikkia toimeentulotukiasioiden käsittelyn vaiheita; hakemuksen käsittelyä, sen täydentämistä, päätöksentekoa ja päätöksen täytäntöönpanoa. Voidakseen toteuttaa laissa säädettyt velvollisuutensa viranomaisen on järjestettävä esimerkiksi asiakirjahallintonsa siten, että se pystyy seuraamaan asiakirjojen liikkumista ja niiden käsittelytilannetta viranomaisen sisällä. Tällä varmistetaan osaltaan asioiden joutuisa käsittely viranomaisessa.

Käsittelyn viivytyksettömyyttä arvioitaessa on otettava huomioon myös asian merkitys tukea hakevalle henkilölle ja hänen perheelleen. Mitä suurempi merkitys ratkaisulla on asianomaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä joutuisampaan käsittelyyn asiassa tulee pyrkiä. Kun kysymys on välttämättömän huolenpidon tai muiden perusoikeuksien turvaamisesta, käsittelyn viivytyksettömyydelle on annettava erityistä merkitystä viranomaisen toiminnassa. Erikseen toimeentulotukilaissa on säädetty kiireellisenä pidettävän toimeentulotukihakemuksen käsittelystä ja päätöksentekoon kuuluvasta ajasta.

Julkisella vallalla on perustuslain mukaan velvollisuus toteuttaa perus- ja ihmisoikeuksia. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että Kelan on osoitettava voimavaroja lakisääteisiin tehtäviinsä tarvittaessa henkilöresursseja lisäämällä tai niitä kohdentamalla siten, että se pystyy selviytymään sille laissa säädettyistä tehtävistä. Kelan tehtävänä on huolehtia siitä, että sillä on käytössään ammattitaitoista henkilökuntaa riittävästi ja että se voi tehdä hakemuksiin päätökset lain edellyttämällä tavalla viivytyksettä. Henkilökunnan vähäisyys tai puutteet sen osaamisessa eivät oikeuta viivästyksiin toimeentulotukihakemusten käsittelyssä.

Viranomaisen organisaatioon tai viranomaisen resursseihin liittyvillä asioilla ei siis voida perustella poikkeamista siitä, mitä hallintolain ja toimeentulotukilain säännökset edellyttävät viivytyksettömältä käsittelyltä.

Totean, että Kelalla on ollut aikaa ja mahdollisuus varautua toimeentulotukilain muutokseen lähes vuoden ajan. Tämän takia sen olisi tullut varautua tiedossaan oleviin työn tekemisessä tapahtuviin muutoksiin ja ruuhkatilanteisiin. Kelan olisi tullut ennakoida hakemusten käsittelyssä ja päätöksenteossa mahdollisesti tapahtuvia häiriötilanteita suunnittelemalla erilaisia varajärjestelyjä.

Toimenpiteeni Kansaneläkelaitoksen menettelyn johdosta ilmenevät kohdasta 4.

3.3

Toimeentulotukihakemusten viivästyksestä aiheutuneen vahingon korvaaminen ja hyvityksen suorittaminen

Kirjoituksen mukaan kantelija on vaatinut Kelaa maksamaan hänelle Kelan asiakaspalveluun soittamisesta aiheutuneet puhelinkustannukset.

Annoin ratkaisuni Kelan viivästyksestä aiheutuneiden vahinkojen korvaamisesta ja hyvittämisestä 18.4.2017 (EOAK/1301/2017). Ratkaisussani pyysin Kelaa ilmoittamaan, mihin toimenpiteisiin se ryhtyy hyvitystä koskevien johtopäätösten ja esitysten johdosta. Ratkaisu on luettavissa eduskunnan oikeusasiamiehen verkkosivuilla. Olen myös tiedottanut ratkaisustani.

Kela on ratkaisuni jälkeen 11.5.2017 ilmoittanut, että Kela on päättänyt maksaa hyvitysmaksua niille myönteisen toimeentulotukipäätöksen saaneille asiakkaille, joiden hakemuksen ratkaiseminen on viivästynyt lainmukaisesta seitsemän arkipäivän määräajasta.

Kelan antaman selvityksen mukaan hyvitys porrastetaan viiveen pituuden perusteella siten, että hyvitys on ensimmäiseltä lakisääteisen ajan ylittävältä viikolta 25 euroa, toiselta viikolta 50 euroa, kolmannelta viikolta 100 euroa ja neljänneltä viikolta ja sitä pidemmiltä viiveiltä 150 euroa. Hyvitysmaksu maksetaan jokaisesta viivästyksestä erikseen, joten samalle asiakkaalle voi tulla maksettavaksi useampi hyvitysmaksu.

Hyvitys sisältää korvauksen asiakkaalle aiheutuneesta haitasta ja vaivannäöstä sekä asiakkaalle aiheutuneesta vahingosta kuten ylimääräisistä puhelinkuluista. Asiakkaalle lähtee automaattisesti maksuilmoitus postitse, jossa asiakkaalle kerrotaan maksettavan hyvitysmaksun määrä. Hyvitysmaksu on nähtävissä ja todennettavissa asiakkaan toimeentulotuen tiedoissa jälkikäteen.

Kela on lisäksi tiedotteessaan 24.4.2017 ilmoittanut, että Kela maksaa erikseen viivästys- ja muistutuskulut, jotka ovat aiheutuneet asiakkaan laskun käsittelyn myöhästymisestä. Jos hyvitys ei kata asiakkaalle viivästyksestä suoraan aiheutunutta vahinkoa, niin asiakas voi vaatia erikseen vahingonkorvausta tekemällä Kelaan vapaamuotoisen vahingonkorvaushakemuksen.

Kelan antaman selvityksen mukaan kantelijan tapauksessa hänen vaatimansa puhelinkulut on varsinaisessa toimeentulotukipäätöksessä hylätty, koska ne kuuluvat perusosalla katettaviin menoihin. Kantelijan asiasta tekemä oikaisuvaatimus on edelleen Oikaisuvaatimuskeskuksen käsiteltävänä. Kantelijalle on myös maksettu hyvitystä maaliskuun ja huhtikuun toimeentulotukipäätöksien viivästymisistä. Hyvitys sisältää korvauksen asiakkaalle aiheutuneesta haitasta ja vaivannäöstä sekä korvauksen vähäisistä vahingoista, kuten puhelukuluista.

3.4

Puhelinpalvelun maksullisuus

Kantelussa pyydettiin tutkimaan Kelan puhelinpalvelun maksullisuuden laillisuutta.

Puhelinpalvelun maksullisuutta on arvosteltu myös lukuisissa muissa minulle saapuneissa kanteluissa. Kanteluissa on tuotu esille Kelan puhelinpalvelun ruuhkautumisen johtaneen siihen, että puhelinpalveluun jonottamisesta aiheutuu toimeentulotukiasiakkaalle kohtuuttomia kustannuksia.

Kirjoituksissa on lisäksi kritisoitu sitä, että Kelan 020-alkuinen puhelinnumero ei kuulu teleoperaattoreiden puhepaketteihin, vaan Kelaan soitetut puhelut veloitetaan erikseen puhepaketin normaalin kuukausimaksun päälle. Kirjoituksissa on vielä tuotu esille se, ettei prepaid-liittymän omaavilla henkilöillä ole välttämättä riittävästi saldoa, jotta pystyisi soittamaan ja jonottamaan Kelan asiakaspalveluun.

Kelan antaman selvityksen mukaan Kelan puhelinpalveluun soittaminen maksaa kiinteästä verkosta soitettaessa paikallisverkkomaksun tai matkapuhelimesta soitettaessa matkapuhelinmaksun. Maksut määräytyvät soittajan operaattorin hinnaston mukaan. Asiakas

maksaa Kelan palvelunumeroihin soittaessaan vain oman sopimuksensa mukaisen paikallispuhelu- tai matkapuhelumaksun. Kela maksaa operaattorille palvelunumerosta koituvan palvelunumeromaksun. Puhepakettia käyttäviä asiakkaita kehoitetaan muun muassa Kelan verkkosivuilla tarkistamaan operaattoriltaan sisältyvätkö 020-alkuiset puhelut pakettiin.

Totean puhelinpalvelun maksuista seuraavaa.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Eduskunnan oikeusasiamies Petri Jääskeläinen on antanut lukuisia eri viranomaisia koskevia ratkaisuja, jotka ovat koskeneet puhelinpalvelua. Näissä päätöksissä tarkemmin esitetyin perustein hän on todennut, että laki ei edellytä sellaista neuvontaa, josta viranomaisessa asioivalle ei aiheutuisi lainkaan kustannuksia. Hallinnon asiakas vastaa siten niistä kustannuksista, jotka hänelle tavanomaisesti aiheutuvat neuvontapalvelun hankkimisesta.

Puhelimitse viranomaiselta neuvoja tiedustelevan voidaan siis edellyttää vastaavan normaaleista hänen oman lanka- tai matkapuhelinliittymänsä mukaisista kustannuksista soitettaessa tavalliseen puhelinnumeroon. Sen sijaan puhelinneuvonnan maksuttomuus edellyttää, että neuvonnasta ei viranomaisesta johtuvasta syystä seuraa asiakkaan maksettavaksi normaalin puheluhinnan ylittäviä kustannuksia.

Kelan antamien selvityksien mukaan Kelan puhelinpalvelu täyttää hallintolain tarkoittaman maksuttomuuden viranomaisen puhelinpalvelussa, koska soittaminen Kelaan maksaa asiakkaalle normaalin paikallisverkko- tai matkapuhelinmaksun. Kelan antamissa selvityksissä todetaan, että myös kuntien puhelinnumeroihin soittaminen on ollut vastaavalla tavalla maksullista.

Kelaan soittamisen minuuttikohtainen hinta on sinänsä tavanomainen ja normaali lanka- tai matkapuhelinmaksu. Kuitenkin useissa kantelukirjoituksissa on tuotu esille, että viimesijaista toimeentulotukea hakevat henkilöt ovat joutuneet Kelasta johtuvasta syystä jonottamaan pitkiäkin aikoja Kelan puhelinpalvelussa saadakseen itselleen ja perheelleen kuuluvat laissa säädetyt etuudet. Pidän ongelmallisena, että tällaisessa tilanteessa toimeentulotuen hakijalle aiheutuu kohtuuttoman pitkistä jonotusajasta tosiasiaa tavanomaista lanka- tai matkapuhelinmaksua suurempia kustannuksia, joita asiakkaalle ei siis aiheutuisi, mikäli Kelan puhelinpalvelu toimisi moitteettomasti.

Kelan antamien tietojen mukaan Kelan puhelinpalvelu ruuhkautui alkuvuonna 2017 sen jälkeen, kun perustoimeentulotuki siirrettiin kunnilta Kelaan. Jonotusajat toimeentulotuen puhelinpalveluun olivat esimerkiksi maaliskuussa 2017 keskimäärin 23 minuuttia. Yksittäisten puheluiden jonotusajat ovat saattaneet olla tätä pidempiä. Tietooni on tullut ainakin yli 30 ja 45 minuuttia kestäneitä jonotusaikoja puhelinpalveluun. Näin pitkät jonotusajat ovat saattaneet aiheuttaa toimeentulotukiasiakkaan näkökulmasta ja hänen taloudelliseen tilanteensa nähden kohtuuttomina pidettäviä kustannuksia.

Kela on antamansa selvityksen mukaan kevään 2017 aikana pyrkinyt lyhentämään puhelinpalvelun jonotusaikoja muun muassa palkkaamalla 100 uutta työntekijää puhelinpalveluun. Lisäksi palvelua on pyritty parantamaan lisäämällä perustoimeentulotuen

palvelunumeroon valikko, jossa voi valita tiedusteleeko vireillä olevan hakemuksen tilaa, vai koskeeko asia jotakin muuta toimeentulotukeen liittyvää asiaa. Asiakkaan puhelu voidaan tarvittaessa ohjata palvelusta toiseen ilman, että asiakkaan tarvitsee uudelleen jonottaa. Kelan mukaan valikolla varmistetaan mahdollisimman nopea pääsy palveluun kaikille perustoimeentulotukipalveluun soittaville asiakkaille.

Kela on lisäksi kertonut pyrkivänsä hillitsemään puhelinpalveluun jonottamisesta aiheutuneita kustannuksia takaisinsoittopalvelun avulla sekä vähentämällä jonotuspaikkoja. Takaisinsoittopyynnön jättämistä tarjotaan muutaman minuutin kuluttua jonotuksen alkamisesta. Ruuhkautuneessa palvelutilanteessa takaisinsoittopyynnön jättäminen ei kuitenkaan ole aina mahdollista, koska soittopyyntöjä voidaan ottaa vastaan rajallinen määrä (110 kappaletta kerrallaan), jotta niihin pystytään vastaamaan. Soittopyynnön jättämisen jälkeen asiakkaalle soitetään saman päivän aikana ja tästä ei asiakkaalle tule kustannuksia.

Olen aikaisemmissa ratkaisuisssani todennut, että Kelan käytössä oleva takaisinsoittopalvelu on myönteinen ja asiakkaita palveleva järjestelmä. Ongelmana takaisinsoittopalvelussa on kuitenkin se, että pyyntöjä voidaan päivittäin vastaanottaa vain tietty lukumäärä, jolloin lukumäärän täyttymisen jälkeen Kelaan soittavat asiakkaat eivät ole välttämättä saaneet palvelua kohtuullisen ajan kuluessa.

Kelan selvityksissä tuodaan vielä esille, että asiakkaalla on myös mahdollisuus asioida puhelimitse Kelan kanssa ilman, että asiakkaalle aiheutuu tästä kustannuksia tekemällä ajanvarauksen Kelan puhelinpalveluun sähköisesti, jolloin Kela soittaa sovittuna aikana asiakkaalle. Asiakkaan ei tarvitse maksaa puhelinmaksuja silloin, kuin Kela soittaa asiakkaalle varattuna aikana.

Pidän myös puhelinajanvarauksen mahdollisuutta myönteisenä, mutta lähtökohtaisesti vain kiireettömiin tilanteisiin soveltuvana järjestelynä. Ajanvarausjärjestelmä on helposti niiden asiakkaiden saatavilla, joilla on mahdollisuus käyttää verkkopalveluja. Ongelmana ajanvarauksella tapahtuvassa puhelinpalvelussa voidaan kuitenkin pitää sitä, että ajanvarausta ei välttämättä saa tehtyä edes samalle kuukaudelle. Esimerkiksi viikolla 23 ajanvarauksen puhelinpalveluun pääkaupunkiseudulla sai tehtyä vasta kahden viikon päähän viikolle 25. Toimeentulotuen luonteesta johtuen toimeentulotukiasiakkaiden tiedustelut ovat kuitenkin lähtökohtaisesti sellaisia, jotka edellyttävät vastausta ilman aiheetonta viivästystä, jolloin ajanvarauksen tekeminen viikkojen tai kuukausien päähän ei useimmissa tapauksissa vastaa asiakkaan tarpeeseen.

Kela on ilmoittanut, että edellä kuvattujen toimenpiteiden myötä tilanne Kelan puhelinpalvelussa on korjaantunut ja puhelinpalveluun pääsee nykyisessä tilanteessa läpi lyhyemmällä jonottamisella. Tilanne on huhtikuun 2017 aikana parantunut huomattavasti, ja toimeentulotuen vastausprosentti on ollut huhti-toukokuussa keskimäärin yli 50 % ja parhaimmillaan jo yli 85 %. Toukokuussa 2017 keskimääräinen jonotusaika on Kelan antamien tietojen mukaan ollut noin viisi minuuttia.

Totean, että Kelan tekemät toimenpiteet ovat toukokuun 2017 keskimääräisen jonotusajan lyhentymisen perusteella parantaneet puhelinpalvelun saatavuutta, eikä Kelan puhelinpalveluun soittamisesta ja jonottamisesta enää nykytilanteessa näyttäisi aiheutuvan toimeentulotuen asiakkaalle kohtuuttomia kustannuksia. Kela on lisäksi katsonut

maksamillaan hyvityksillä osaltaan korvanneensa myönteisen toimeentulotukipäätöksen saaneille asiakkaille heille Kelaan soittamisesta aiheutuneita ylimääräisiä kustannuksia.

Korostan kuitenkin edelleen, että hyvään hallintoon kuuluu, että viranomaisen varmistaa, että sosiaalihuollon asiakkaalla on tosiasiallinen mahdollisuus ottaa yhteyttä viranomaiseen. Viranomaisen puhelinpalvelu on järjestettävä sillä tavoin, että se myös tosiasiallisesti on sosiaalihuollon asiakkaiden saavutettavissa ja saatavilla ilman kohtuuttomia kustannuksia tai vaikeuksia. Puhelinpalveluun tulisi siis voida saada yhteys kohtuullisen ajan kuluessa kaikissa tilanteissa.

Pidän ensisijaisen tärkeänä, että Kela jatkossakin varmistaa puhelinpalvelun riittävän resursoinnin niin henkilöstön kuin teknisten ratkaisujenkin osalta, jotta vastaavia asiakkaille ylimääräisiä kustannuksia aiheuttavia ruuhkatilanteita ei enää pääsisi syntymään. Kelan tulisi kiinnittää jatkossa myös huomiota siihen, että Kelan verkkosivujen kautta tehtävä puhelinsoitto tai tapaamisaikaa koskeva ajanvaraus olisi mahdollista saada kohtuullisen ajan kuluessa koko Suomessa Kelan eri toimipaikoissa, ja että takaisinsoittopalvelun resurssit mahdollistaisivat yhä useamman takaisinsoittopyynnön vastaanottamisen.

Kela on jo monin eri tavoin kehittänyt palvelujaan asiakaslähtöisemmiksi ja luonut verkkosivuilleen muun muassa sivun, jonka kautta asiakas pystyy tarkistamaan reaaliaikaiset jonotusajat Kelan 36 kunnissa olevissa toimipaikoissa. Tämä helpottaa asiakkaan asiointia Kelan toimipaikassa, kun jonotusajan sekä kulloinkin meneillään olevan vuoronumeron pystyy tarkistamaan ajantasaisesti verkkosivuilta.

Totean vielä, että Kelalta saadun tiedon mukaan kiireellisissä tilanteissa asiakkaan on asioitava Kelassa joko puhelimitse tai henkilökohtaisesti Kelan toimipisteessä.

Toimeentulotukilain mukaan kiireellinen toimeentulotukea koskeva hakemus on käsiteltävä siten, että päätös voidaan tehdä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Tilanteissa, joissa Kelan toimipistettä ei ole kohtuullisen matkan päässä, se ei ole auki tai se on ruuhkautunut, jää asiakkaan ainoaksi vaihtoehdoksi asioida puhelimitse saadakseen toimeentulotukihakemuksensa kiireellisesti käsiteltäväksi.

Puhelinpalvelun toimivuudella ja tosiasiallisella saatavuudella on siis erityinen merkitys asiakkaalle, jonka hakemus edellyttää kiireellistä käsittelyä. Mikäli puhelinpalveluun ei saa yhteyttä esimerkiksi ruuhkautumisen takia, voi syntyä tilanteita, joissa henkilön tai perheen oikeus viimesijaiseen tukeen jää täyttymättä. Kelan tulisikin edelleen kehittää puhelinpalveluaan siten, että kiireellisiin yhteydenottoihin pystyttäisiin kaikissa tilanteissa vastaamaan oikea-aikaisesti. Tämän voisi toteuttaa esimerkiksi luomalla puhelinpalvelun valikkoon lisävalinnan, joka olisi rajattu kiireellisten hakemusten tai viestien käsittelyyn. Tämä merkitsisi kuitenkin sitä, että soittajalle samalla selkeästi ilmoitetaan, millä edellytyksillä toimeentulotukihakemus voidaan käsitellä kiireellisenä.

Siltä osin, kun kirjoituksissa on esitetty huolta siitä, ettei Kelan 020-alkuinen puhelinnumero sisälly operaattoreiden tarjoamiin puhepaketteihin, ja että osalla asiakkaista on käytössään vain prepaid-liittymä, totean seuraavaa.

Eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävänä on valvoa, että viranomainen noudattaa lakia ja toimii harkintavaltansa puitteissa. Oikeusasiamies ei hänelle kuuluvan laillisuusvalvonnan puitteissa voi puuttua yksityisinä yrityksinä toimivien puhelinoperaattoreiden toimintaan eikä siten siihen, ettei puhelinoperaattoreiden tarjoamiin puhepaketteihin mahdollisesti sisälly viranomaisten palvelunumerot. Oikeusasiamies ei voi myöskään ottaa kantaa prepaid-liittymien käyttöön liittyviin seikkoihin, kun kysymys on yksityisen henkilön palvelun tarjoajan valinnasta. Oikeusasiamies voi valvoa vain, ettei viranomaisesta johtuvasta syystä hallinnon asiakkaalle aiheudu ylimääräisiä kustannuksia hänen asioidessa viranomaisen puhelinpalvelussa.

3.5

Kantelijan asiointimahdollisuudet

Kirjoituksen mukaan Kelan asiakaspalvelu on epätasa-arvoista, koska kaikilla ei ole mahdollisuutta hankkia teknisiä välineitä, joiden kautta asiointi Kelaan onnistuu nopeammin.

Kelan antaman selvityksen mukaan kantelija on asiointunut Kelassa vuonna 2017 soittamalla seitsemän kertaa ja käymällä kerran toimistossa. Kantelijan lähin Kelan toimisto sijaitsee noin kolmen kilometrin päässä kantelijan kotiosoitteesta. Matka Kelan toimistoon on kohtuullinen. Kelan toimisto on auki kahtena päivänä viikossa klo 9.00-12.00 ja 13.00-16.00.

Kelan antaman selvityksen mukaan asiakas voi asioida Kelan asiointipalvelussa, jos hänellä on käytössään henkilökohtaiset verkkopankkitunnukset, mobiilivarmenne tai varmennekortti. Kelan asiointipalvelussa asiointi ei edellytä asiakkaalta omaa tietokonetta tai Internetyhteyttä. Osassa Kelan palvelupisteitä on myös asiakaspäätteitä asiakkaiden käyttöön. Kelan asiointipalvelussa voi asioida myös esim. kirjaston asiakaskäytössä olevilta tietokoneilta. Kela on pyrkinyt nimenomaan parantamaan neuvonnan ja palvelujen saavutettavuutta, ja siten myös asiakkaiden yhdenvertaisuutta avaamalla uusia palvelukanavia.

Kelan Asiakkuuksien suunnitteluyksikkö katsoi selvityksessään, että kantelijan tilanteessa ei ole toimittu moitittavalla tavalla, koska Kelan puhelinpalvelun maksu on kohtuullinen ja kantelijan lähin Kelan toimisto sijaitsee kohtuullisen matkan päässä kantelijan kotiosoitteesta. Lisäksi kantelijalla on ollut mahdollisuus asioida myös muissa maksuttomissa palvelukanavissa, eikä Kelan asiointipalvelussa asiointi edellytä asiakkaalta omaa tietokonetta tai Internet yhteyttä.

Kirjoitus ei tältä osin antanut minulle aiheita toimenpiteisiin.

4 TOIMENPITEET

Olen maaliskuun-huhtikuun 2017 aikana kanteluratkaisuissani antanut Kelalle useita huomautuksia toimeentulotukihakemusten käsittelyn ja päätöksenteon lainvastaisesta viivästymisestä. Olen pyytänyt Kela esittämään minulle mihin korjaaviin toimenpiteisiin se ryhtyy saadakseen hakemusten käsittelyn ja päätöksenteon lainmukaiselle tasolle. Kela on näiden ratkaisujen jälkeen ilmoittanut, että se pystyy jatkossa käsittelemään toimeentulotukihakemukset laissa säädettyssä määräajassa. Tämän takia kirjoitus ei anna aiheita puoleltani muuhun, kuin että kiinnitän Kelan huomiota edellä toimeentulotukihakemuksen viivytyksettömästä käsittelystä ja

viranomaisen velvollisuuksista sekä puhelinpalvelun toimivuudesta ja sen kehittämisestä sanottuun. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Kelalle.