

8.9.2006

Dnro 2984/4/05

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä**

## **LISÄSELVITYKSEN PYYTÄMINEN SAIRAUSPÄIVÄRAHA-ASIASSA**

### 1 KANTELU

Kantelija arvosteli 10.10.2005 saapuneessa kirjeessään Kansaneläkelaitoksen menettelyä sairauspäiväraha-asiassaan. Hän kertoi jättäneensä päivärahahakemuksensa Kansaneläkelaitokselle heinäkuun 2005 alussa ja varmistaneensa tuolloin, että hakemus oli saapunut toimistoon ja että siinä olivat mukana tarvittavat liitteet. Kantelijan mukaan hänelle kerrottiin tuolloin, että hakemus oli kunnossa ja että päätös siihen annettaisiin heinäkuun loppuun mennessä. Kun päätöstä ei kuulunut, kantelija kertoi soittaneensa 3.8.2005 Kansaneläkelaitokseen, jolloin virkailija oli ilmoittanut, että hakemus on puutteellinen. Kantelijan mukaan virkailija käyttäytyi muutoinkin asiattomasti.

Kantelijan mukaan hänelle aiheutui kohtuuttomasti kuluja Kansaneläkelaitoksen menettelystä.

---

### 3 RATKAISU

#### 3.1 Kansaneläkelaitoksen selvitys tapahtumista

Helsingin vakuutuspiirin mukaan kantelijan puheena oleva sairauspäiväraahakemus saapui Kansaneläkelaitokselle 5.7.2005. Hakemuksessa oli ollut lääkärinlausunnon lisäksi liitteenä muun muassa lomake "Ilmoitus työnantajan maksamasta palkasta". Hakemus otettiin käsittelyyn 14.7.2005, jolloin käsittelijä oli havainnut, että siitä puuttuvat tarkemmat palkkatiedot ja lääkärintodistukset työkyvyttömyyden alusta lähtien. Hakemus oli jäänyt odottamaan työnantajalta saapuvia tietoja. Piirin mukaan toimistoja on ohjeistettu pyytämään puuttuvat selvitykset välittömästi joko kirjeitse tai puhelimitse. Piiri ei pysty enää luotettavasti toteamaan, oliko kantelijan hakemuksen käsittelyprosessi edennyt ohjeistuksen mukaisesti.

Piirin mukaan asiakaspalvelutilanteessa ei voida aina edellyttää, että asiakaspalvelija tietää, onko hakemuksessa riittävästi selvityksiä päätöksentekoa varten. Tällaisissa tilanteissa asiakaspalvelija kertoo piirin

mukaan asiakkaalle, että etuusasian valmistelija saattaa vielä myöhemmin pyytää lisäselvitystä.

Piirin mukaan kantelija tiedusteli hakemuksesta käsittelyä 3.8.2006, minkä jälkeen asian valmistelija oli pyytänyt kantelijan työnantajaa toimittamaan puuttuvat selvitykset. Työnantaja toimitti sanotut selvitykset Kansaneläkelaitokselle 8.8.2006 ja sairauspäivärahopäätös annettiin samana päivänä.

Kansaneläkelaitoksen muissa selvityksissä viitataan toimistoille hallintolain säännösten pohjalta laadittuun toimintaohjeeseen, jonka mukaan hakemukset on käsiteltävä asiallisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Ohjeiden mukaan hakemuksen tarvittavat liitteet on pyydettävä tai viran puolesta hankittava heti hakemusta vastaanotettaessa tai viimeistään siinä vaiheessa, kun hakemuksen käsittely aloitetaan. Ohjeiden mukaan lisäselvityspyyntöön on asetettava aikaraja ja asia on dokumentoitava.

Hallinto-osasto toteaa lausunnossaan näkemyksensä, että kantelijaa on informoitu virheellisesti, että kaikki asian ratkaisemiseksi tarvittavat asiakirjat ovat hakemuksen liitteenä. Lisäksi lisäselvitystä työnantajalta on pyydetty vasta sen jälkeen, kun kantelija oli tiedustellut asiansa käsittelyvaihetta. Näin hakemuksen käsittelyajaksi muodostui runsas kuukausi.

Kantelijan kirjoituksessaan mainitseman asiakaspalvelutilanteen osalta Helsingin vakuutuspiiri on selvityksessään todennut, että kantelijaa palvellut virkailija on kokenut, persoonallinen ja hyvän ammattitaidon omaava. Kansaneläkelaitoksen selvityksissä pahoitellaan, jos kantelija on kokenut saaneensa huonoa asiakaspalvelua.

## 3.2

Kansaneläkelaitoksen menettelyn arviointia

### 3.2.1

Hakemuksen käsittelyaika ja lisäselvityksen pyytäminen

#### *Oikeusohjeet*

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi toimivaltaisessa viranomaisessa asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Vuoden 2004 alusta voimaan tullut hallintolaki sisältää viranomaisille nimenomaisen velvoitteen käsitellä asiat ilman aiheetonta viivytystä (23§).

Viranomaisten on pyrittävä kaikissa käsittelemissään asioissa mahdollisimman joutuisaan käsittelyyn. Käsittelyn joutuisuus on tärkeää yksilön oikeusturvan kannalta. Sairauspäiväraha-asioissa hakemusten käsittelyn joutuisuus on tärkeää sen vuoksi, että päätöksillä on usein tärkeä merkitys hakijoiden taloudellisen tilanteen kannalta.

Hallintolain 22 §:ssä säädetään puolestaan asiakirjan täydentämisestä. Säännöksen mukaan viranomaisen on kehotettava asiakirjan lähettäjä määrääjässä täydentämään hakemustaan, jos viranomaiselle toimitettu asiakirja on puutteellinen.

Hallintolakia sovelletaan myös Kansaneläkelaitoksen etuusratkaisutoimintaan. Lain voimaan tullessa Kansaneläkelaitos antoi toimistoilleen toimeenpano-ohjeen sen soveltamiseksi etuusasioissa. Asiakirjan täydentämistä koskevilta osin ohjeissa korostetaan, että toimiston toiminta tulisi järjestää siten, että hakemukset voidaan tarkistaa heti niiden saavuttua ja lisäselvitykset pyytää välittömästi ja mahdollisuuksien mukaan samalla kertaa.

### *Kannanotto*

Kantelijan hakemuksen käsittely kesti siis hieman yli kuukauden. Käsittelyaika on nähdäkseni ollut pitkä ja ylittänyt sairauspäiväraha hakemusten keskimääräisen käsittelyajan Helsingin vakuutuspiirissä sanottuna ajankohtana. Sairauspäiväraha hakemusten keskimääräinen käsittelyaika Helsingin vakuutuspiirissä heinäkuussa 2005 oli nimittäin 16,1 päivää. Lisäksi on nähdäkseni huomattava, että vasta kantelijan yhteydenoton jälkeen Kansaneläkelaitos alkoi käsitellä hakemusta uudelleen ja pyysi tarvittavat lisäselvitykset.

Kansaneläkelaitoksen omankin lausunnon mukaan jo kantelijan hakemusta vastaanotettaessa tapahtui virhe, kun hänelle ilmoitettiin, että hakemuksessa on mukana kaikki tarvittava selvitys. Kansaneläkelaitos on toimittanut lausuntonsa mukana nähtäväkseni kantelijan hakemuksen liitteineen ja tältä osin toteankin, että esimerkiksi hakemuksen liitteenä ollut ilmoitus työnantajan maksamasta palkasta on ollut sellainen, että hakemusta vastaanotettaessa sen on voinut hyvin katsoa riittäväksi. Luonnollisesti on selvää, että hakemuksen liitteet tulisi jo hakemusta vastaanotettaessa käydä mahdollisimman huolellisesti läpi. Ellei vastaanottaja ole täysin varma siitä, onko hakemuksessa mukana kaikki tarvittavat selvitykset, tulisi asiakkaalle ilmoittaa, että korvausasian valmistelija saattaa vielä pyytää lisäselvitystä.

Viivettä kantelijan hakemuksen käsittelyyn on kuitenkin nähdäkseni aiheuttanut erityisesti se, että hakemus jätettiin 14.7.2005 odottamaan selvitystä työnantajan palkoista ja lääkärintodistuksia. Kantelijan asian tiedostoihin laadituissa merkinnöissä ei ole kuitenkaan mainintaa siitä, että Kansaneläkelaitos olisi pyytänyt sanottuja lisätietoja jostakin.

Käsitykseni mukaan Kansaneläkelaitoksen Helsingin vakuutuspiiriin olisi tullut jo 14.7.2005 pyytää hakemuksen ratkaisemiseksi tarvitsemansa selvitys joko kantelijalta tai hänen työnantajaltaan hallintolain 22 §:n mukaisesti. Kansaneläkelaitoksen antaman ohjeistuksen mukaisesti pyynnöstä olisi tullut myös tehdä merkintä asiakirjoihin. Nämä velvollisuutensa Helsingin vakuutuspiiri on nähdäkseni laiminlyönyt.

Käsitykseni mukaan se, että vakuutuspiirissä jäätiin odottamaan hakemukseen lisäselvitystä, aiheutti aiheetonta viivytystä kantelijan hakemuksen ratkaisemiseen. Oikeudenmenetystä viivästys ei kuitenkaan nähdäkseni hänelle aiheuttanut. Kantelijan erityisesti vastineessaan esittämien kulukorvausten osalta totean, että tehtäviini ei kuulu vahingonkorvausten maksaminen. Tältä osin kantelijan tulisikin esittää vaatimuksensa ja niiden peruste Kansaneläkelaitokselle.

### 3.2.2

#### Asiakaspalvelijan käyttäytyminen

##### *Oikeusohjeet*

Hallintolain 7 §:n mukaan asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita. Tätä palvelun asianmukaisuuden vaatimusta täydentää lain 9 §:ssä viranomaiselle asetettu velvoite käyttää asiallista kieltä.

##### *Kannanotto*

Kantelija ei ole kantelukirjoituksessaan eikä vastineessaan yksilöinyt tarkemmin, millä tavoin häntä palvelleen asiakaspalvelijan käytös oli ollut hänen mielestään asiatonta. Helsingin vakuutuspiiri on puolestaan selvityksessään todennut sanotun asiakaspalvelijan olevan kokenut ja hyvän ammattitaidon omaava. Lisäksi piiri ilmoittaa hänen olevan persoonallinen. Kansaneläkelaitoksen antamissa selvityksissä pahoitellaan lisäksi, jos kantelija on kokenut saaneensa huonoa asiakaspalvelua.

Käytettävissäni olevan selvityksen perusteella minulla ei ole mahdollisuuksia arvioida yksityiskohtaisemmin puheena olevaa asiakaspalvelutapahtumaa ja sanotun asiakaspalvelijan käytöstä. Asiakaspalvelijan kantelijalle antamat tiedot hakemuksen puutteista ovat kuitenkin nähdäkseni olleet oikeita.

Asia ei anna minulle aiheita enempiin toimenpiteisiin. Totean kuitenkin yleisellä tasolla, että käsitykseni mukaan hallintolaki edellyttää, että viranomaisen on asiakaspalvelutilanteissa käyttäydyttävä aina asiallisesti ja neutraalisti. Virkamiehen tai muun julkista tehtävää hoitavan persoonallisuus tai muu vastaava ominaisuus ei saa johtaa tämän veloitteen toteutumisen vaarantumiseen. Kansaneläkelaitoksen ja myös Helsingin vakuutuspiirin on korostettava tätä koulutuksessa asiakaspalvelijoilleen.

## 4

### TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2.1 esittämäni käsitykset hakemusten viivytyksettömän käsittelyn tärkeydestä ja lisäselvitysten pyytämisestä sekä jaksossa 3.2.2 esittämäni yleiset näkökohdat asianmukaisesta asiakaspalvelusta Helsingin vakuutuspiiriin tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän

sille jäljennöksen tästä päätöksestäni. Lähetän päätökseni tiedoksi myös Kansaneläkelaitokselle.

- - -