

16.10.2006

Dnro 3464/4/05

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä**

## **PALVELUPERIAATTEEN LAIMINLYÖNTI KUNTOUTUSASIASSA**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli 18.11.2005 päivätyssä kirjeessään Kansaneläkelaitoksen Ylivieskan toimiston menettelyä kuntoutusasiassaan. Kantelija kertoi toimiston lähettäneen hänet kuntoutustarveselvityksiin. Kotiutuessaan sieltä 6.9.2005 hän kertoi tiedustelleensa toimistosta, miten hänen tulisi asiassaan toimia. Virkailija oli kantelijan mukaan kehottanut häntä odottamaan Kansaneläkelaitoksen yhteydenottoa asiassa.

Kantelija kertoi tiedustelleensa asiaansa uudelleen seitsemän viikon kuluttua. Tuolloin oli hänen mukaansa käynyt ilmi, ettei toimisto ollut lähettänyt hänen kuntoutustarveselvitystään asianomaiselle työeläkelaitokselle taikka tehnyt asialle mitään muutakaan. Lisäksi oli kantelijan mukaan ilmennyt, että hänen olisi tullut hakea kuntoutusta ja hankkia työkokeilupaiikka.

Kantelijan mielestä Ylivieskan toimisto oli laiminlyönyt neuvontavelvollisuutensa hänen asiassaan.

- - -

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Kannanotto**

Katson Kansaneläkelaitoksen Ylivieskan toimiston laiminlyöneen hallintolain 7 §:n mukaista palveluperiaatetta siinä, kun se ei ollut ottanut lupauksensa mukaisesti yhteyttä kantelijaan kuntoutuslausunnon saapumisen jälkeen. Laiminlyönti aiheutti kantelijan kuntoutusasian käsittelyyn aiheetonta viivytystä.

Muilta osin kirjoitus ei anna minulle aihetta toimenpiteisiin.

Perustelen kannanottojani seuraavasti.

#### **3.2 Oikeusohjeet**

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä toimivaltaisessa viranomaisessa. Asian asianmukainen käsitteleminen pitää sisällään sen, että viranomaisen on noudatettava huolellisuutta käsittelemissään asioissa. Säännöksen toisen momentin mukaan jokaisen oikeus hyvään hallintoon on turvattava lailla.

Hyvään hallintoon kuuluvat palveluperiaate sekä neuvontavelvollisuus, joista säädetään hallintolaissa. Lain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on järjestettävä siten, että hallinnon asiakas saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Lain 8 §:n 1 momentti edellyttää puolestaan, että viranomainen antaa toimivaltansa rajoissa asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastaa asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Hallintolaki sisältää myös nimenomaisen käsittelyn viivytyksettömyyttä korostavan viranomaisille velvoitteita luovan säännöksen, sillä lain 23 §:n mukaan viranomaisen on käsiteltävä asia ilman aiheetonta viivytystä.

### 3.3

#### Kansaneläkelaitoksen menettelyn arviointia

Ylivieskan toimiston selvityksessä toimistonjohtaja on selostanut kantelijan etuusasioiden etenemistä. Hänen mukaan kantelija oli ollut tutkimuksissa Oulun diakonissalaitoksella 5.–6.9.2005. Tutkimusselosteessa oli toimistonjohtajan mukaan annettu kantelijalle ohjeita kuntoutusasian etenemisestä. Lisäksi laitoksesta oli annettu hänelle kirjallinen seloste toimintamenettelystä.

Palattuaan tutkimuksista kantelija oli tullut Ylivieskan toimistoon kysymään toimintaohjeita. Toimistonjohtajan mukaan toimiston asiakaspalvelussa oli tuolloin kehoitettu häntä odottamaan, kunnes diakonissalaitos lähettää tutkimuslausuntonsa Kansaneläkelaitokseen, minkä jälkeen Kansaneläkelaitos ottaisi häneen yhteyttä.

Sanottu tutkimuslausunto saapui Kansaneläkelaitokseen 14.9.2005. Seuraavan kerran asia oli kuitenkin esillä vasta 24.10.2005, kun kantelija oli tiedustellut asiansa käsittelyvaihetta.

Toimistonjohtajan mukaan kantelijan kuntoutusasiassa onkin tapahtunut viivästyksiä, joka ei ole kuitenkaan aiheuttanut hänelle taloudellisia menetyksiä. Toimistonjohtaja on selvityksessään selostanut tältä osin kantelijalle annettuja etuuspäätöksiä. Kantelija on kuitenkin vastineessaan ilmoittanut nimenomaisesti, ettei hän ole kärsinyt taloudellisesti vaan että asiassa on yksinomaan kyse Kansaneläkelaitoksen asiakaspalvelusta. Näin ollen kantelijan etuuspäätösten tarkempi selvittely ei ole tässä yhteydessä nähdäkseen tarpeen.

Kyse on siis palveluperiaatteen noudattamisesta. Ylivieskan toimisto oli nimittäin luvannut ottaa yhteyttä kantelijaan, mutta yhteydenotto oli jäänyt

tekemättä. Saamastani selvityksestä ei käy ilmi, oliko kantelijalle annettua lupausta kirjattu hänen kuntoutusasiansa tietoihin. Käsitykseni mukaan sähköinen asiakirjahallintajärjestelmä, jossa etuushakemuksia ratkaistaan lähtökohtaisesti niiden saapumisjärjestyksessä yhteisistä työjonoista edellyttää, että asiakkaalle annettavat lupaukset myöhemmin tapahtuvista yhteydenotoista kirjataan asiakkaan tietoihin. Palveluperiaate edellyttää luonnollisesti, että Kansaneläkelaitos myös toimii lupautensa mukaisesti. Jos vakuutetun etuusasian hoitaminen on annettu tietyn henkilön vastuulle, on tällä velvollisuus huolehtia, että asia etenee asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä.

Ylivieskan toimisto on siis laiminlyönyt palveluperiaatteen mukaisen velvollisuutensa ottaa lupauksensa mukaisesti yhteyttä kanteliijaan. Asia tuli ilmi vasta kantelijan oman aktiivisuuden jälkeen. Hänen kuntoutusasiansa käsittely viivästyi toimiston laiminlyönnin seurauksena. Siltä osin viivästystä voidaan nähdäkseni pitää aiheettomana.

Käsitykseni mukaan Ylivieskan toimiston johtajan tulee kiinnittää henkilökuntansa koulutuksessa huomiota palveluperiaatteen asianmukaiseen toteutumiseen, jotta nyt tapahtuneilta laiminlyönneiltä voitaisiin vastaisuudessa välttyä.

Mitä tulee Kansaneläkelaitoksen kantelijalle hänen kuntoutusasiassaan antamaansa neuvontaan muutoin, totean, että Ylivieskan toimiston toimistonjohtaja on antamassaan selvityksessä käynyt läpi niitä ohjeita ja neuvoja, joita kantelijalle on annettu edellä kerrotun kuntoutusasian käsittelyn viivästymisen jälkeen. Saamani selvityksen perusteella minulla ei ole aihetta epäillä, että Kansaneläkelaitos olisi laiminlyönyt neuvontavelvollisuuttaan asiassa.

Totean lisäksi, että kuntoutusasia on usein monimutkainen ja pitkäkestoinen prosessi, jonka ymmärrettävä selittäminen on haasteellista. Kansaneläkelaitoksen mukaan näyttäisi siltä, että kantelijalle ei ole pystytty selittämään riittävän selkeästi kuntoutusprosessin kulkua ja tehtävien jakoa vakuutetun ja Kansaneläkelaitoksen välillä. Pohjois-Suomen aluekeskus onkin selvityksessään ilmoittanut tulevansa kiinnittämään koulutuksessa huomiota kuntoutusasian etenemiseen ja kuntoutuksen vastuuhenkilön rooliin siinä hyvän hallinnon mukaisen asiakaspalvelun turvaamiseksi.

4

## TOIMENPITEET

Saatan jaksossa 3.3. esittämäni käsityksen palveluperiaatteen asianmukaisen noudattamisen laiminlyönnistä Kansaneläkelaitoksen Ylivieskan toimiston tietoon ja vastaisen varalle huomioon otettaviksi.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen päätöksestä toimistolle tiedoksi. Lähetän päätökseni tiedoksi myös Kansaneläkelaitokselle.