

30.11.2006

Dnro 347/4/05

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Minna Verronen

HUOLELLISUUS NIMITIETOJEN KIRJAAMISESSA

1 KANTELU

Kantelija pyysi 31.1.2005 päivätyssä kirjeessään oikeusasiamiestä tutkimaan Kansaneläkelaitoksen Ähtärin toimiston menettelyä, koska hänen mukaansa toimisto lähettää hänen osoitteeseensa tuntemattomien henkilöiden kirjeitä. - - -

- - -

3 RATKAISU

Katson Kansaneläkelaitoksen Ähtärin toimiston menetelleen huolimattomasti, kun toimisto on lähettänyt kantelijan osoitteeseen kirjeen, jonka nimitiedot eivät vastanneet osoitetietoa tammikuussa 2005.

Perustelen ratkaisuani seuraavasti.

Kansaneläkelaitos on selvityksissään käynyt läpi tapahtumia, joiden johdosta kantelijan osoitteeseen oli lähetetty väärällä nimellä varustettu kirje. Kantelija oli lähettänyt tämän kirjeen avaamattomana oikeusasiamiehen kansliaan kantelunsa liitteenä.

Kansaneläkelaitoksen Ähtärin toimiston asiakasneuvoja kertoi selvityksessään, että kun hän käsitteli sairaanhoitokorvaushakemuksia 21.1.2005, edellisen asiakkaan henkilötunnus oli jostain syystä jäänyt näyttöruutuun hänen otettua käsiteltäväkseen seuraavan hakemuksen. Asiakasneuvoja huomasi selvityksensä mukaan päätöksestä, että tili- ja osoitetiedot eivät pitäneet paikkaansa, joten hän muutti ne hakemuksen mukaisiksi. Nimen eroavaisuutta hän ei huomannut, jonka vuoksi väärällä nimellä ollut päätös lähti kantelijan osoitteeseen.

Kansaneläkelaitoksen Ähtärin toimiston selvityksen mukaan eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta otettiin kantelun johdosta toimistoon alustavasti yhteyttä helmikuussa 2005. Tällöin toimisto tutki asiaa ja tapahtunut virhe huomattiin. Toimisto antoi väärällä nimellä varustettuun kirjeeseen uuden kirjallisen päätöksen 18.2.2005, joka postitettiin oikeilla nimitiedoilla. Tapahtunut virhe on siis korjattu kuukauden kuluessa.

Tapahtuneen johdosta totean, että perustuslain 21 §:n mukainen asian asianmukainen käsittely edellyttää huolellisuutta korvauspäätöksen tietojen kirjaamisessa. Kantelijalle tullut väärällä nimellä varustettu kirje on siis ollut seurausta siitä, että toimiston asiakasneuvojalle oli huolimattomuuden vuoksi jäänyt näyttöruutuun edellisen asiakkaan nimi. Kantelija ei ollut avannut kirjettä.

Kansaneläkelaitos piti tapahtunutta virhettä valitettavana. Vastaavanlaisten tapausten välttämiseksi vakuutuspiirissä on selvityksen mukaan parannettu sairaanhoitokorvausten käsittelyprosessia siten, että korvausten maksuluetteloa verrataan käsiteltyihin sairaanhoitokorvausten tositteisiin. Näin varmistetaan, että jokainen korvaushakemus on käsitelty ja hakijoiden nimet täsmäävät maksuluettelossa oleviin. Tällöin myös korvauspäätös lähtee oikealle henkilölle oikein osoite- yms. tiedoin.

Pidän edellä kuvattua työskentelymenettelyn parannusta asianmukaisena ja perusteltuna. Tällä työskentelytavalla myös turvataan hallintolain 7 §:ssä säädetty asianosaisen oikeus saada asianmukaisesti palveluita tapahtunutta paremmin.

Edellä sanotun johdosta kiinnitän Ähtärin toimiston huomiota huolellisuuteen päätöksen nimitietojen oikeellisuuden tarkistamisessa.

Kansaneläkelaitoksen tiedossa ei ollut, että Ähtärin toimisto olisi lähettänyt kantelijan kertomalla tavoin hänen osoitteeseensa virheellisesti muutakin toiselle henkilölle osoitettua postia kuin edellä kerrotun yhden kirjeen.

- - -

4 TOIMENPITEET

Lähetän päätökseni vakuutuspiirille, joka kiinnittänee Ähtärin toimiston huomiota huolellisuuteen oikeiden nimitietojen kirjaamiseen päätöksissä. Lähetän vakuutuspiirille myös kantelijan kantelun liitteeksi toimittaman kirjeen.

Lähetän päätökseni tiedoksi myös Kansaneläkelaitokselle.