

9.5.2008

Dnro 3715/4/06

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

KOTIHOIDON TUEN TARKISTAMINEN

1 KANTELU

A arvosteli 3.11.2006 päivätyssä kirjeessään Kansaneläkelaitoksen menettelyä hänen puolisonsa B:n etuusasioissa. Hän kertoi laitoksen keskeyttäneen perusteettomasti kotihoidon tukeen liittyvän hoitorahan maksamisen hänen puolisolleen. Myös hoitolisän maksamista laitos siirsi A:n mukaan aiheettomasti kuukaudella. Hän arvosteli lisäksi Kansaneläkelaitoksen käytäntöä tarkastaa Suomessa asuvien ulkomaalaisten passit säännöllisesti sen varmistamiseksi, etteivät nämä käy kotimaas-
saan.

- - -

3 RATKAISU

3.1 Kotihoidon tuki ja hoitolisä

3.1.1 Kansaneläkelaitoksen selvitys tapahtumista

Tapahtumatiedot

Klaukkalan toimiston toimistonjohtaja C toteaa selvityksessään, että Hausjärven toimiston B:lle 26.10.2006 antamassa tarkistus päätöksessä on virheellisesti poistettu häneltä hoitolisä ilman lisäselvityspyyntöä. Päätöksessä häntä on pyydetty palauttamaan puolisonsa tuloseelvitys Kansaneläkelaitokselle 13.11.2006 mennessä.

C:n mukaan tarkistus päätöksen antamisen ajankohta oli maksuerien muodostus- ja maksujen poimintapäivien välissä, minkä johdosta lokakuun kotihoidontuki ei päässyt lähtemään maksuun, vaan B sai sen takautuvasti vasta marraskuun lopussa.

C:n mukaan A toimitti edellä mainitun tuloseelvityksen Hausjärven toimistoon 1.11.2006. Selvityksestä ei ilmennyt, mihin asiaan se liittyi. C:n mukaan selvitys kuvattiin tämän vuoksi virheellisesti A:n asiakirjoihin muuksi asiaksi, jolloin se ei näkynyt minkään asian postitusjonoissa. Kun B:n asian käsittelijä ei ollut saanut asetettuun määräpäivään mennessä tuloseelvitystä, hän antoi hoitolisästä hylkäävän päätöksen.

A oli C:n mukaan soittanut Hausjärven toimistoon 7.12.2006 ja kertonut toimittaneensa pyydetyn selvityksen. Toimisto myönsi tämän jälkeen B:lle hoitolisän 11.12.2006 antamallaan päätöksellä. Hoitolisä maksettiin hänelle 29.12.2006.

Aluekeskuksen näkemys menettelystä

Keskus toteaa selvityksensä aluksi pyytäneensä asiaan selvitystä Hyvinkää-Riihimäen vakuutuspiiriltä. Edellä selostettu Klaukkalan toimistonjohtajan selvitys on keskuksen mukaan samalla vakuutuspiirin selvitys asiasta.

Etelä-Suomen aluekeskuksen mukaan B:n hoitotukiasiassa ei ole menetelty asianmukaisesti. Keskuksen mukaan kotihoidon tukeen liittyvää hoitolisää on tarkistettava, jos perheen tulot ovat nousseet vähintään 10 %:a tai laskeneet tai jos perheeseen kuuluvien lukumäärä muuttuu. Ennen tarkistuspäätöstä toimiston tulee keskuksen mukaan pyytää asiakkaalta tarvittavat selvitykset. Hoitolisä tulee lakkauttaa, mikäli asiakas ei toimita pyydettyä selvitystä. Keskuksen mukaan myös B:lle maksussa ollut hoitolisä olisi tullut lakkauttaa vasta sitten, jos tuloseelvityksiä ei olisi toimitettu määräpäivään mennessä.

Kansaneläkelaitokselle saapuneen asiakirjan kuvaamisesta eli skannaamisesta keskus toteaa, että ohjeiden mukaan saapunut asiakirja kuvataan etuustyöjonoihin postitilaisena, josta toimihenkilö huomaa, kenen asiaan ja mihin e tuuteen asiakirja kuuluu. A:n toimittama selvitys oli keskuksen mukaan kuvattu virheellisesti hänen asiakirjoihinsa muuksi selvitykseksi.

Terveys- ja toimeentuloturvaosaston lausunto

Osasto selostaa lausunnossaan kotihoidon tukea ja siihen liittyvää hoitolisää säätelevää lainsäädäntöä. Se viittaa aluekeskuksen antamaan selvitykseen ja toteaa, että B:n kohdalla ei ole ollut kyse laissa säädettyjen tuen maksamisen edellytysten lakkaamisesta, vaan häneltä on lakkautettu hoitolisä jo ennen kuin selvityspyynnölle asetettu määräaika on kulunut. Osaston mukaan myös hoitoraha on jäänyt lakkautuspäätöksen vuoksi maksamatta ajallaan.

3.1.2

Kansaneläkelaitoksen menettelyn arviointia

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä toimivaltaisessa viranomaisessa. Asian asianmukaiseen käsitteilyyn kuuluu olennaisena osana velvollisuus käsitellä asiat huolellisesti.

Lainkohdan toisen momentin mukaan oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla. Hallintolain 23 § asettaa viranomaisille yleisen velvollisuuden käsitellä asiat ilman aiheetonta viivytystä. Lain 31–33 §:ssä säädetään puolestaan viranomaisen velvollisuudesta selvittää asia ja hankkia sen ratkaisemiseksi tarvittavat tiedot sekä asiakkaalle lähetettävästä selvityspyynnöstä ja sille asetettavasta määräajasta.

Lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta annetun lain 17 §:n 2 momentin mukaan tuen maksaminen lakkaa, kun lain 3 §:ssä määritelty oikeus tukeen lakkaa tai tuen saamisen muut edellytykset lakkaavat. Lain 6 §:n mukaan hoitolisän määrää on tarkistettava, jos hoitolisään vaikuttavat tulot ovat olennaisesti muuttuneet tai jos tarkistamiseen on muutoin aihetta. Hoitolisää on lisäksi lain 6 a §:n 1 momentin mukaan tarkistettava, kun hoitolisän alkamisesta tai edellisestä tarkistamisesta on kulunut vuosi. Säännöksen toisen momentin mukaan hoitolisää on tarkistettava, jos hoitolisään vaikuttavat

perheen tulot ovat nousseet vähintään 10 %:a tai jos perheen tulot ovat laskeneet ja siitä on esitetty luotettava selvitys. Määrää on tarkistettava myös silloin, kun perheeseen kuuluvien henkilöiden määrä on muuttunut.

Kotihoidontuki ja siihen liittyvä hoitolisä voidaan käsitykseni mukaan edellä kerrottujen säännösten perusteella lakkauttaa, jos edellytyksiä niiden saamiseksi ei ole. Tästä ei B:n kohdalla ole nähdäkseen ollut kyse, vaan hoitolisän tarkistamisesta. Sen osalta menettely on käsitykseni mukaan se, että etuuden hakijalta pyydetään ensin selvitystä hoitolisän saamisen edellytyksistä ja mahdollinen lakkautuspäätös tehdään saadun selvityksen jälkeen.

B:n asiassa Kansaneläkelaitos lakkautti kuitenkin 26.10.2006 hänen hoitolisänsä samalla kun se pyysi häntä toimittamaan selvitystä puolisonsa tuloista. Laitoksen menettely onkin nähdäkseen ollut edellä kerrottujen hoitolisän tarkistamista koskevien säännösten vastaista.

Totean lisäksi, että A ja B toimittivat Kansaneläkelaitokselle jo 1.11.2006 sen pyytämän selvityksen. Kansaneläkelaitoksessa tapahtui kuitenkin virhe saapuneen selvityksen kirjaamisessa, kun selvitys kirjattiin B:n tietoihin. Virhe ilmeni vasta joulukuussa A:n ja B:n otettua yhteyttä Kansaneläkelaitokseen.

Tältä osin Kansaneläkelaitos on nähdäkseen laiminlyönyt käsitellä B:n hoitolisäasia asianmukaisesti. Kyse on käsitykseni mukaan ollut huolimattomuusvirheestä. Totean kuitenkin, että Kansaneläkelaitoksessa omaksuttu sähköinen asiakirjahallintamenettely edellyttää nähdäkseen suurta huolellisuutta saapuneiden asiakirjojen kirjaamisessa, jotta ne ohjautuvat viivytyksettä oikean asian yhteyteen. Kirjaamisvirheiden ilmitulo saattaa nimittäin kestää kauan ja olla lopulta hakijan oman aktiivisuuden varassa, kuten nyt puheena olevassa tapauksessa. Kansaneläkelaitoksen tuleekin nähdäkseen henkilöstönsä koulutuksessa korostaa huolellisuutta saapuneiden asiakirjojen kirjaamisessa.

Edellä kerrotut käsittelyvirheet aiheuttivat nähdäkseen aiheetonta viivytystä B:n hoitolisän maksamiseen. Kansaneläkelaitos myönsi hänelle hoitolisän 18.10.2006 alkaen nimittäin vasta 11.12.2006 antamallaan päätöksellä ja sen maksupäivä oli 29.12.2006.

3.2

Passin esittämisvelvollisuus

3.2.1

Kansaneläkelaitoksen selvitys

Aluekeskuksen mukaan Suomen sosiaaliturvaan kuulumisen edellyttää EU- ja ETA-maiden ulkopuolelta tulevalta oleskelulupaa. Kansaneläkelaitoksen toimisto pyytää keskuksen mukaan asiakasta esittämään passinsa ja oleskelulupansa toimistossa, jos laitos ei ole saanut tietoa oleskeluluvasta sähköisesti Ulkomaalaisvirastosta. Keskuksen mukaan asiakkaan suostumuksella passista kopioidaan oleskelulupa. Asiakkaalle tulee myös kertoa, mihin tarkoitukseen passia kopioidaan.

Aluekeskuksen mukaan Hausjärven ja Riihimäen toimistot ovat kirjeitse pyytäneet B:tä asioimaan toimistossa jatko-oleskelulupatiedon tarkistamiseksi. Aluekeskuksen mukaan Riihimäen toimisto on antanut B:lle kolme oleskeluluvan voimassaoloon sidottua päätöstä sosiaaliturvan soveltamisesta. Hänellä on kuitenkin ollut voimassa Suomeen muuttaessaan jatkuva määräaikainen oleskelulupa A, joten aluekeskuksen käsityksen mukaan hänelle olisi tullut antaa 4.12.2002 päätös toistaiseksi. Keskus viittaa tältä osin terveys- ja toimeentuloturvaosaston 31.10.2002 antamaan loppuraporttiin vakuutusasioiden valtakunnallisesta seurannasta.

Terveys- ja toimeentuloturvaosasto viittaa lausunnossaan tietosuojavaltuutetun 6.7.2004 antamaan ratkaisuun passin sivujen kopioimisesta Kansaneläkelaitoksessa. Osaston mukaan tietosuojavaltuutettu katsoi laitoksen voivan kopioida sivuja toteuttaakseen omaa tehtäväänsä asianmukaisesti. Kopioimisen tulee olla asiallisesti perusteltua ja tarpeellista käsiteltävänä olevan asian kannalta. Asiakkaalta on saatava suostumus kopiointiin ja hänelle on myös kerrottava kopiointin tarkoitus. Osaston mukaan Kansaneläkelaitos on antanut toimistoilleen valtuutetun kannanoton mukaisen ohjeen. Osaston mukaan asiassa käytettävissä olevista selvityksistä ei käy ilmi, onko Kansaneläkelaitos saanut B:n oleskeluluvasta tiedon Ulkomaalaisvirastosta ja onko passin pyytäminen nähtäväksi ollut siten perusteltua.

Osasto on lausuntonsa lopuksi maininnut tilanteita, joissa toimistot voivat pyytää asiakasta esittämään passinsa. Passin esittämisvaatimus voi tulla kyseeseen etuuksissa, joissa tuen maksamisen edellytyksenä on Suomessa asuminen ja on syytä epäillä henkilön oleskelevan ulkomailla tavallista lomamatkaa pidempään. Osaston mukaan Kansaneläkelaitos ei pyydä rutiinomaisesti ulkomaalaisia esittämään passejaan vaan ainoastaan, jos on aihetta epäillä, etteivät vakuuttamisen tai tuen maksamisen edellytykset enää täyty.

3.2.2

Kansaneläkelaitoksen menettelyn arviointia

A ei ole yksilöinyt kirjoitustaan passin esittämisvaatimuksen osalta. Käsitykseni mukaan kantelukirjoituksen perusteella, ja ottaen huomioon terveys- ja toimeentuloturvaosaston lausunnossaan esittämä, ei olekaan ilmennyt syytä epäillä, että Kansaneläkelaitos menettelisi tältä osin lainvastaisesti tai muutoinkaan moitittavalla tavalla.

Totean lisäksi, että Etelä-Suomen aluekeskus on tässä yhteydessä kiinnittänyt huomiota Kansaneläkelaitoksen B:lle antamiin päätöksiin Suomen sosiaaliturvaan kuulumisesta. Aluekeskus katsoo, että B:lle olisi tullut antaa jo 4.12.2002 toistaiseksi voimassa oleva päätös. Kun keskus on kuitenkin tältä osin saattanut käsityksensä Hyvinkää-Riihimäen vakuutuspiirin tietoon, ei asia anna minulle aihetta enempään toimenpiteisiin.

4

TOIMENPITEET

Saatan jaksossa 3.1.2 esittämäni käsitykset menettelyvirheistä B:n hoitolisäasian käsittelyssä Kansaneläkelaitoksen Hyvinkää-Riihimäen vakuutuspiirin tietoon. Pyydän sitä antamaan ratkaisun tiedoksi B:n asiaa käsitelleelle Hausjärven toimistolle.

Tässä tarkoituksessa lähetän päätöksestäni jäljennöksen vakuutuspiirin tietoon. Lähetän ratkaisuni tiedoksi myös terveys- ja toimeentuloturvaosastolle.