

21.10.2021

EOAK/4244/2021

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Notari Eeva-Maria Tuominen**

## **ELATUSTUKIHAKEMUKSEN KÄSITTELY VIIVÄSTYI KELASSA**

### **1 KANTELU**

Kantelijä arvosteli kirjoituksessaan kanteluajankohtana Kansaneläkelaitoksessa (Kela) vireillä olleen elatustukihakemuksensa pitkää käsittelyaikaa. Kantelija kertoi kiirehtineensä hakemuksensa käsittelyä Kelassa useaan otteeseen.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin selvitys (liitteenä).

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Oikeusohjeet**

Perustuslain 21 §:n 1 momentin 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.

Asian asianmukainen käsittely pitää sisällään yleisen velvollisuuden käsitellä asioita huolellisesti. Viranomaisen on selvitettävä käsiteltävänään olevat asiat perusteellisesti ja noudatettava annettuja säännöksiä ja määräyksiä.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä ripeämpään käsittelyyn asiassa tulisi pyrkiä (HE 72/2002 vp).

Hallintolain 7 §:ssä säädetään palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Elatustukilain 6 §:n mukaan lapsella on oikeus elatustukeen, kun elatusvelvollinen on laiminlyönyt elatusavun maksamisen.

Elatustukilain 14 §:n mukaan Kansaneläkelaitoksen on viipymättä annettava tieto hakemuksesta elatusvelvolliselle ja varattava hänelle tilaisuus tulla kuulluksi hakemuksen johdosta, kun elatustukea haetaan elatusavun maksamisen laiminlyönnin perusteella.

### 3.2 Kelan selvitys

Kelan antaman selvityksen mukaan kantelijan hakemuksen ratkaisemisen viivästyminen on osittain johtunut hakemuksen kytkennästä asiakkaan aiempaan valitusasiaan ja siihen, että asian käsittely vaati syvempää asiantuntijuutta. Kela on pyrkinyt lisäämään elatustukikäsittelijöiden määrää, syventämään käsittelijöiden etuusosaamista ja itseohjautuvuutta ja kehittämään etuusprosessien käsittelyä.

Kela pahoittelee selvityksessään sitä, että kantelijan elatustukihakemuksen käsittely ei Kelasta johtuvista syistä edennyt ajanjaksoilla 2.4.–27.4.2021 ja 10.5.–22.6.2021 lainkaan.

### 3.3 Kelan menettelyn arviointi

Kantelijan elatustukihakemuksen käsittelyaika oli 11 viikkoa, keskimääräisen käsittelyajan ollessa 3 viikkoa. Kantelijan hakemuksen käsittelyssä oli kaksi passiivista ajanjaksoa, 2.4.–27.4.2021 ja 10.5.–22.6.2021, jolloin asian käsittely ei edennyt lainkaan. Passiiviset ajanjaksot kestivät yhteensä 9 viikkoa.

Kelan selvityksestä ei käy ilmi, miten Kela valvoo pitkään vireillä olleiden hakemusten käsittelyyn ottoa, ja milloin kantelijan hakemus olisi tullut käsittelyyn ilman kantelijan oikeusasiamiehelle tekemää kantelua ja oikeusasiamiehen kansliasta 18.6.2021 tehtyä yhteydenottoa Kelaan. Kantelija kiirehti kertomansa mukaan hakemuksen käsittelyä tuloksetta 27.4., 12.5., 4.6., 8.6. ja 9.6.2021. Kantelukirjoituksesta ja saamastani selvityksestä saa sen kuvan, että mikäli kantelija itse ei olisi ollut aktiivinen asiassa, hakemuksen ratkaisu olisi voinut viivästyä entisestään.

Oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti korostettu, ettei esimerkiksi resurssisyillä voida perustella poikkeamista hyvän hallinnon asian käsittelylle asettamista vaatimuksista. Yleisesti ottaen viranomaisen tulee ennalta esimerkiksi työnjohdollisin keinoin sekä työnteon organisoinnilla ja toimintatapojen kehittämisen avulla vaikuttaa käsittelyaikoihin. Kelan tulee huolehtia myös siitä, että sen työntekijöillä on riittävää perehdytystä ja osaamista vaativammiksikin koettujen hakemusten ratkaisuun.

Elatustukilain mukaan lapsella on oikeus elatustukeen, kun elatusvelvollinen on laiminlyönyt elatusavun maksamisen. Kyseessä on haavoittuvassa asemassa oleva henkilö, jonka mahdollisuudet huolehtia omien oikeuksiensa toteutumisesta ovat usein rajalliset. Tämä asettaa päätöksentekijälle korostetun vaatimuksen hakemuksen huolelliseen ja viivytyksettömaan käsittelyyn.

Kela on myöntänyt selvityksessään yhdeksän viikon passiiviset ajanjaksot, jolloin hakemuksen käsittelylle ei tapahtunut mitään, esittämättä hyväksyttävää syytä viivästymiselle. Viivästystä on siten pidettävä aiheettomana.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen kantelijan elatustukihakemuksen käsittelyn aiheettomasta viivästymisestä Kelan tietoon lähettämällä sille päätökseni tiedoksi.