

20.3.2020

EOAK/434/2020

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

TAKAISINPERINTÄASIAN KÄSITTELYAIKA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä liikaa maksetun asumistuen takaisinperintää koskevassa asiassa. Kantelijan mukaan päätöksenteko viivästyi aiheettomasti eikä Kela antanut hänelle myöskään arviota asian käsittelyajasta.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta Kela antoi 19.3.2020 päivätyn lausunnon selvityksineen.

3 RATKAISU

3.1 Kelan selvitys tapahtumista

Kela lakkautti 11.3.2019 antamallaan päätöksellä kantelijalta yleisen asumistuen. Kela oli ehtinyt maksaa hänelle liikaa asumistukea ajalta 1.11.2018–31.1.2019. Päätöksen liitteenä kantelijalle lähetettiin lomake ”Asumistuen saajan selvitys liikamaksusta”. Kantelija toimitti pyydetyn selvityksen 18.3.2019 ja liikamaksuasiasia siirtyi odottamaan käsittelyä.

Kantelija oli 29.4.2019 lähettämällään viestillä tiedustellut liikamaksuasiansa käsittelyn tilannetta. Viesti on liittynyt ohjelmallisesti vireillä olevaan liikamaksutyöhön, joten se on ollut huomattavissa vasta liikamaksutyön käsittelyä aloitettaessa. Viestin saapumisen jälkeen liikamaksuasiasia otettiin ensimmäisen kerran käsittelyyn 20.9.2019. Kantelijalla olevan turvakiellon vuoksi käsittelijä oli tuolloin siirtänyt työn toiseen työjonoon. Kantelijan viestiin ei ollut tässä yhteydessä vastattu. Seuraavan kerran asiaa käsiteltiin 13.11.2019, jolloin kantelijalle myös annettiin päätös liikamaksun takaisinperinnästä.

Kelan läntisen vakuutuspiirin selvityksen mukaan liikamaksujen käsittelyajat ovat tällä hetkellä pitkiä. Tämä on aiheuttanut myös kantelijan yleistä asumistukea koskevan liikamaksuasian pitkän käsittelyajan.

Kela pahoittelee kantelijan liikamaksuasian pitkää käsittelyaikaa ja sitä, että kantelija ei ole saanut erikseen vastausta 29.4.2019 lähettämäänsä viestiin.

3.2. Menettelyn arviointi

3.2.1 Käsittelyaika

Hallintolain 23 §:n 1 momentin asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Toisen momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Kelan menettelyä kantelijan asiassa on arvioitava näiden viranomaiselle asetettujen velvollisuuksien kannalta.

Kantelija toimitti pyydetyn selvityksen liikamaksusta Kelalle 18.3.2019 ja Kela antoi päätöksen liikamaksusta 13.11.2019. Asian käsittely Kelassa kesti siis lähes kahdeksan kuukautta. Käsittelyaikaan on nähdäkseni saattanut vaikuttaa asian siirtäminen työjonosta toiseen syyskuun loppupuolella, joskaan Kelan selvityksestä ei ilmene tarkemmin, millä tavoin. Jos asia on jo siirtovaiheessa ollut vireillä pitkään, olisi asian siirtävän käsittelijän tullut tehdä asiasta merkintä, jotta toisessa työjonossa olisi voitu havaita asia ja käsitellä se mahdollisesti nyt tapahtunutta nopeammin.

Kelan läntinen vakuutuspiiri vetoaa selvityksessään siihen, että takaisinperintäasioiden käsittelyajat ovat tällä hetkellä pitkiä. Se ei kuitenkaan tuo esiin takaisinperintäasioiden määriä tai niiden keskimääräisiä käsittelyaikoja, joiden perusteella olisi mahdollista arvioida kantelijan asian käsittelyaikaa suhteessa muihin vastaaviin. Tällaisia tunnuslukuja ei sisälly Kelan muuhunkaan selvitykseen. Näiltä osin pidän Kelan antamaa selvitystä vajavaisena.

En kuitenkaan katso tämän asian yhteydessä tarvetta lisäselvityksen hankkimiseen näiltä osin. Käsitykseni mukaan kantelijan asian käsittelyaika on ollut erittäin pitkä. Kela ei ole selvityksessään edes vedonnut siihen, että asia olisi vaatinut lisäselvitystä tai ollut ongelmallinen ratkaista. Katsonkin Kelan laiminlyöneen käsitellä kantelijan takaisinperintäasia ilman aiheetonta viivytystä.

Totean lisäksi, että takaisinperintäasioiden käsittelyn ja päätöksen antamisen viivästymisistä kannellaan harvoin. Kelan asiakkaiden kannalta käsittelyn viivästyminen ei merkitse taloudellisia menetyksiä, vaan heidän kannaltaan viivästyminen tarkoittaa yleensä sitä, että takaisinperintä lykkääntyy ilman, että takaisinperittävä summa kasvaisi. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö Kelan tule pyrkiä käsittelemään ja ratkaisemaan ne ilman aiheetonta viivytystä hallintolain edellyttämällä tavalla. Myös Kelan asiakkailta on perustuslain tasolla säädetty oikeus saada asiansa käsitellyksi ilman aiheetonta viivästystä. Liikamaksua koskevan päätöksenteon viivästyminen saattaa aiheuttaa Kelan asiakkaita epätietoisuutta tulevasta, vaikka heillä olisikin mahdollisuus varautua siihen, että Kela tulee liikamaksun vielä perimään.

3.2.2 Käsittelyaikatiedusteluun vastaaminen

Kelan nykyisen palvelumallin mukaisesti etuusasiaan Kelan verkkopalvelussa lähetetty viesti ei tule välittömästi Kelassa etuuskäsittelijälle tietoon, vaan vasta siinä vaiheessa, kun käsittelijä ottaa etuusasian käsiteltäväkseen. Jos asian käsittely viivästyy, niin myös vastaus käsittelyaikatiedusteluun viivästyy ja osoittautuu usein tarpeettomaksi, kun asia tulee heti myös ratkaistua. Näin on käynyt osittain myös tässä asiassa, joskin käsitykseni mukaan Kelan olisi tullut havaita ja myös vastata kantelijan tiedusteluun syyskuun lopussa, kun asia otettiin käsittelyyn ensimmäisen kerran. Näin siitä huolimatta, että tiedustelusta oli jo tuossa vaiheessa kulunut viisi kuukautta. Kela ei lopulta vastannut lainkaan kantelijan tiedusteluun laiminlyöden siten hallintolaissa säädetyn velvollisuutensa.

Kela tiedottaa verkkosivuillaan hakemusten käsittelyajoista ja kehottaa asiakkaitaan tarkistamaan oman hakemuksensa tilanne verkkopalvelusta. Niin kauan kuin Kela pystyy käsittelemään hakemukset ilmoittamissaan tavoitekäsittelyajoissa, käsittelyaikaa koskevien tiedustelujen määrä on mahdollista pitää kohtuullisena. Kela ei ohjeista asiakkaitaan tiedustelemaan käsittelyvaihetta puhelimitse. Tästä huolimatta muun muassa Kelaan kohdistetuilla tarkastuskäynneillä on ilmennyt, että puhelinpalvelun ruuhkien yksi merkittävä syy ovat hakemusten käsittelyaikoja koskevat tiedustelut.

Nyt esillä oleva kysymys etuusasian yhteydessä jätettyyn käsittelyaikatiedusteluun saamatta jääneestä vastauksesta on tullut esille kanteluissa aiemminkin. Kelan asiakkaiden kannalta tiedusteluviestin jättäminen juuri nimenomaan kyseiseen etuusasiaan tuntuu ymmärrettävästi

luontevalta ja heissä herättää ärtymystä se, ettei viestiin vastata. Tilanne ei ole käsitykseni mukaan myöskään hallintolain 23 §:n 2 momentin toteutumisen kannalta tyydyttävä.

Kela ilmoittaa henkilöasiakkailleen viestien lähettämisen käyttöohjeissa seuraavaa: *"Vas-
taamme lähettämäsi viestiin tarvittaessa hakemuksesi käsittelyn yhteydessä. Näet hakemuk-
sien käsittelylle asetetut tavoiteajat sivulta Käsittelyaika ja tiedustelut. Kiireellisissä asioissa ota
yhteyttä puhelinpalveluumme."*

Tekstin lukeminen edellyttää käyttöohjeiden avaamista ja käsitykseni on, etteivät Kelan asiak-
kaat välttämättä aina näihin ohjeisiin perehdy. Tämän vuoksi katson, vaikka puhelimitse Kelaan
tehtävät käsittelyaikatiedustelut ruuhkauttavat jo nykyisin Kelan puhelinpalvelua, että Kelan tu-
lisi viestiä asiakkailleen avoimemmin, että etuusasiaan liitetyt viestit luetaan vasta siinä vai-
heessa, kun itse etuusasia tulee käsittelyvuoroon. Näin Kelan asiakkaat eivät jättäisi etuusasi-
aansa tarpeettomasti käsittelyaikatiedusteluja jääden odottamaan vastauksia, vaan voisivat pyr-
kiä selvittämään asioidensa käsittelyaikaa muulla tavoin, jos katsovat siihen olevan tarvetta.

Totean vielä lopuksi, että käsitykseni mukaan parempi olisi, jos Kela saisi luotua asiakaspalve-
luunsa kanavan, jossa käsittelyaikaa koskeviin tiedusteluihin voitaisiin reagoida ja vastata ny-
kyistä sujuvammin.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsitykset kantelijan asian käsittelyn viivästymisestä ja
tiedusteluun vastaamatta jättämisestä Kelan tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Kelalle.