

1.3.2018

EOAK/477/2018

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty**

## **TOIMEENTULOTUKI HENKILÖKORTTIIN JA KELAN PUHELINPALVELU**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Kelan menettelyä toimeentulotukea koskevassa asiassa. Kantelija kertoi, ettei hänen toimeentulotukihakemustaan henkilökortin osalta oltu käsitelty. Kantelija arvosteli myös Kelan puhelinpalveluiden toimimattomuutta.

### **2 SELVITYS**

Kansaneläkelaitos antoi kirjoituksen johdosta 19.2.2018 selvityksen.

### **3 RATKAISU**

#### 3.1 Toimeentulotukihakemuksen käsittely

Kantelija haki 13.1.2018 saapuneella hakemuksellaan toimeentulotukea helmi-, maaliskuu- ja huhtikuulle. Kantelijan hakemus sisälsi myös hakemuksen henkilökortin kustannusten huomiomisesta toimeentulotukea määrättäessä. Kela teki 19.1.2018 päätöksen helmi–huhtikuulle. Ratkaisussa ei käsitelty henkilökortista aiheutuneita kustannuksia.

Kela tarkisti päätöstään 31.1.2018 kantelijan yhteydenottojen ja lähettämäni selvityspyynnön jälkeen. Tällä päätöksellä kantelijalle myönnettiin maksusitoumus henkilökorttia varten.

Kela on selvityksissään myöntänyt asiassa tapahtuneen virheen. Selvityksen mukaan ”Päätöstä annettaessa etuuskäsittelijän huomio on saattanut kiinnittyä liikaa [kantelijan] lääkemaksusitoumusasiaan, jolloin henkilökorttia koskeva maksusitoumusasia on epähuomiossa jäänyt hoitamatta.” Kela ilmoittaa käsittelevänsä kantelijan tapauksen ongelmakohtien osalta huolellisesti ja kiinnittävänsä huomiota etuuskäsittelijöiden osaamiseen ja huolellisuuteen. Kansaneläkelaitos pahoittelee tapahtunutta virhettä sekä kantelijalle aiheutunutta vaivaa.

Totean tämän johdosta seuraavaa.

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.

Toimeentulotukilain 14 §:n mukaan toimeentulotukihakemus tehdään Kansaneläkelaitokselle, jonka tulee tehdä hakemuksen perusteella päätös perustoimeentulotuesta.

Toimeentulotukilain 7 b §:n mukaan perusosalla katettavien menojen lisäksi muina perusmenoina otetaan tarpeellisen suuruisina huomioon muun muassa välttämättömän henkilötodistuksen, oleskeluasikirjan tai matkustusasiakirjan hankintamenot.

Hallintolain 43 §:n mukaan hallintopäätös on annettava kirjallisesti ja se on perusteltava siten kuin hallintolain 45 §:ssä säädetään. Päätöksessä on otettava kantaa kaikkiin hakemuksessa esitettyihin vaatimuksiin ja väitteisiin. Päätöksentekoon oikeutetun viranomaisen tulee tutkia hakemus siinä laajuudessa ja sen mukaisesti, miten asiakas on hakenut toimeentulotukea. Asiakkaalla on siten oikeus saada päätös siihen, mitä hän on tosiasiallisesti hakenut.

Totean vielä, että hallintolain 7 luvussa on yleiset säännökset päätöksen muodosta, sisällöstä ja päätöksen perustelemisesta. Päätös on perusteltava ja perusteluissa ilmoitettava, mitkä seikat ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset. Päätöksen perusteluvollisuuden tarkoituksena on varmistaa, että asianosainen saa tiedon paitsi asian lopputuloksesta myös sen perusteista. Perusteluilla on myös keskeinen merkitys sosiaalihuollon asiakkaan muutoksenhakuoikeuden käyttämisen kannalta.

Toimeentulotukipäätökseen sisältyy myös normilaskelma. Normilaskelmaan otetaan hakijan esittämät tulot ja menot sekä arvioidaan, mitkä menot ovat toimeentulotukilain 6 §:n tarkoittamia hyväksyttäviä menoja.

Päätöksen selosteosan (hakemuksen sisältö), perusteluosan sekä päätökseen liitetyn normilaskelman avulla sosiaalihuollon asiakkaalla on mahdollisuus arvioida, onko hakemus käsitelty siinä laajuudessa, kuin toimeentulohakija on hakemuksessaan tarkoittanut.

Korostan, että viranomaisen on käsiteltävä hakemukset huolellisesti ja tarvittaessa pyydettävä oma-aloitteisesti asiakkaalta selvitystä, jos hakemuksen sisällöstä tai hakijan tarkoituksesta on epäselvyyttä.

Mikäli hakemus jää joiltain osin käsittelemättä, on mahdollista, että toimeentulotuen hakija mieltää hakemuksen tulleen myös näiltä osin hylätyksi, tai ei osaa pyytää Kelaa erikseen tarkistamaan ja korjaamaan virhettään. Laiminlyönti päätöksenteossa voi vaarantaa hakijan oikeutta viimesijaiseen tukeen ja joka tapauksessa viivästyttää asian käsittelyä.

Minulle on saapunut useita muitakin kanteluita ja yhteydenottoja, joissa on arvosteltu Kelaa siitä, ettei se ole käsitellyt päätöksenteossaan hakemuksia kokonaisuudessaan siten kuin hallintolaki edellyttää. Kiinnitän Kansaneläkelaitoksen vakavaa huomiota edellä viranomaisen päätöksentekovelvollisuudesta sekä päätöksen muodosta ja sen sisällöstä sanottuun.

### 3.2 Puhelinpalvelut

Kantelija on arvostellut myös Kelan puhelinpalveluiden toimimattomuutta. Koska minulle on saapunut useita muitakin kirjoituksia ja yhteydenottoja, joissa on arvosteltu Kelan puhelinpalveluita, pyysin Kelalta tässä asiassa myös yleisempää selvitystä.

Kelan yhteiskeskuksen selvityksestä ilmenee, millä tavoin kantelijan puheluihin on vastattu ja miten Kelan takaisinsoittopalvelu on kantelijan kohdalla toiminut. Kahteen puheluuun on vastattu varsin nopeasti (välittömästi ja kuuden minuutin odotuksen jälkeen). Kaksi takaisinsoittoa (klo 16.59 ja toisena päivänä klo 18.26) on epäonnistunut, ja takaisinsoitto on tavoittanut kantelijan kahdesti (klo 11.47 ja toisena päivänä klo 19.22).

Yleisemmin tilannetta kuvataan selvityksessä seuraavasti: ”Alkuvuosi on ollut Kelassa hyvin ruuhkainen. Palvelun saatavuutta pyritään parantamaan aktiivisesti erilaisin toimenpitein. Takaisinsoittopalvelu on käytössä ruuhkaisimpina aikoina. Palvelumme kysyntä on suurinta päivällä, joten takaisinsoittoja kerätään klo 11 alkaen. Takaisinsoitot on hoidettu alkuvuonna ylitöinä varsinaisen palveluajan jälkeen klo 17–20 välisenä aikana, jotta jonotusajat eivät venyisi kohtuuttoman pitkiksi aktiivijonossa olevilla asiakkailla. Jos takaisinsoittojono on täynnä, ei

järjestelmä tarjoa mahdollisuutta jättää soittopyyntöä. Takaisinsoittojono täyttyy harvoin, mutta ruuhkaisimpina päivinä keskipäivän tunteina näin ajoittain kuitenkin tapahtuu. Kelaan voi varata myös puhelinajanvarauksen, jolloin Kelasta soitetaan asiakkaalle asiakkaan toivomana ajankohtana.”

Kela on ilmoittanut, että se siirtyy helmikuussa 2018 uuteen puhelinpalvelunpalveluaikaan (klo 9–16), jolloin koko asiakaspalveluhenkilökunta on vastaanottamassa puheluita. Takaisinsoitot hoidetaan varsinaisen palveluajan päätyttyä klo 16 alkaen. Uuden palveluajan uskotaan parantavan tavoitettavuutta ja lyhentävän jonotusaikoja.

Kirjoitus ei tältä osin anna aihetta puoleltani oikeusasiamiehen toimenpiteisiin. Kela on ilmoittanut pyrkivänsä parantamaan edelleen puhelinpalveluaan ja sen toimivuutta ja saatavuutta.

Yleisellä tasolla korostan, että puhelinpalveluiden toimivuudella ja erityisesti sen saatavuudella on erityistä merkitystä toimeentulotukihakemuksen käsittelyssä. Tiedossani on muun muassa, että kun kysymys on kiireellisestä tilanteesta, on toimeentulotukiasiakkaan asioitava joko Kansaneläkelaitoksen paikallistoimistossa tai puhelimitse Kelan virkailijan kanssa. Tämä seikka sekä toimeentulotuen viimesijaisuus merkitsevät mielestäni sitä, että Kelan tulee kehittää kaikkia palvelujaan mukaan lukien puhelinpalvelut siten, että toimeentulotukihakijan oikeudet viimesijaiseen tukeen eivät vaarannu tai oikeudet eivät palveluiden toimimattomuuden johdosta kavennu.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä kohdissa 3.1 esittämäni käsityksen viranomaisen päätöksentekovelvollisuudesta Kansaneläkelaitoksen tietoon. Lisäksi saatan Kansaneläkelaitoksen tietoon edellä kohdassa 3.2 toteamani.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Kansaneläkelaitokselle.