

2.8.2018

EOAK/668/2018

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Mikko Sarja

Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty

TOIMEENTULOTUKIHAKEMUKSEN KÄSITTELY OLI HUOLIMATONTA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Kansaneläkelaitoksen menettelyä toimeentulotukea koskevassa asiassa. Kantelijan kirjoituksen mukaan tammikuuta 2018 koskevan päätöksen täytäntöönpanossa on ollut lukuisia virheitä. Kantelija kertoi, että laskujen maksaminen on myös viivästynyt Kelasta johtuvasta syystä. Kantelija ihmetteli Kelan asiointijärjestelmässä ollutta hakemusta, jota kantelija ei ollut tehnyt.

- - -

3 RATKAISU

Saamastani kantelukirjoituksesta ja Kelan antamasta selvityksestä ilmenee, että kantelijan kohdalla on päätöksenteossa esiintynyt lukuisia virheitä, joka on johtanut muun muassa viivästyneeseen laskun maksuun. Saamastani selvityksestä ilmenee vielä, ettei kantelijan hakemusta ole käsitelty kaikilta osin sillä tavoin kuin toimeentulotukilaissa edellytetään.

Kela on myöntänyt selvityksessä virheensä ja pahoitellut asiaa. Kela on myös ilmoittanut, että se tulee ottamaan huomioon sisäisessä koulutuksessaan nyt päätöksenteossa ja hakemuksen käsittelyssä tapahtuneet virheellisuudet. Tämän takia tyydyn korostamaan sitä, että toimeentulotuki on viimesijainen etuus, jolla turvataan henkilön tai perheen ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa. Toimeentulotukilaissa on erikseen säädetty ehdottomat määräajat, joiden kuluessa toimeentulotukihakemus tulee käsitellä ja asia ratkaista.

Toimeentulotukilaki sisältää myös säännökset puutteellisen hakemuksen täydentämisestä ja sitä koskevasta menettelystä.

Kantelijan hakemuksen käsittelyssä ei ole myöskään toimittu toimeentulotukilain ja hallintolain edellyttämän hyvän hallinnon periaatteen mukaisella tavalla.

Olen samaa mieltä Kelan kanssa siitä, että kantelijan oma aktiivisuus asiassa on edistänyt asian käsittelyä. Totean kuitenkin, että toimeentulotukilaissa on erikseen säädetty asiakkaan myötävaikutusvelvollisuudesta. Toimeentulotukilain 17 §:ssä on säädetty asiakkaan tietojenanto- ja ilmoitusvelvollisuudesta. Säännöksen mukaan toimeentulotuen hakijan on toimitettava Kelalle kaikki tiedossaan olevat toimeentulotukeen vaikuttavat välttämättömät tiedot. Tässä tapauksessa kantelija oli kirjoituksen ja saadun selvityksen mukaan toimittanut Kelalle kaikki ne tiedot, joita asian käsittely edellytti. Tästä huolimatta Kelan päätöksentekomenettelyssä on ollut sellaisia virheitä, jotka ovat vaikuttaneet kantelijan viimesijaisen toimeentulotuen määrään ja hänen oikeuksiinsa.

Korostan, että Kelan tulee viran puolesta huolellisesti käsitellä sille esitetyt toimeentulotukea koskevat hakemukset ilman, että asiakkaan tulee asiaansa erikseen peräänkuuluttaa tai valvoa sen käsittelyä. Mikäli hakemuksia ei käsitellä lain mukaisella tavalla, saattaa se merkitä toimeentulotuen hakijan oikeuksien oleellista kaventumista. Näin olisi ilmeisesti tässäkin tilanteessa tapahtunut, ellei kantelija olisi itse ollut asiassa aloitteellinen.

Kiinnitän Kelan vakavaa huomiota toimeentulotukihakemusten huolelliseen käsittelyyn lähettämällä sille tästä päätöksestäni jäljennöksen.