

30.1.2004

680/4/03

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä**

**VALITUSKIRJELMÄN SIIRTÄMINEN TARKASTUSLAUTAKUNNALLE JA  
ASUMISTUKIHAKEMUSTEN KÄSITTELYAIKA**

1

KANTELU

A arvosteli 20.3.2003 päivätyssä kirjeessään Kansaneläkelaitoksen Töölön toimistoa viivyttelystä asumistukivalituksensa ja -hakemustensa käsittelyssä.

---

3

RATKAISU

3.1

Kannanotot

Katson Kansaneläkelaitoksen Töölön toimiston menetelleen lainvastaisesti siinä, että se on vastoin kansaneläkelain 73 a §:n 2 momenttia lähettänyt A:n toimistoon 16.6.2001 toimittaman valituskirjelmän tarkastuslautakunnan käsiteltäväksi vasta 19.3.2003.

Lisäksi katson toimiston laiminlyöneen käsitellä A:n toimistoon 19.10.2001 ja 27.11.2002 toimittamat asumistukihakemukset perustuslain edellyttämällä tavalla ilman aiheetonta viivytystä.

Perustelen näitä kannanottojani seuraavasti.

3.2

Asiatiedot

Kansaneläkelaitoksen Töölön toimisto lakkautti A:n eläkkeensaajien asumistuen 7.6.2001 antamallaan ja A:lle 11.6.2001 postittamallaan päätöksellä. A haki muutosta päätökseen 16.6.2001 eli säädetyssä määräajassa Töölön toimistoon toimittamallaan valituskirjelmällä. Lisäksi hän toimitti valitukseensa lisäselvitystä 24.7.2001. Töölön toimisto lähetti valituksen 19.3.2003 tarkastuslautakunnalle, joka hylkäsi valituksen 7.11.2003 antamallaan päätöksellä. Tarkastuslautakunnan päätös on lainvoimainen.

A oli 19.10.2001 hakenut uudelleen eläkkeensaajien asumistukea. Töölön toimisto antoi hylkäävän päätöksensä tähän hakemukseen 29.10.2002. Päätös on lainvoimainen.

A haki 27.11.2002 vielä kertaalleen eläkkeensaajien asumistukea. Töölön toimisto hylkäsi tämän hakemuksen 20.3.2003 antamallaan päätöksellä. Tähän päätökseen A haki muutosta tarkastuslautakunnalta, joka hylkäsi valituksen päätöksellään 7.11.2003. Myös tämä tarkastuslautakunnan päätös on lainvoimainen.

### 3.3

#### Kansaneläkelaitoksen selvitys

Kansaneläkelaitoksen selvityksen mukaan Töölön toimistossa on tapahtunut valitettava käsittelyvirhe, kun toimistossa on oletettu, että A:n toimistoon 19.10.2001 toimittama uusi hakemus korvaa hänen kesäkuussa 2001 toimistoon jättämänsä valituksen.

Kansaneläkelaitos myöntää lisäksi, että A:n 19.10.2001 jättämän hakemuksen käsittely on kestänyt kohtuuttoman kauan. Helsingin vakuutuspiirin selvityksen mukaan Töölön toimiston olisi tullut pyytää tämän hakemuksen ratkaisuun apua Helsingin vakuutuspiirin asiantuntijalta, joiden puoleen vakuutuspiirin toimistojen tulisi kääntyä, jos niillä on ongelmia tulkinnoissa tai jonkin erityisasian osaamisessa.

Kansaneläkelaitoksen mukaan myös A:n viimeisen hakemuksen (27.11.2002) käsittelyaika ylittää jonkin verran Töölön toimiston keskimääräisen käsittelyajan. Helsingin vakuutuspiirin selvityksen mukaan eläkkeensaajien asumistukihakemusten 12 kuukauden keskimääräinen käsittelyaika koko vakuutuspiirin alueella oli nimittäin 45 päivää ja Töölön toimistossa hiukan alle tämän. Vakuutuspiiri on selvityksessään tuonut esiin käsittelyaikojen seurantaa vakuutuspiirissä.

Helsingin vakuutuspiiri on selvityksessään ilmoittanut muistuttaneensa Töölön toimistoa ja A:n hakemusten käsittelyyn osallistuneita henkilöitä ohjeista ja menettelytavoista. Lisäksi toimiston nykyiselle johtajalle on annettu tehtäväksi vielä tarkemmin seurata käsittelyn sujumista toimistossa. Myös vakuutuspiirin johto ilmoittaa seuraavansa jatkossa erityisesti sitä, että Töölön toimisto noudattaa sovittuja menettelytapoja.

### 3.4

#### Asian arviointia

##### 3.4.1

#### Lainsäädäntö

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi toimivaltaisessa viranomaisessa asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Säännös velvoittaa vira nomaista pyrkimään kaikissa käsittelemissään

asioissa mahdollisimman joutuisaan käsittelyyn. Käsittelyn joutuisuus on tärkeää yksilön oikeusturvan kannalta.

Käsitykseni mukaan erityisesti sosiaalivakuutusasioiden käsittelyn tulisi olla joutuisaa. Esimerkiksi eläkkeensaajien asumistuen tarkoituksena on tasoittaa pienituloisten eläkkeensaajien asumiskustannuksia maksamalla tukena osa asumismenoista. Asumistuen määrään vaikuttavat asumiskustannusten lisäksi perhesuhteet, vuositulot ja omaisuuden määrä. Eläkkeensaajien asumistukea maksetaan siis taloudellisesti heikoimmassa asemassa oleville eläkkeensaajille. Tämän vuoksi niitä koskevat hakemukset tulisi käsitykseni mukaan käsitellä mahdollisimman nopeasti.

Viranomaisille on lainsäädännössä saatettu asettaa lisäksi määräaikoja, joiden puitteissa niiden on asioita käsiteltävä. Kansaneläkelain 73 a §:n 2 momentin mukaan Kansaneläkelaitoksen on, mikäli se ei hyväksy kaikilta osin sille toimitetussa valituksessa esitettyjä vaatimuksia, toimitettava valituskirjelmä ja lausuntonsa 30 päivän kuluessa valitusajan päättymisestä asianomaiselle muutoksenhakuelimelle. Lainkohdan 3 momentin mukaan Kansaneläkelaitos voi poiketa määräajasta, jos valituksen johdosta tarvittavan lisäselvityksen hankkiminen sitä edellyttää. Valituskirjelmä ja lausunto on kuitenkin aina toimitettava asianomaiselle muutoksenhakuelimelle viimeistään 60 päivän kuluessa valitusajan päättymisestä.

Hallituksen esityksessä työ- ja kansaneläkelainsäädännön muutoksenhakusäännösten uudistamisesta (HE 117/1994) todetaan, että sääntelyllä on tarkoitus korostaa laitosten vastuuta asioiden käsittelemisessä. Säännösten avulla on haluttu myös nopeuttaa asioiden käsittelyä.

#### 3.4.2

Töölön toimiston menettely valituskirjelmän lähettämisessä tarkastuslautakunnalle

Kansaneläkelaitoksen Töölön toimisto lähetti 7.6.2001 antamansa päätöksen A:lle siis 11.6.2001. Valitusajaksi päätökseen on näin ollen päättynyt 18.7.2001. Kansaneläkelain 73 a §:n 2 momentin mukainen pääsääntöinen määräaika siirrolle päättyi käsitykseni mukaan jo 17.8.2001 ja 60 päivän määräaikaakin jo 17.9.2001.

Kansaneläkelaitoksen Töölön toimisto siirsi A:n toimistoon 16.6.2001 toimittaman valituksen tarkastuslautakunnalle vasta 19.3.2003. Toimisto on ylittänyt laissa ehdottomaksi säädetyn 60 päivän määräajan 1,5 vuodella. Viivästystä on pidettävä A:n kannalta kohtuuttomana, sillä sen johdosta tarkastuslautakunta pääsi käsittelemään A:n kesäkuussa 2001 Töölön toimistoon toimittamaa valitusta vasta maaliskuun 2003 lopussa.

Käsitykseni mukaan viivästystä ei voida selittää Kansaneläkelaitoksen selvityksissä mainitulla A:n uudella hakemuksella. A jätti nimittäin uuden hakemuksensa vasta lokakuussa 2001, johon mennessä Töölön toimiston olisi tullut siirtää valitus tarkastuslautakunnalle.

### 3.4.3

#### A:n hakemusten käsittelyajat

Töölön toimisto käsitteli A:n lokakuussa 2001 jättämää hakemusta vuoden ja 27.11.2002 jättämää hakemusta lähes 4 kuukautta. Helsingin vakuutuspiirin mukaan A:n omaisuuden määrissä on tapahtunut vuosittain muutoksia eikä ratkaisuihin ole voitu käyttää suoraan hyväksi viimeksi vahvistetussa verotuksessa todettuja määriä, vaan omaisuus on jouduttu arvioimaan uudelleen. Tämä on vakuutuspiirin mukaan pidentänyt hakemusten käsittelyaikaa jonkin verran, mutta se selittää pitkiä käsittelyaikoja vain osittain.

Käsitykseni mukaan omaisuuden uudelleen arviointi ei ole niin epätavallista asumistukihakemusten yhteydessä, että sillä voisi juurikaan selittää hakemuksen käsittelyn pitkittymistä. Toimiston johdon tulee nähdäkseni huolehtia siitä, että toimistolla on käytettävissään riittävästi asiantuntemusta ratkaista sille jätetyt hakemukset. Jos Töölön toimistolla ei ole ollut asiantuntemusta ratkaista hakemusta kohtuullisessa ajassa, olisi sen tullut pyytää asiantuntija-apua Helsingin vakuutuspiiriltä.

A:lle ei ole myönnetty eläkkeensaajien asumistukea eikä hakemusten pitkistä käsittelyajoista ole saamani selvityksen mukaan aiheutunut hänelle muutoinkaan etuudenmenetyksiä. Tämä ei kuitenkaan nähdäkseni ole ratkaisevaa arvioitaessa asumistukihakemusten käsittelyn joutuisuuden tärkeyttä.

Käsitykseni mukaan A:n lokakuussa 2001 jättämän hakemuksen vaatima vuoden käsittelyaika oli kohtuuttoman pitkä. Myös hänen marraskuussa 2002 jättämänsä hakemusta Töölön toimisto on käsitellyt yli kaksi kertaa toimiston keskimääräistä käsittelyaikaa kauemmin. Saamastani selvityksestä ei ilmene selitystä, joilla näin pitkiä käsittelyaikoja voisi perustella.

## 4

### TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan Kansaneläkelaitoksen Töölön toimistolle huomautuksen vastaisen varalle edellä kohdassa 3.4.2 selostetusta lainvastaisesta menettelystä.

Mitä tulee jaksossa 3.4.3 kerrottuihin hakemusten käsittelyaikoihin, totean, että Helsingin vakuutuspiiri on selvityksessään ilmoittanut kiinnittäneensä huomiota Töölön toimiston käsittelyn sujumiseen ja kertonut seuraavansa myös itse sitä, että toimisto noudattaa sovittuja menettelytapoja.

Tämän vuoksi A:n hakemusten käsittelyajat eivät anna minulle aihetta muuhun kuin että saatan jakson 3.4.3 näkemykseni Töölön toimiston tietoon.

---