

16.8.2002

845/4/01

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio**

**Esittelijä: Notari Eeva-Maria Rosenstedt**

## **VALITUSASIAKIRJOJEN JOUTUMINEN KADOKSIIN KANSANELÄKELAITOKSESSA**

### **1 KANTELU**

A arvostelee 13.3.2001 eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kantelukirjoituksessa tarkastuslautakunnan pitkää käsittelyaikaa hänen valituksensa käsittelyssä. A kertoo saaneensa Kansaneläkelaitoksen Töölön toimistolta 6.10.1997 päätöksen sairausvakuutuslain mukaisesta hammashoitokustannusten korvaamisesta. Tähän päätökseen hän oli hakenut muutosta Etelä-Suomen vakuutusalueen sosiaalivakuutuslautakunnalta, joka oli hylännyt hänen valituksensa 17.8.1998 antamallaan päätöksellä. A oli jättänyt 16.9.1998 Kansaneläkelaitoksen Käpylän toimistoon (A:n kotitoimisto) tarkastuslautakunnalle osoitetun valituksen sosiaalivakuutuslautakunnan antamasta päätöksestä. Koska asian käsittely tarkastuslautakunnassa kesti A:n mielestä kohtuuttoman pitkään, hän jätti 27.12.1999 Kansaneläkelaitoksen Töölön toimistoon tarkastuslautakunnalle osoitetun kiirehtimiskirjeen. Hän ei ollut kuitenkaan saanut oikeusasiamiehelle osoittamansa kantelukirjoituksen päiväykseen mennessä päätöstä tarkastuslautakunnalta. Hän pyytääkin oikeusasiamiestä kiirehtimään asiansa käsittelyä.

A liitti kirjoitukseensa kuitit Kansaneläkelaitoksen Käpylän toimistoon jättämistään valitusasiakirjoista ja Töölön toimistoon jättämästään kiirehtimiskirjeestä tarkastuslautakunnalle.

### **2 SELVITYS**

Koska tarkastuslautakunnasta puhelimitse 21.3.2001 saadun tiedon mukaan tarkastuslautakunta ei ollut saanut A:n 16.9.1998 Kansaneläkelaitoksen Käpylän toimistoon jättämää valitusta käsiteltäväkseen, pyysin Kansaneläkelaitokselta asiassa lausunnon. Kansaneläkelaitos antoi 30.5.2001 lausunnon, jonka liitteenä oli Kansaneläkelaitoksen Etelä-Suomen aluekeskuksen 9.5.2001 antama lausunto, Helsingin vakuutuspiirin 4.5.2001 antama lausunto sekä Käpylän ja Töölön toimistojen 3.5.2001 antama yhteinen selvitys.

Lisäksi kansaneläkelaitoksen terveystoimen ja toimeentuloturvaosaston osastopäällikkö on 14.8.2002 antanut puhelimitse selvitystä niistä toimista, joihin Kansaneläkelaitoksessa on ryhdytty asiakirjojen huolellisen käsittelyn turvaamiseksi.

Jäljennökset lausunnoista ja selvityksestä oheistetaan.

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Tapahtumien kulku**

Kansaneläkelaitoksen lausuntojen ja selvityksen mukaan A:n 16.9.1998 Kansaneläkelaitoksen Käpylän toimistoon jättämät valitusasiakirjat ovat kadonneet Kansaneläkelaitoksessa. Valitusasiakirjoja on A:n oikeusasiamiehelle osoittaman kantelun johdosta etsitty tuloksetta Käpylän ja Töölön toimistoista sekä muista Helsingin vakuutuspiirin toimistoista. Kansaneläkelaitos ei ole pystynyt selvittämään, kummassa toimistossa ja missä vaiheessa asiakirjat ovat kadonneet. Katoamisen johdosta A:n valitus ei ollut tullut tarkastuslautakuntaan vireille. Myöskään Kansaneläkelaitoksen tietojärjestelmästä ei löydy merkintää valitusasian vireille tulosta.

Selvityksen mukaan A jätti 27.12.1999 Töölön toimistoon tarkastuslautakunnalle osoittamansa kiirehtimiskirjeen. Töölön toimisto ei kuitenkaan toimittanut kirjettä tarkastuslautakunnalle eikä myöskään ryhtynyt muihin toimenpiteisiin sen johdosta.

### 3.2

#### Kannanotto

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Asianmukainen käsittely edellyttää viranomaiselta huolellisuutta.

Sairausvakuutuslain (364/1963) 53 a §:n (329/1997) mukaan Kansaneläkelaitoksen on 30 päivän kuluessa valitusajan päättymisestä toimitettava valituskirjelmä ja lausuntonsa asianomaisen muutoksenhakuelimen käsiteltäväksi, mikäli se ei voi oikaista valituksen kohteena olevaa päätöstä. Määräajasta voidaan poiketa, jos valituksen johdosta hankittavan lisäselvityksen hankkiminen sitä edellyttää. Lisäselvityksen hankkimisesta on tällöin viipymättä ilmoitettava valittajalle. Valituskirjelmä ja lausunto on kuitenkin aina toimitettava asianomaiselle muutoksenhakuelimelle 60 päivän kuluessa valitusajan päättymisestä.

Valitusasian asianmukainen hoitaminen olisi edellyttänyt A:n valitusasiakirjojen toimittamista tarkastuslautakunnalle viivytyksettä sairausvakuutuslain 53 a §:n mukaisesti. Lisäksi tieto A:n toimittamista valitusasiakirjoista olisi pitänyt Kansaneläkelaitoksen pysyväsivujen mukaisesti (Kela-etuuksien toimeenpano-ohjeet, luku VI Muutoksenhaku, kohta 2) kirjata Kansaneläkelaitoksen tietojärjestelmään tai A:n asiakirjakansioon.

Käsitykseni mukaan Kansaneläkelaitoksen Helsingin vakuutuspiirissä on menetelty huolimattomasti, koska asiakirjat ovat joutuneet kadoksiin. Asian käsittely ei ole siten ollut perustuslaissa edellytetyllä tavalla asianmukaista eikä asiakirjoja ole voitu toimittaa laissa edellytetyllä tavalla tarkastuslautakuntaan. Mitä ilmeisimmin vastuu tästä laiminlyönnistä asiakirjojen huolellisessa käsittelyssä on Käpylän toimiston, jonne A oli toimittanut asiakirjat. Valitusasiakirjojen katoamisesta on seurannut se, että A:n hammashoitokustannusten korvausta koskeva päätöksenteko on viivästynyt kohtuuttomasti ja A on joutunut kanteluteitse peräämään oikeuttaan hammashoitokustannustensa korvausta koskevan asian asianmukaiseen käsittelyyn.

Kansaneläkelaitoksen Töölön toimisto on puolestaan laiminlyönyt velvollisuutensa siirtää A:n tarkastuslautakunnalle osoittama valitusasian kiirehtimiskirje hallintomenettelylain 8 §:n mukaisesti tarkastuslautakunnalle. Säännöksen mukaan viranomaisen on heti siirrettävä sille erehdyksestä tai tietämättömyydestä toimitettu asiakirja toimivaltaiseksi katsomalleen viranomaiselle lähettämälle asiakirja sille. Siirrosta on ilmoitettava sille, joka on toimittanut asiakirjan viranomaiselle.

Menettelyn moitittavuutta arvioidessani olen kuitenkin ottanut huomioon sen, että käsitykseni mukaan asiakirjojen katoaminen on ollut tahatonta. A:n valitusasiakirjojen katoamisen tultua ilmi A:n

oikeusasiamiehelle 13.3.2001 osoittaman kantelukirjoituksen johdosta Kansaneläkelaitos on toimittanut muutoksenhakemuksen vireille tarkastuslautakuntaan 7.5.2001 ja ilmoittanut asiasta A:lle. A onkin ilmoittanut lisäkirjoituksessaan 12.5.2001 eduskunnan oikeusasiamiehelle muutoksenhakuasiansa olevan vireillä tarkastuslautakunnassa ja asian siltä osin korjaantuneen. Tarkastuslautakunnasta 26.7.2002 puhelimitse saadun tiedon mukaan lautakunta on myös 25.10.2001 antanut asiassa päätöksen.

Pidän tärkeänä sitä, että Kansaneläkelaitos on A:n kantelun johdosta ilmoittanut kiinnittävänsä toimistojen huomiota asiakirjojen huolelliseen käsittelyyn. Näin onkin saamani tiedon mukaan tapahtunut.

### 3.3

#### Toimenpiteet

Em. syistä tyydyn saattamaan moittivan käsitykseni tapahtuneesta huolimattomuudesta Kansaneläkelaitoksen Helsingin vakuutuspiirin tietoon. Samalla kiinnitän sen huomiota hyvän hallintotavan vaatimukseen sekä perustuslaissa jokaiselle turvattuun oikeuteen saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestä Kansaneläkelaitokselle. Asia ei anna aihetta enempiin toimenpiteisiini.

Kantelukirjoituksen liitteet palautetaan kantelijalle ohessa.