



Kansaneläkelaitoksen menettely tiedusteluun vastaamisessa

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 27.3.2021 osoittamassaan kantelussa arvostellut Kansaneläkelaitoksen menettelyä kuntoutusasiaansa koskevaan tiedusteluun vastaamisessa. Kantelija oli 24.3.2021 lähettänyt muun ohella asiansa käsittelyaika-arviota koskevan tiedustelun Kelan liikuntalääketieteen erikoislääkärille, joka oli 25.3.2021 vastannut kehottamalla kantelijaa lähettämään tiedustelunsa uudelleen vastauksessaan mainitsemilleen tahoille. Kantelija oli vastannut mainitulle erikoislääkärille, että mahdollinen siirto kuului viranomaisen tehtäviin. Kantelijan mukaan asiassa ei ollut menetelty hallintolain mukaisesti, kun tiedusteluun ei ollut vastattu ja kantelija oli ohjattu osoittamaan tiedustelunsa itse toiselle viranhaltijalle.

SELVITYS

Kansaneläkelaitos on 27.5.2021 antanut siltä pyytämäni selvityksen dnro 41/030/2021. Selvitys lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

RATKAISU

Kansaneläkelaitoksen selvitys

Kansaneläkelaitoksen selvityksen mukaan vastaavan asiantuntijalääkärin sähköpostiin oli 24.3.2021 saapunut suojattuna sähköpostina kantelijan kuntoutusasiaa koskeva tiedustelu.

Kantelija oli aiemmin esittänyt vastaavaa asiantuntijalääkärää kohtaan esteellisyysväitteen eikä luottamukselliseksi otsikoidusta sähköpostista ollut ilmennyt, mitä asia oli koskenut. Vastaava asiantuntijalääkäri oli konsultoituaan kuntoutusryhmän juristia avannut viestin sen sisällön selvittämiseksi ja todennut sen koskevan nimenomaan kantelijan asiaa. Aiemmin esitetyn esteellisyysväitteen vuoksi hän ei ollut perehtynyt viestiin tarkemmin. Koska viesti oli saapunut suojattuna ja luottamuksellisena, vastaava asiantuntijalääkäri ei ollut välittänyt sitä Kelassa eteenpäin, vaan oli ohjeistanut kantelijaa lähettämään tiedustelunsa uudelleen Kelan suunnittelijalle tai juristille. Selvityksen mukaan Kelan tiedossa ei ollut, että kantelija olisi lähettänyt tiedustelunsa uudelleen mainituille henkilöille.

Arviointi ja johtopäätökset

Hallintolain (434/2003) 7 §:ssä säädetään viranomaisen palveluperiaatteesta. Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Hallintolain 23 §:n mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Hyvään hallintoon kuuluu saada ilman aiheetonta viivytystä vastaus viranomaisille osoitettuihin asiallisiin tiedusteluihin. Kantelun ja saadun selvityksen perusteella käy ilmi, että kantelijan muun ohella asiansa käsittelyaika-arvioita koskeva tiedustelu on lähetetty ja osoitettu Kelan vastaavalle asiantuntijalääkärille. Saadun selvityksen mukaan vastaava asiantuntijalääkäri on avannut viestin, muttei kantelijan aiemmin tekemän esteellisyysväitteen vuoksi ole perehtynyt siihen tarkemmin, vaan on ohjeistanut kantelijaa lähettämään tiedustelunsa toiselle taholle.

Käsitykseni mukaan kantelijan vastaavasta asiantuntijalääkäristä tekemä esteellisyysväite ei ole ollut hyväksyttävä syy jättää perehtymättä ja vastaamatta nimenomaan vastaavalle asiantuntijalääkärille lähetettyyn ja osoitettuun tiedusteluun. Mikäli lääkäri olisi tiedusteluun perehtynytään todennut, ettei voi tai osaa siihen vastata, olisi hänen tullut viranomaisen palveluperiaatteen mukaisesti välittää tiedustelu oikeaksi katsomalleen taholle vastattavaksi eikä osoittaa sitä kantelijan tehtäväksi.

Toimenpiteet

Saatan Kansaneläkelaitoksen tietoon edellä esittämäni käsitykseni tiedusteluun vastaamisesta.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Oikeuskanslerinsihteeri

Pia Tulkki-Ansinn