

5.6.2026

EOAK/5672/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Eeva-Maria Tuominen

KELAN TOIMIHENKILÖN NIMEÄ KOSKEVAAN TIETOPYYNTÖÖN VASTAAMINEN

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä Kelan toimihenkilön nimeä koskevassa asiassa. Kantelijan mukaan Kela ei ollut vastannut hänen 8.7. ja 5.8.2025 esittämiinsä pyyntöihin oikaista hänelle 18.6. ja 23.7.2025 annetut toimeentulotukipäätökset niin, että päätöksissä näkyisi päätöksen tehneen toimihenkilön nimi. Kantelija kertoi vedonneensa oikaisuvaatimusten tueksi hallintolain 44 §:n 1 momentin 4 kohtaan, Kansaneläkelaitoksesta annetun valtioneuvoston asetuksen 2 §:n 1 momenttiin sekä eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuun EOAK/368/2025.

Kantelijan mukaan Kela hylkäsi hänen oikaisuvaatimuksensa viestillä 21.8.2025:

"Hyvä asiakas,

olet tiedustellut, kuka on tehnyt 18.6.2025 annetun perustoimeentulotuen päätöksen. Kaikki asiantuntijamme noudattavat samoja ohjeita ja samaa lainsäädäntöä, kun he palvelevat asiakkaita. Siksi päätöksen tekijällä ei ole merkitystä asiasi hoidossa. Sinua on yritetty tavoittaa puhelimitse 21.8.2025 asiaan liittyen. Päätöksen tekijöiden nimet on palautettu päätöksiin eli jatkossa päätöksen tekijän nimi näkyy päätöksellä. Jos sinulla on kysyttävää päätöksen sisällöstä, voit soittaa puhelinpalveluumme. Jos päätös on mielestäsi virheellinen, voit hakea siihen tarkistusta vastaamalla tähän viestiin. Kerro viestissä, miten päätös on mielestäsi virheellinen. Jos haluat varata ajan Kelan puhelinpalveluun, voit tehdä sen verkkosivuillamme osoitteessa www.kela.fi/varaa-aika. Toinen vaihtoehto on, että soitat numeroomme 020 692 207. Ystävällisesti Kela"

2 SELVITYS

2.1 Selvitys

Kantelun johdosta hankittiin Kelalta selvitys ja lausunto.

Kela viittasi lausuntonaan perustoimeentulotuen palveluyksikön ja etuuksien ja palvelujen suunnitteluyksikön selvityksiin.

Asiakirjoista ilmenee muun muassa seuraavaa.

2.2 Etuuksien ja palvelujen suunnitteluyksikön selvitys

Kelassa aloitettiin 4.4.2024 perustoimeentulotuen päätösten allekirjoittamiseen liittyvä kokeilu, jossa päätöksiin tuli käsittelijän oman nimen sijaan allekirjoitukseksi Kansaneläkelaitos/Folkpensionsanstalten. Kokeilu päättyi, koska eduskunnan oikeusasiamies totesi ratkaisussaan 8.5.2025 menettelyn lainvastaiseksi. Kela teki allekirjoituksen lisäämiseen vaadittavat järjestelmämuutokset ja toimeentulotukihakemuksen ratkaiseen toimihenkilön nimi saatiin palautettua päätöksiin 7.8.2025 alkaen. Toimeentulotukipäätöksen antajan nimen lisääminen päätökselle ei ollut käytännössä mahdollista tätä ennen.

Kokeilun aikana Kelan ratkaisu- ja palveluasiantuntijoita ohjeistettiin, että tehtyjen päätösten ratkaisijoiden nimiä ei anneta suoraan asiakaspalvelutilanteessa vaan pyyntö käsitellään erikseen tietopyyntönä. Kelassa on ollut käytössä toimihenkilön nimen kertomiseen liittyviin yhteydenottoihin vastaamisessa käytettävä erikseen muokattava viestipohja.

Kantelijalle oli yritetty soittaa Kelasta 21.8.2025 liittyen hänen pyyntöönsä saada perustoimeentulotuesta päätökset, joissa näkyy asian ratkaiseen toimihenkilön nimi. Kantelijaa ei ollut tavoitettu, joten hänelle oli lähetetty viesti, jossa oli kerrottu, että hän oli tiedustellut 18.6.2025 annetun perustoimeentulotuen päätöksen tekijää. Viestissä oli kerrottu, että kaikki Kelan asiantuntijat noudattavat samoja ohjeita ja samaa lainsäädäntöä, kun he palvelevat asiakkaita. Siksi päätöksentekijällä ei ollut merkitystä asian hoidossa. Viestissä oli kerrottu, että kantelijaa oli yritetty tavoittaa puhelimitse 21.8.2025 asiaan liittyen ja että päätöksen tekijöiden nimet oli palautettu päätöksiin eli jatkossa päätöksen tekijän nimi näkyy päätöksellä.

Kantelija ei ollut pyytänyt toimeentulotukipäätösten tarkistamista vaan oikaisemista. Kelan oikaisuvaatimuskeskus ratkaisi kantelijan oikaisuvaatimukset päätöksellään 24.9.2025. Päätöksen mukaan kantelijan vaatimus ei kohdistunut päätöksellä annettuun asiaratkaisuun. Päätöksen tehneen henkilön nimi ei ollut asiaratkaisu, joka olisi vaikuttanut toimeentulotuen tarpeen arvioimiseen. Näin ollen oikaisuvaatimukset oli jätetty tutkimatta muuhun kuin asiaratkaisuun kohdistuvana.

Kantelijan olosuhteissa tai tuen tarpeessa ei ollut tapahtunut muutosta, jonka johdosta päätöksiä olisi pitänyt tarkistaa toimeentulotukilain 18 §:n mukaisesti.

2.3 Perustoimeentulotuen palveluyksikön selvitys

Kelasta yritettiin soittaa asiakkaalle toimihenkilön nimeä koskevassa asiassa 21.8.2026. Asiakas ei vastannut puhelimeen, joten hänelle lähetettiin asiakkaan kertoma viesti.

Asiakas oli ollut uudelleen viestillä yhteydessä 16.9.2025 ja kertonut tehneensä kantelun eduskunnan oikeusasiamiehelle. Asiakkaan yhteydenotto oli ohjautunut virheellisesti toisen työn yhteyteen, eikä siihen ollut tarkoituksellisesti jätetty vastaamatta. Asiakkaalla on ollut oikeus saada päätöksen tehneiden toimihenkilöiden nimitiedot ja ne oli toimitettu hänelle viestillä 21.10.2025. Kela pahoittelee, ettei se ollut vastannut asianmukaisesti ja julkisuuslain mukaisessa käsittelyajassa asiakkaan tietopyyntöön. Kela kiinnittää huomiota lain mukaiseen menettelyyn ja julkisuuslaissa säädettyyn käsittelyaikaan.

3 RATKAISU

3.1 Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (julkisuuslaki) 14 §:n 2 momentin mukaan tiedon asiakirjan sisällöstä antaa se viranomaisen henkilöstöön kuuluva, jolle viranomainen on tämän tehtävän määrännyt tai jolle se hänen asemansa ja tehtäviensä vuoksi muutoin kuuluu.

Saman pykälän 3 momentissa säädetään menettelystä silloin, kun viranomaisen henkilöstöön kuuluva kieltäytyy antamasta pyytäjälle hänen pyytämäänsä tietoja. Mikäli tietopyynnöstä kieltäydytään, on tietoa pyytävälle ilmoitettava kieltäytymisen syy, annettava tieto siitä, että asia voidaan saattaa viranomaisen ratkaistavaksi ja tiedusteltava asian kirjallisesti vireille saattaneelta tiedonpyytäjältä, haluaako hän asian siirrettäväksi viranomaisen ratkaistavaksi sekä annettava tieto käsittelyn johdosta perittävistä maksuista.

Saman pykälän 4 momentin mukaan tässä pykälässä tarkoitettu asia on käsiteltävä viivytyksettä, ja tieto julkisesta asiakirjasta on annettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun viranomainen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön. Jos pyydettyjä asiakirjoja on paljon tai niihin sisältyy salassa pidettäviä osia tai jos muu niihin rinnastettava syy aiheuttaa sen, että asian käsittely ja ratkaisu vaativat erityistoimenpiteitä tai muutoin tavanomaista suuremman työmäärän, asia on ratkaistava ja tieto julkisesta asiakirjasta annettava viimeistään kuukauden kuluessa siitä, kun viranomainen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön.

Toimeentulotuesta annetun lain 24 §:n 2 momentin mukaan Kansaneläkelaitoksen päätökseen saa vaatia oikaisua Kansaneläkelaitokselta siten kuin hallintolaissa säädetään.

Hallintolain 49 g §:n mukaan otettuaan oikaisuvaatimuksen tutkittavakseen viranomaisen voi muuttaa hallintopäätöstä, kumota päätöksen tai hylätä oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimus päätöksessä on annettava perusteltu ratkaisu oikaisuvaatimuksessa esitettyihin vaatimuksiin. Oikaisuvaatimus päätöksen perustelemiseen ei sovelleta 45 §:n 2 momenttia.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

3.2 Arviointi

Kelan selvityksestä ei ilmene, mikä merkitys kantelijalle 21.8.2025 lähetetyllä verkkoviestillä oli: Oliko kyse hallintolain mukaisesta vastauksesta nimitietoä koskevaan tiedusteluun, vastaus julkisuuslain mukaiseen tietopyyntöön vai vastaus oikaisuvaatimukseen? Kantelijalle oli jäänyt se käsitys, että viestillä Kela oli hylännyt hänen oikaisuvaatimuksensa, vaikka oikaisuvaatimus oli käsitelty vasta myöhemmin erikseen kantelun vireille tulon jälkeen. Ainakin tähän nähden kantelijan saama viesti näyttäytyy hyvän hallinnon näkökulmasta kritiikille alltiina.

Epäselväksi edelleen jäi, oliko kyseessä vakiovastaus, jota Kela käytti sinä aikana, jolloin se oli poistanut toimihenkilön nimen toimeentulotukipäätöksistä ja edelleen silloin, kun se ei ollut vielä saanut palautettua nimiä päätöksiin. Epäselväksi jäi myös se, milloin ja miten Kela katsoi kantelijan tietopyynnön tulleen Kelassa vireille. Ilmeisesti Kela on selvityksessään käsitellyt kantelijan yhteydenoton Kelaan 16.9.2025 tietopyyntönä, joten arvioin kantelijan asian julkisuuslain näkökulmasta tästä ajankohdasta lukien.

Tieto toimeentulotukipäätökset ratkaisseiden toimihenkilöiden nimistä toimitettiin kantelijalle 21.10.2025. Julkisuuslain mukainen 30 päivän enimmäisaikakin oli siten ylitetty, mikä jo sinänsä on yksiselitteisesti julkisuuslain 14 §:n 4 momentin vastaista. Lisäksi katson, että näin yksinkertainen tietopyyntö olisi tullut pystyä käsittelemään kyseisen säännöksen pääsäännön mukaisesti viivytyksettä, mikä tässä tapauksessa olisi tarkoittanut varsin lyhyttä aikaa, kun asiassa ei ole erikseen edes vedottu minkäänlaisiin tietopyyntöön itseensä liittyviin syihin, jotka olisi ollut mahdollista ottaa asian arvioinnissa huomioon.

Lisäksi totean, että pyydettyjen tietojen luovuttamiseen kantelijalle ryhdyttiin vasta sen jälkeen, kun lähetin 23.9.2025 asiasta selvityspyynnön Kelaan. Asiassa jää siten arvailun varaan, olisiko Kelan toimihenkilöiden nimitietoja toimitettu hänelle lainkaan, ellei asia olisi tullut kantelumenettelyssä käsiteltäväksi.

Kela myönsi selvityksessään, ettei se vastannut asianmukaisesti ja julkisuuslain mukaisessa käsittelyajassa asiakkaan tietopyyntöön.

4 TOIMENPITEET

Saatan Kansaneläkelaitoksen tietoon kohdasta 3.2 ilmenevän käsitykseni menettelyn lainvastaisuudesta.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Kelalle.