

10.6.2026

EOAK/4335/2025

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Eeva-Maria Tuominen**

## **TIETOPYYNTÖÖN VASTAAMINEN KELAN TOIMIHENKILÖN NIMESTÄ JA TOIMEENTULOTUKIHAKEMUKSEN KÄSITTELYAIKA**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä toimeentulotukiasiassa. Kantelijan mukaan hänen hakemustaan kesäkuun 2025 toimeentulotuesta ei ollut ratkaistu toimeentulotukilaissa säädetyssä määräajassa. Lisäksi kantelija kertoi, ettei Kelasta kerrottu hänen pyynnöstään huolimatta hakemuksen osittain 16.6.2025 ratkaisseeseen (päätös elintarvikemaksusitoumuksesta) toimihenkilön nimeä. Kantelijan mukaan hän ei ollut hakenut toimeentulotukea heinäkuulle 2025, toisin kuin Kelasta oli kerrottu. Kantelija kertoi toimittaneensa Kelaan kaiken mahdollisen selvityksen, mutta päätöstä ei ollut kuitenkaan annettu hänen pyynnöistään huolimatta.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin Kelan selvitys ja lausunto. Kela viittasi lausuntoon etuuksien ja palvelujen suunnitteluosaston toimeentulotukiryhmän ja asiakaspalvelun selvityksiin.

Selvityksessään Kela muun muassa totesi puhelutallenteen 10.6.2025 kuuntelun perusteella, että toisin kuin kantelija kertoi, toimeentulotuen suullinen hakemus tehtiin kantelijan ilmaiseman tahdon mukaisesti kesä- ja heinäkuulle 2025. Tältä osin kantelu on Kelan mukaan perusteeton.

Kela pahoitteli sitä, että toimeentulotukipäätös 15.7.2025 annettiin vasta yhdeksäntenä arkipäivänä lisäselvityksen toimittamiselle annetun määräajan päättymisestä, sekä päätöksen osin virheellisiä perusteluja samoin kuin 1.8.2025 virheellisesti lähetettyä lisäselvityspyyntöä.

Edelleen Kela pahoitteli sitä, ettei kantelijan 14.7.2025 esittämä tietopyyntö Kelan toimihenkilön nimestä ollut edennyt siten, kuin sen olisi pitänyt. Kelasta lähetettiin asiakkaalle 27.8.2025 viesti, jossa kerrottiin, että Kelan asiantuntijat noudattavat samoja ohjeita ja samaa lainsäädäntöä, kun he palvelevat asiakkaita, ja kantelijaa ohjattiin soittamaan Kelan asiakaspalveluun, jos päätöksestä on kysyttävää. Kelasta soitettiin asiakkaalle 4.9.2025 ja tiedusteltiin, haluaako asiakas edelleen käsittelijän nimen tiedoksi. Asiakas vastasi myöntävästi. Tieto toimihenkilön nimestä annettiin asiakkaalle 4.9.2025 OmaKelan kautta lähetetyssä viestissä.

## 3 RATKAISU

### 3.1 Oikeusohjeet

**Perustuslain** 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

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

Samanaikaisesti 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.

Samanaikaisesti 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 viranomaisen 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 viranomaisen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön.

**Hallintolain** 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen 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.

Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Hallintolain 31 §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset.

Hallintolain 44 §:n mukaan päätöksestä on käytävä ilmi, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka miten asia muutoin on ratkaistu. Päätös on hallintolain 45 §:n mukaisesti perusteltava ja perusteluissa on ilmoitettava sen perusteena olevat tosiseikat sekä säännökset ja muut määräykset.

**Toimeentulotuesta annetuin lain (toimeentulotukilaki) 14 a §:n 3** momentin mukaan asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehotus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa, jos hakemus on puutteellinen. Päätös toimeentulotuesta on annettava viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun täydennetty hakemus on saapunut.

## 3.2 Tietopyyntöön vastaaminen

Kantelijan tietopyyntö 14.7.2025 oli ollut selkeä ja varsin yksikertainen. Se kohdistui Kelan hänelle 16.6.2025 antamaan toimeentulotukipäätökseen. Kela vastasi tietopyyntöön viestillä, mutta kantelijalle ei kerrottu toimihenkilön nimeä eikä kieltäytymisen syytä eikä annettu tietoa siitä, että asia voidaan saattaa viranomaisen ratkaistavaksi. Kela ei myöskään tiedustellut kantelijalta, haluaako hän asian siirrettäväksi viranomaisen ratkaistavaksi eikä antanut tietoa käsittelyn johdosta perittävistä maksuista.

Pyydettyjen tietojen luovuttamiseen kantelijalle ryhdyttiin vasta sen jälkeen, kun lähetin 16.7.2025 asiasta selvityspyynnön Kelaan. Asiassa jää siten arvailun varaan, olisiko kantelijan tietopyyntöön vastattu ja Kelan toimihenkilön nimitietoja toimitettu kantelijalle lainkaan, ellei asia olisi tullut kantelumenettelyssä käsiteltäväksi. Tieto toimeentulotukipäätöksen antaneen toimihenkilön nimestä annettiin kantelijalle vasta 4.9.2025 eli vajaan kahden kuukauden kuluttua tietopyynnön esittämisestä. Julkisuuslain mahdollistama kuukauden enimmäiskäsittelyaikakin oli siten olennaisesti ylitetty, vaikka tietopyyntö oli ollut luonteeltaan sellainen, että se olisi lähtökohtaisesti ollut toteutettavissa miltei välittömästi.

Kela myönsi selvityksessään, ettei se vastannut asianmukaisesti ja julkisuuslain mukaisessa käsittelyajassa asiakkaan tietopyyntöön. Kelan menettely oli siten julkisuuslain 14 §:n 3 ja 4 momentin vastainen.

### 3.3 Toimeentulotukihakemuksen käsittely

Kela myönsi selvityksessään kantelijan toimeentulotukihakemuksen toimeentulotukilain 14 a §:n 3 momentin vastaisen käsittelyajan. Päätös tehtiin vasta yhdeksäntenä arkipäivänä lisäselvityksen toimittamiselle annetun määräajan päättymisestä, vaikka se olisi tullut ratkaista viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä määräajan päättymisestä.

Pyydettyjen tietojen on oltava merkityksellisiä asian ratkaisemisen kannalta. Viranomaisen ei saa pyytää sellaista selvitystä, joka on turhaa asian ratkaisemisen kannalta tai joka on jo viranomaisen hallussa. Kela myönsi selvityksessään, että kantelijalle lähetettiin virheellisesti lisäselvityspyyntö. Kela myönsi myös päätöksen osin virheelliset perustelut. Kelan menettely oli siten näiltä osin hallintolain 31 ja 45 §:n vastainen.

## 4 TOIMENPITEET

Annan eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla Kansaneläkelaitokselle huomautuksen vastaisen varalle edellä kohdissa 3.2 ja 3.3 todetuista lainvastaisista menettelyistä.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Kansaneläkelaitokselle.