

Hallintolain soveltaminen ja asiointi toisen puolesta Kelassa

27.11.2020

# Sisällysluettelo

1 Hallintolain soveltaminen ja toisen puolesta asiointi Kelassa .....	1
1.1 Hyvä hallinto perusoikeutena .....	2
1.2 Hallintolain tarkoitus ja tavoitteet (1 §) .....	3
1.3 Milloin hallintolain säännöksiä sovelletaan (2 - 5 §) .....	4
1.3.1 Etuusasiat ja muut hallintoasiat .....	4
1.3.2 Kelan toimielimet ja toimihenkilöt .....	5
1.3.3 Hallintosopimukset .....	6
1.3.4 Milloin hallintolain säännöksiä ei sovelleta .....	6
1.3.5 Suhde muuhun lainsäädäntöön .....	6
1.4 Hallinnon oikeusperiaatteet (6 §) .....	7
1.4.1 Yhdenvertaisuus .....	7
1.4.1.1 Positiivinen erityiskohtelu .....	7
1.4.2 Puolueettomuus .....	8
1.4.3 Suhteellisuus .....	8
1.4.4 Tarkoitussidonnaisuus .....	8
1.4.5 Luottamuksensuoja .....	8
1.5 palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus (7 §) .....	9
1.6 Neuvonta (8 §) .....	9
1.6.1 Kelan toimialan asiat .....	10
1.6.2 Ohjaus toimivaltaiseen viranomaiseen .....	10
1.6.3 Sisältö ja menettelytavat .....	11
1.6.4 Informointi etuuden vaikutuksesta toiseen .....	12
1.6.5 Hakemuksen täyttäminen ja valituksen laatiminen .....	12
1.6.6 Yhdenvertaisuus asiakaspalvelussa .....	12
1.6.7 Neuvonnan ja yhteydenottojen dokumentointi .....	13
1.7 Asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä kieli (9 §) .....	14
1.8 Viranomaisten yhteistyö .....	14
1.9 Asianosaisasema ja puhevallan käyttäminen (11 - 15 §) .....	15
1.9.1 Asiamiehen valtuutukseen perustuva oikeus toimia päämiehen puolesta .....	16
1.9.2 Asiamies ilman valtakirjaa .....	19
1.9.3 Avustaja .....	19
1.9.4 Alaikäisen puhevallan käyttäminen .....	19
1.9.5 Edunvalvoja täysi-ikäiselle henkilölle .....	21
1.9.5.1 Edunvalvojan rinnakkainen puhevalta .....	22
1.9.5.2 Toimintakelpoisuuden rajoittaminen ja edunvalvojan puhevalta .....	24
1.9.5.3 Täysi-ikäisen vajaanpuhevallan puhevalta .....	24
1.9.5.4 Edunvalvonnan päättyminen .....	25
1.9.6 Edunvalvontavaltuus .....	25
1.9.7 Lähiomaisen tai muun päämiehestä huolehtineen henkilön puhevalta (ns. lähioimaistilanteet) .....	27

1.10 Vireilletulo (16 - 20 §:t) .....	29
1.10.1 Asiakirjan sisältö .....	30
1.10.2 Asiakirjan saapumispäivä ja saapumismerkintä .....	30
1.10.3 Asian vireilletulo .....	30
1.10.4 Asian vireillepanotavat .....	31
1.10.4.1 Postitse tai henkilökohtaisesti toimitettuna .....	31
1.10.4.2 Sähköisen asiointipalvelun kautta .....	31
1.10.4.3 Sähköpostitse tai faksilla .....	31
1.10.4.4 Suullisesti .....	31
1.10.5 Lähettäjän vastuu .....	31
1.11 Asiakirjan siirto (21 §) .....	31
1.12 Asiakirjan täydentäminen (22 §) .....	32
1.13 Käsittelyn viivytyksettömyys (23 - 23 a §:t) .....	33
1.13.1 Käsittelyaika-arvio .....	34
1.13.2 Käsittelyajan määrittelemineen .....	35
1.14 Tulkitseminen ja kääntäminen (26 §) .....	35
1.14.1 Taustaa .....	35
1.14.2 Kelan velvollisuus tai Kelan harkinnassa .....	36
1.15 Esteellisyys (27 - 30 §:t) .....	39
1.15.1 Olet esteellinen, jos .....	39
1.15.2 Esteellisyyden ratkaiseminen .....	41
1.16 Asian selvittäminen .....	42
1.16.1 Lisäselvitysten pyytäminen .....	43
1.16.2 Määräaika lisäselvitysten toimittamiselle .....	43
1.17 Kuuleminen (34 - 35 §:t) .....	43
1.17.1 Milloin asiakasta on kuultava? .....	43
1.17.2 Miten kuullaan? .....	44
1.17.3 Päämiehen ja edunvalvojan tai huoltajan kuuleminen .....	45
1.18 Suullinen vaatimus ja selvitys (37 §) .....	46
1.19 Tarkastus ja auditointi (39 §) .....	46
1.20 Tietojen kirjaaminen (42 §) .....	46
1.21 Asian ratkaiseminen (43 - 49 §:t) .....	47
1.21.1 Päätöksen antaminen .....	47
1.21.1.1 Asiaratkaisu vai tutkimatta jättäminen .....	47
1.21.2 Päätöksen muoto ja sisältö .....	48
1.21.3 Päätöksen perusteleminen .....	49
1.22 Oikaisuvaatimus (49 a - 49 g §:t) .....	51
1.23 Päätöksessä olevan virheen korjaaminen (50 - 53 §) .....	51

1.24 Hallintokantelu (53 a - d §:t) .....	51
1.25 Päätöksen ja muun asiakirjan tiedoksianto (54 - 63 §:t) .....	53
1.25.1 Tavallinen tiedoksianto .....	53
1.25.2 Todisteellinen tiedoksianto .....	54
1.25.3 Tiedoksianto henkilölle itselleen tai lailliselle edustajalle .....	54
1.25.4 Tiedoksianto yhteisölle, säätiölle, kuolinpesälle .....	55
1.25.5 Yleistiedoksianto .....	55
1.25.6 Tiedoksianto ulkomaille .....	55
1.26 Hallintoasiasta aiheutuvat kulut (64 §) .....	55

# 1 Hallintolain soveltaminen ja toisen puolesta asiointi Kelassa

---

Tämä on ohje hallintolain soveltamisesta Kelassa. Ohjeeseen sisältyy Kela-asioiden hoitaminen toisen puolesta (kohta asianosaisasema ja puhevallan käyttäminen) ohje. Hallintolaissa säännellään hyvän hallinnon perusteet. Hallintolakia sovelletaan kaikkiin hallintoasioihin Kelassa. Näihin kuuluvat etuusasiat, sisäisen hallinnon asiat ja sidosryhmäyhteistyö.

Hallintolaki on yleislaki. Jos erityislaissa, esimerkiksi etuuslaissa, jostain asiasta säädetään toisin, sovelletaan erityislakia.

Ohjeen kehittämiseen liittyvissä asioissa voit ottaa yhteyttä Lakipalveluryhmään.

## Hyvän hallinnon säännöksiä

- Suomen perustuslaki (731/1999) PL
- Yhdenvertaisuuslaki (21/2004) YhdVertL
- Hallintolaki (434/2003)
- Laki Kansaneläkelaitoksesta (731/2001)
- Laki säädettyjen määräaikain laskemisesta (150/1930) MääräaikaL
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) JulKL
- Kielilaki (423/2003) Kielil
- Saamen kieliL (1086/2003)
- Hallintolainkäyttölaki (586/1996) HLL
- Henkilötietolaki (523/1999) HTietoL
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) L sähkö. asioinnista
- Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (617/2009)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) nro 883/2004 sosiaaliturvajärjestelmien yhteensovittamisesta
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) nro 987/2009 sosiaaliturvajärjestelmien yhteensovittamisesta annetun asetuksen (EY) nro 883/2004 täytäntöönpanomenettelystä
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679 luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus)

## Toisen puolesta asiointiin liittyviä säännöksiä

- Laki holhoustoimesta (442/1999)
- Laki edunvalvontavaltuutuksesta (648/2007)
- Kansaneläkelaki (568/2007)
- Laki vammaisuuksista (570/2007)
- Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista (566/2005)
- Laki eläkkeensaajan asumistuesta (571/2007)
- Sairausvakuutuslaki (1224/2004)
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta (133/2010)

## 1.1 Hyvä hallinto perusoikeutena

---

Oikeus hyvään hallintoon on jokaiselle perustuslaissa turvattu perusoikeus. Jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi toimivaltaisessa viranomaisessa asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä (PL 21 §). Asiat on käsiteltävä huolellisesti, ja asian käsittelyn viivästymiselle tulee olla hyväksyttävä peruste.

Hyvään hallintoon kuuluvia perustuslaissa turvattuja perusoikeuksia ovat myös käsittelyn julkisuus, henkilötietojen suoja osana yksityiselämän suojaa, oikeus tulla kuulluksi, oikeus saada perusteltu päätös ja oikeus hakea muutosta. Hallintolaissakin on tarkempia määräyksiä näistä perusoikeuksista. Hyvään hallintoon kuuluvat virkatoiminnan puolueettomuus ja asian käsittelyn objektiivisuus. Hyvän hallinnon perusteita ovat hallinnon oikeusperiaatteet sekä palveluperiaate, neuvonta, hyvän kielenkäytön vaatimus ja viranomaisten yhteistyö. Hyvän hallinnon perusteita sovelletaan kaikessa Kelan toiminnassa.

Kela hoitaa lakisäateistä, julkista tehtävää. Tässä toiminnassa Kela on velvollinen toteuttamaan perusoikeuksia. **Kelan asiakaspalvelun vähimmäisvaatimukset on säädetty hallintolaissa**, minkä lisäksi hyvää hallintoa koskevia säännöksiä on Kelan täytäntöön panemassa etuuslainsäädännössä. Myös **Kelan toiminta-ajatus, visio, arvot ja strategia ohjaavat asiakaspalvelua ja hallintoa**.

Kun lakeja sovelletaan Kelassa, on noudatettava perusoikeusmyönteistä laintulkintaa. Sen mukaan perustuslain kanssa sopuoinnussa olevista lain tulkintavaihtoehdoista tulee valita se, joka parhaiten toteuttaa perustuslain tarkoituksen. Jos esimerkiksi on epäselvyyttä siitä, onko asiakasta kuultava tai onko päätös perusteltava, kuullaan tai perustellaan.

Lisäksi noudatetaan myönteisen tulkinnan ensisijaisuuden periaatetta. Tämä tarkoittaa, että jos kaiken asianmukaisen selvityksen hankkimisen jälkeen yksittäistapauksessa on vielä useampia ratkaisuvaihtoehtoja, valitaan rajatapauksessa asiakkaalle edullisin. Näin menetellään, jos esimerkiksi hakemuksen saapumisajankohta on epäselvä.

Kelan on **käsiteltävä ja ratkaistava** jokainen sille jätetty, riittävästi yksilöity asia, josta ilmenee hakija ja se, mitä hän hakee (käsittely- ja ratkaisuvollisuus). Ratkaisu voi olla etuus päätös, vastaus kirjeeseen tai ilmoitus esim. asian siirtämisestä toiselle viranomaiselle. Kelalle esitettyihin kysymyksiin on yleensä vastattava. Jos samasta asiasta tulee toistuvasti kyselyjä, voit vastata viittaamalla aikaisempaan vastaukseen.

EOA 4461/4/14 Viranomaiselle lähetettyjen viestien merkityssisällön selvittäminen ja niihin vastaaminen: Hyvään hallintoon kuuluu osana oikeus saada ilman aiheetonta viivytystä vastaus viranomaiselle lähetettyihin asiallisiin kirjeisiin, tiedusteluihin ja pyyntöihin, joihin kirjoittaja selvästi odottaa vastausta. Hyvän hallinnon periaatteiden mukaista on myös ilmoittaa asiakkaalle, milloin tiedusteluun voidaan vastata tai jos vastaus viivästyy, viivästymisen syy ja milloin asiakas voi odottaa vastauksen saamista. Asiakkaalla on myös oikeus tietää esimerkiksi se, kuka hänen asiaansa hoitaa tai kuinka kauan asian käsittely kestää.

Viranomaisella ei kuitenkaan ole yleistä velvollisuutta vastata kaikkiin sille osoitettuihin kirjoituksiin esimerkiksi, jos viranomainen on vastannut jo aiemmin saman kirjoittajan tekemään samansisältöiseen kirjoitukseen. Jos kirjoitukset koskevat samaa jo ratkaistua asiaa, viranomainen voi ilmoittaa kirjoituksen lähettäjälle asian käsittelyn

päättymisestä ja siitä, ettei hänelle enää erikseen vastata, mikäli uudet kirjoitukset koskevat edelleen tätä samaa jo ratkaistua asiaa. Viranomaisella on kuitenkin tällaisessa tilanteessa velvollisuus selvittää näiden uusien sille toimitettujen kirjoitusten sisältö ja velvollisuus merkitä ne viranomaisen diaariin tai vastaavaan asiakirjaluetteloon.

Päätöksessä on otettava kantaa kaikkiin vireillä olevassa asiassa esitettyihin vaatimuksiin ja väitteisiin. Jos esimerkiksi asiakas on hakenut etuutta pidemmälle ajalle, kuin sen voi myöntää, tee päätös sille ajalle, joka voidaan myöntää ja hylkää päätöksessä aika, jolle etuutta ei voi myöntää. Sama koskee tilannetta, jossa etuuden alkuaika tulee hylättäväksi, esimerkiksi hakuajan vuoksi.

[Lue lisää päätöksen perustelemisesta](#)

## 1.2 Hallintolain tarkoitus ja tavoitteet (1 §)

---

Lain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa. Tavoitteena on parantaa viranomaisten toiminnan laatua ja tehokkuutta selkeyttämällä ja täsmentämällä hallintoasian käsittelyssä noudatettavia menettelyjä. Tarkoituksena on myös parantaa asiakkaiden oikeusturvaa hallinnossa.

Asiointia järjestettäessä ja palveluja tarjottaessa kiinnitetään huomiota asiakkaiden tarpeisiin, niin että asiakkailla on tasavertaiset mahdollisuudet hoitaa asioitaan. Lain on myös tarkoitus tukea yksilön itsenäisiä mahdollisuuksia suoriutua asiansa hoitamisesta. Esimerkiksi Kelan sähköinen asiointi, Kela.fi ja hakemuslomakkeiden täyttöohjeet tukevat itsenäistä asian hoitamista.

Hallintolain säännökset on kirjoitettu yleensä velvoittavaan muotoon. Lain noudattamatta jättämisestä tai menettelyvirheestä voi seurata, että muutoksenhakuviranomainen kumoaa päätöksen ja palauttaa asian Kelaan uudelleen käsiteltäväksi.

Menettelysäännösten keskeinen tavoite on varmistaa, että asiassa päädytään oikeaan lopputulokseen ja että asiakkaille yksilöinä laissa turvatut oikeudet toteutuvat yhdenvertaisesti.

Etuusasioissa tehdään asiakkaan oikeuksia, etuja ja velvollisuuksia koskevia ratkaisuja. Tällainen asiakasta koskeva päätöksenteko on **julkisen vallan käyttöä**, jossa on **tarkoin noudatettava lakia** (PL 2 § 3 momentin lainalaisuusperiaate). Tämä koskee myös hallintolain **menettelysäännöksiensä noudattamista**. Julkista tehtävää hoitaessaan ja julkista valtaa käyttäessään Kelan toimihenkilöt toimivat virkavastuulla.

Virkavastuu tarkoittaa muun muassa rikos- ja vahingonkorvausoikeudellista vastuuta (vahingonkorvauslaki 5 luvun 1 § ja rikoslaki 40 luku 11 §). Jokaisella on oikeus vaatia rangaistusta virkamiehelle sekä vahingonkorvausta julkisyhteisöltä, virkamieheeltä tai muulta julkista tehtävää hoitavalta, jos tämän lainvastainen toimenpide tai laiminlyönti on aiheuttanut vaatijalle vahinkoa tai loukannut tämän oikeuksia.

Jos Kelan toimihenkilö toimii tehtävissään vastoin lakia tai velvollisuuksiaan taikka laiminlyö tehtäviään, kyseessä voi olla virkavirhe. Tämä voi johtaa virkavastuun toteuttamiseen. Vahingonkorvauslain mukaan työnantaja (kuten Kela) on velvollinen korvaamaan vahingon, jonka työntekijä (kuten Kelan toimihenkilö) virheellään tai laiminlyönnillään työssä aiheuttaa. Jos työnantaja joutuu ns. isännänvastuun perusteella korvaamaan työntekijän aiheuttaman vahingon, voi työnantaja mahdollisesti

periä maksamansa korvauksen osittain tai kokonaan vahingon aiheuttaneelta työntekijältä. Tämä vastuun kanavointi edellyttää kuitenkin sitä, että työntekijän katsotaan menetelleen tahallaan tai huolimattomasti. Lievästä tuottamuksesta työntekijä ei joudu korvausvastuuseen.

Toimihenkilön velvollisuuksien vastainen toiminta voi johtaa kuitenkin rikos- tai vahingonkorvausoikeudelliseen vastuuseen. Kelassa velvollisuuksien laiminlyönnistä voi aiheutua myös työoikeudellisia seuraamuksia, kuten huomautus tai varoitus.

Asiakkaalle voi syntyä oikeudenmenetyksiä esimerkiksi silloin kun hänelle annetaan vääriä neuvoja, neuvonta on puutteellista tai asia ratkaistaan asiakasta kuulematta tai puutteellisin selvityksin. Tällaisesta virheellisestä menettelystä oikeuskansleri tai eduskunnan oikeusasiamies voi kantelun perusteella antaa esimerkiksi huomautuksen Kelalle tai toimihenkilölle.

Virheellisen menettelyn seurauksena voi olla myös Kelan vahingonkorvausvelvollisuus. Asiakkaan vahingonkorvausvaatimuksen käsittely Kelassa määräytyy hallinnollisen toimivaltapäätöksen mukaisesti. Lue lisää vahingonkorvausvaatimuksen käsittelystä Näin toimimme>Tietoa Kelasta>Hallinnolliset menettelyt>Vahingonkorvausprosessi.

Apulaisoikeuskansleri OKV/1457/1/2015 Valtion virkamieslain 14 §:n mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä. Hänen on noudatettava työnjohtaja- ja valvontamääräyksiä. Asianmukaisuus edellyttää huolellisuutta virkatehtävien hoitamisessa.

## 1.3 Milloin hallintolain säännöksiä sovelletaan (2 - 5 §)

---

Hallintolakia sovelletaan kaikkiin hallintoasioihin Kelassa.

- [Etuusasiat ja muut hallintoasiat](#)
- [Kelan toimielimet ja toimihenkilöt](#)
- [Hallintosopimukset](#)
- [Milloin hallintolain säännöksiä ei sovelleta](#)
- [Suhde muuhun lainsäädäntöön](#)

### 1.3.1 Etuusasiat ja muut hallintoasiat

---

Hallintolakia sovelletaan kaikkiin hallintoasioihin Kelassa. Näihin kuuluvat etuusasiat, sisäisen hallinnon asiat ja sidosryhmäyhteistyö.

Etuusasioiden käsittelyn päävaiheita ovat asian vireilletulo, valmistelu, päätöksenteko, päätöksen tiedoksianto ja maksaminen. Mm. etuuden takaisinperinnöissä ja työterveyshuollon korvausasioissa menettelyyn voi kuulua myös esittely. Hallintolain periaatteita sovelletaan myös asiakirjojen lähettämiseen, päätösten ja muiden asiakirjojen tiedoksiantoon sekä neuvontaan. Etuusasia on hallintoasia niin pitkään kuin sitä käsitellään Kelassa, myös muutoksenhakuasiana, oikaisuvaatimuksena, itseoikaisuna tai kanteluna.

Hallintolakia sovelletaan etuusasioissa muiden muassa



- asiakaspalveluun
- päätösten antamiseen
- lausunto ja selvityspyyntöihin
- tiedusteluihin
- lausuntoihin
- selvityksiin
- yhteydenottoihin
- kuulemisiin
- kirjeisiin
- ilmoituksiin ja
- todistuksiin

Hallintopäätöksellä tarkoitetaan Kelan hallintoasiassa tekemää ratkaisua. **Etuuspäätökset ovat hallintopäätöksiä.** Myös tietojärjestelmissä tehdyt eräajopäätökset ovat Kelan ratkaisuja ja hallintopäätöksiä.

Sisäiseen hallintoon kuuluvat esimerkiksi henkilöstö-, talous-, hankinta- ja kiinteistöasiat sekä tutkimustoiminta ja tietopalvelu. Näitä asioita Kelan toimihenkilöt käsittelevät paitsi Kelan sisäisessä toiminnassa myös sidosryhmäyhteistyössä.

Kelan sidosryhmiä ovat asiakkaat, henkilöstö, ja muut yhteistyötahot. Sidoryhmäyhteistyöllä tarkoitetaan yhteistyötä Kelan ulkopuolisten yhteisen prosessin kumppanien ja muiden yhteistyökumppanien kanssa.

Kelan keskeisiä sidosryhmiä ovat:

- Eduskunta
- Ministeriöt ja niiden alaiset virastot
- Verohallinto
- Tilastokeskus
- Väestörekisterikeskus
- Valtiokonttori
- Eläke ja vakuutuslaitokset
- Eläketurvakeskus
- Kuntaliitto
- Asiakasjärjestöt
- Työnantaja- ja työntekijäjärjestöt
- Ulkomaiset sosiaaliturvalaitokset
- ISSA (International Social Security Association)
- Media (valtakunnalliset, alueelliset ja paikalliset mediat)

## 1.3.2 Kelan toimielimet ja toimihenkilöt

---

Hallintolakia sovelletaan Kelan kaikissa toimielimissä. Laki koskee Kelan hallitusta, valtuutettuja, tilintarkastajia, neuvottelukuntia, tulosityksiköitä ja niiden henkilöstöä sekä opintotukilautakuntia. Lakia sovelletaan myös työpaikkakassoissa niiden hoitaessa sairausvakuutuslain mukaisia tehtäviä.

Hallintolaki koskee kaikkia Kelan palveluksessa olevia henkilöitä sekä etuustyössä olevia että muita hallintoasioita käsitteleviä henkilöitä. Hallintolain säännöksiä noudatetaan hallintoasian käsittelyssä Kelassa (sisäinen asiakkuus) ja myös asiakkaisiin ja sidoryhmiin kohdistuvassa toiminnassa.

Hallintolain säännökset sitovat samalla tavalla Kelan toimihenkilöitä kuin esimerkiksi etuuslakien säännökset.

### 1.3.3 Hallintosopimukset

---

Hallintosopimuksella tarkoitetaan viranomaisen toimivaltaan kuuluvaa sopimusta julkisen hallintotehtävän hoitamisesta tai sopimusta, joka liittyy julkisen vallan käyttöön. Hallintolakia sovelletaan Kelan toimivaltaan kuuluviin sopimuksiin, jotka liittyvät julkisen vallan käyttöön. **Hallintosopimuksia tehtäessä** noudatetaan hyvän hallinnon perusteita (hallintolain 2 luku). Hallintosopimuksia ovat esimerkiksi Kelan ja palveluntuottajien väliset suorakorvaussopimukset.

Hallintosopimuksia eivät ole yksityisoikeudelliset sopimukset, esimerkiksi vuokrasopimukset, työsopimukset, konsultti- ym. sopimukset. Sen sijaan päätökseen yksityisoikeudellisten sopimusten tekemisestä tai näiden sisällöstä sovelletaan hallintolakia.

Hallintosopimusta koskeva riita käsitellään hallintoriita-asiana hallinto-oikeudessa siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään.

### 1.3.4 Milloin hallintolain säännöksiä ei sovelleta

---

Muutoksenhakuasiaan ja oikaisuvaatimusasiaan sovelletaan hallintolakia niin kauan kuin sitä käsitellään Kelassa. Hallintolainkäyttöä on mm. muutoksenhakuasian käsittely sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnassa, työttömyysturvan muutoksenhakulautakunnassa, opintotuen muutoksenhakulautakunnassa, hallinto-oikeuksissa, vakuutus-oikeudessa ja korkeimmassa hallinto-oikeudessa. Sosiaaliturva-asioiden muutoksenhaku on hallintolainkäyttöä, johon sovelletaan hallintolainkäyttölakia.

### 1.3.5 Suhde muuhun lainsäädäntöön

---

Hallintolaki on **yleislaki**. Tällä tarkoitetaan sitä, että jos muussa laissa on hallintolaista poikkeavia säännöksiä, niitä sovelletaan hallintolain asemesta. Tällaisia **erityissäännöksiä** on runsaasti Kelan toimeenpanemassa lainsäädännössä. Kansaneläke- ja sairausvakuutuslain menettelytapaa, esim. hakemista, koskevat säännökset **syRJäyttävät erityissäännöksiä** hallintolain säännökset.

Myös EU-asetukset (kuten sosiaaliturvan yhteensovittamista koskeva asetus nro 883/2004) syrjäyttävät kansallisten lakien määräykset siltä osin kuin ne ovat näiden kanssa ristiriidassa. Asetusten määräyksiä ei siksi kirjoiteta kansallisiin lakeihin. Sen sijaan Suomen lainsäädännön mukaisten asetusten säännökset eivät syrjäytä hallintolain säännöksiä. Jos alemmanasteiset säännökset ovat ristiriidassa perustuslain tai lain, esim. hallintolain kanssa, niitä ei saa soveltaa (PL 107 §).

Hallintolakia **sovelletaan täydentävästi rinnakkain** erityislainsäädännön kanssa siltä osin kuin tämä erityissäännös ei sääntele tilannetta. Mikäli säännösten soveltamisessa esiintyy tulkintaristiriitoja, hallintolain yleisiä periaatteita sovelletaan tulkintaa ohjaavasti.

**Sähköinen asiointi**

Hallintoasian sähköisestä vireillepanosta ja käsittelystä sekä päätöksen sähköisestä tiedoksiannosta säädetään laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa. Lue lisää sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa menettelyohjeesta.

### **Julkisuus**

Yksittäisen asiakkaan etuusasioiden käsittely Kelassa ei ole julkista. Tällä tarkoitetaan sitä, että yksittäisen asiakkaan asioiden käsittely ei ole ns. yleisöjulkista, mutta asianosaisjulkista se on eli yksittäinen henkilö saa tietoa omasta asiastaan. Henkilötietojen käsittelystä säädetään henkilötietolaissa (hyvä tietojenkäsittelytapa). Asiakirjojen julkisuuteen sovelletaan julkisuuslakia (hyvä tiedonhallintatapa). Asiakirjojen julkisuudesta ja salassapidosta sekä asianosaisen oikeudesta saada tietoja, samoin kuin henkilöllisyyden varmistamisesta asiakaspalvelutilanteessa lue lisää ohjeista asiakirjojen julkisuus ja salassapito, tietoturva ja tietojen luovuttaminen ja tietojen luovuttaminen.

## **1.4 Hallinnon oikeusperiaatteet (6 §)**

---

Hallinnon oikeusperiaatteet ohjaavat Kelan harkintavaltaa. Ne rajaavat ja ohjaavat vaihtoehtojen valinnassa, jos valittavana on useita laillisia ratkaisuvaihtoehtoja. Lisäksi periaatteet edistävät toiminnan läpinäkyvyyttä. Oikeusperiaatteita ovat yhdenvertaisuus, puolueettomuus, suhteellisuus, tarkoitussidonnaisuus ja luottamuksensuoja. Hallinnon oikeusperiaatteiden lisäksi noudatetaan palveluperiaatetta.

### **1.4.1 Yhdenvertaisuus**

---

Suomen perustuslain (PL) 6 §:n mukaan jokainen ihminen on yhdenvertainen lain edessä. Ketään ei saa syrjiä eri asemaan sukupuolen, iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautuneisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Tämä syrjinnän kieltö koskee kaikkea Kelan toimintaa niin **asiakaspalvelua** kuin **ratkaisutoimintaa**.

Yhdenvertaisuus sisältää johdonmukaisen käytännön ja tasapuolisen kohtelun. Johdonmukaiseen käytäntöön kuuluu oikea ja yhdenmukainen ratkaisukäytäntö. Lakia sovellettaessa ei saa tehdä muita eroja kuin mitä laista ilmenee ja mihin se oikeuttaa. Ratkaisutoiminnan tulee olla johdonmukaista siten, että harkinnan kohteena olevia tosiseikkoja arvioidaan samanlaisissa tapauksissa samoin perustein.

Asiakkaille tulee turvata yhdenvertaiset mahdollisuudet asioidensa hoitamiseen ja oikeuksiensa valvomiseen. Erityisesti on huolehdittava siitä, että asiakkailla on yhtäläiset mahdollisuudet päästä selvyteen lakiin perustuvista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan.

#### **1.4.1.1 Positiivinen erityiskohtelu**

---

Asiointimahdollisuuksien on vastattava mahdollisimman hyvin esimerkiksi vanhusten, sairaiden, vammaisten ja kieltä taitamattomien ulkomaalaisten tarpeisiin. Tosiasiallisen tasa-arvon toteutumiseksi heidän mahdollisuuksiensa hoitaa asiansa itsenäisesti tulee edistää erityisin toimin, positiivisella erityiskohtelulla. Positiivisella erityiskohtelulla

tarkoitetaan jonkin tietyn ryhmän asemaa ja olosuhteita parantavia toimia. Erityisasema tulee voida perustella perusoikeuksien kannalta hyväksyttävällä tavalla. Erityisryhmien yhdenvertaisuutta voi edistää esimerkiksi yksilöllisellä neuvonnalla tai varaamalla ajan henkilökohtaiselle Kela-neuvojalle.

## 1.4.2 Puolueettomuus

---

Asioiden käsittelyn ja päätöksenteon on oltava puolueetonta ja objektiivisesti perusteltavissa. Objektiivisuusperiaatteen mukaan viranomaisen saa ratkaisuisaan nojautua ainoastaan asiallisesti, siis objektiivisesti perusteltaviin asiaperusteisiin eikä esimerkiksi positiivisiin tai negatiivisiin tunteisiin asianosaisia kohtaan.

## 1.4.3 Suhteellisuus

---

Suhteellisuusperiaate edellyttää, että toimenpiteiden tulee olla järkevässä ja kohtuullisessa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden.

Tehtävien toimenpiteiden tai vaadittavien selvitysten tulee olla asianmukaisia, tarpeellisia ja oikein mitoitettuja tehtävän ratkaisun kannalta. Asiakkaalta ei saa vaatia enempää selvitystä kuin on tarpeen asian ratkaisemiseksi, esim. uusia lääkärintodistuksia, todistuksia tuloista tai hakemuksia, jos asia selviää ilmoituksella. Pyydä hakijalta vain hakemuksen ratkaisemiseksi tarpeelliset selvitykset ja tiedot. Katso myös [asian selvittämisestä](#) ja [asiakirjan täydentämisestä](#).

## 1.4.4 Tarkoitussidonnaisuus

---

Tarkoitussidonnaisuuden periaatteen mukaan Kelan on käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Esimerkiksi asiakkaan tietoja ei saa käyttää muuhun kuin Kelan lakisääteisten tehtävien hoitamiseen.

## 1.4.5 Luottamuksensuoja

---

Luottamuksensuojan periaate edellyttää, että asianosaisen tulee voida luottaa hänelle samojen edellytysten vallitessa annettujen myönteisten päätösten pysyvyyteen ja toiminnan johdonmukaisuuteen. Sama koskee myös neuvonnan sisältöä. Esimerkiksi kysymys avoliitossa tai erillään asumisesta pitää ratkaista samalla tavalla, jos tällä seikalla on vaikutusta eri etuuksiin. Huomaa, että virheellinen päätös tai muu virheellinen menettely ei kuitenkaan saavuta luottamuksensuojaa.

Esimerkki Verohallinnosta: KHO 2003:21. Jos asia on tulkinnanvarainen tai epäselvä ja jos verovelvollinen on toiminut vilpittömässä mielessä viranomaisen noudattaman käytännön ja ohjeiden mukaan, on asia ratkaistava tältä osin verovelvollisen eduksi, ellei erityisistä syistä muuta johdu.

## 1.5 Palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus (7 §)

---

Kelan on järjestettävä toimintansa siten, että palvelu on asianmukaista ja toiminta on tuloksellista. Palveluperiaate ja tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät sitä, että asiointi on sekä asiakkaan että Kelan kannalta mahdollisimman joustavaa, yksinkertaista ja tuloksellista. Erityisesti tulee kiinnittää huomiota palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen. Asiointia järjestettäessä tulee kiinnittää riittävää huomiota kunkin asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Myös asiakkaan mahdollisuuksia hoitaa asiansa itsenäisesti tulee edistää. Asiakaspalautteen huomioon ottaminen ja asiakaslähtöisyys parantavat palvelun laatua ja lisäävät tehokkuutta. Asiakkaan tulee voida helposti muodostaa kokonaiskäsitys asiansa hoitamiseen tarvittavan palvelun sisällöstä ja siihen liittyvistä toimista. Tätä edistää se, että Kela tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan sekä asiakkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa.

## 1.6 Neuvonta (8 §)

---

Asiakkaalla on oikeus saada neuvontaa ja Kelan toimihenkilöllä on neuvontavelvollisuus. Neuvontavelvollisuus tarkoittaa sitä, että asiakkaalle annetaan riittävästi tietoa niistä etuuksista, joita hänellä on asiointihetken elämäntilanteessa mahdollisuus saada. Asiakasta neuvotaan myös etuuden hakemisesta ja muista menettelytavoista. Neuvonnan tarkoituksena on tukea asiakkaan itsenäistä suoriutumista asioidensa hoitamisessa. Neuvoja annetaan myös asiakkaan puolesta puhevaltaa käyttävälle edunvalvojalle ja asiamiehelle ja avustajalle. Samoin neuvotaan myös muuta asiakasta kuin yksityishenkilöä, esim. työnantajaa sen hakiessa päivärahaa. Neuvonnassa on tärkeää, että asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti.

Neuvonta on asiakkaalle maksutonta. Neuvonnassa kuten aina palvelutilanteessa käytettävän kielen tulee olla asiallista ja asiakasta kunnioittavaa. Neuvontaan sisältyy myös velvollisuus laatia esitteet, kirjeet, lomakkeet, ohjeet ja ilmoitukset huolellisesti selkeään, yksiselitteiseen ja ymmärrettävään muotoon.

Kanteluratkaisuissa on arvioitu viranomaisen asiakkaalle antamaa neuvontaa.

Puutteellinen neuvonta EOA **877/4/07**. Hyvään hallintoon kuuluu, että neuvonta on neutraalia eikä siinä lähtökohtaisesti oteta ennakkoon kantaa suuntaan tai toiseen, jollei sitten asia aivan poikkeuksellisesti ole täysin selvä ja yksiselitteinen. EOA:n käsityksen mukaan etuusasiat harvemmin lienevät sellaisia, että niihin jo asiakaspalvelutilanteessa voitaisiin suoraan ottaa lopullista kantaa. Jos täysin varmaa tietoa oikeudesta etuuteen ei ole, viranomaisen tulee ohjata henkilö hakemaan etuutta, hankkia tarvittavat selvitykset ja tehdä valituskelpoinen päätös. Tapauksessa kantelija menetti etuuden useammalta vuodelta ja syynä tähän oli puutteellinen neuvonta. Yksikön menettely oli kokonaisuudessaan erityisen moitittavaa.

Virheellinen neuvonta EAOA **969/1/05**: Kelan toimistosta ja opintotukikeskuksesta oli annettu kantelijalle samassa opintotuen palauttamista koskevassa asiassa kolme kertaa virheellisiä neuvoja. Menettely ei täyttänyt hyvälle hallinnolle asetettavia vaatimuksia.

Kelan laiminlyönti asiakaspalvelussa **EOA 3073/4/07**: Virheellisessä neuvonnassa on ollut kyse huolellisuusvelvollisuuden laiminlyönnistä. Neuvontatilanteessa tulee huolehtia siitä, että toimihenkilö selvittää asiakkaan kannalta olennaiset, etuuden myöntämiseen vaikuttavat seikat ennen tiedon antamista. Väärien tietojen antaminen voi estää etuuden hakemisen. Asiakkaan oikeus perustuslain 21 §:ssä ja hallintolain 8 §:ssä turvattuun hyvään hallintoon ei tältä osin toteutunut.

Kela on kuitenkin toteuttanut neuvontavelvollisuuttaan myös ylläpitämillään internetsivuilla, joilla olevien tietojen nojalla asiakas on voinut varmistua etuuden saamisen edellytyksistä eikä etuuden menetystä ole tapahtunut. Tältä osin Kela on järjestänyt palvelunsa asianmukaisesti.

Asiakkaiden Kelalle osoittamissa vahingonkorvausvaatimuksissa vedotaan usein siihen, että asiakas on saanut mielestään vääriä neuvoja ja on tämän vuoksi menettänyt etuuden, saanut sen liian pienenä taikka joutunut maksamaan etuuden takaisin takaisinperintäpäätöksen perusteella. [Korvausvaatimus](#) tutkitaan ja ratkaisu siihen tehdään vahingonkorvauslain mukaisesti. Asiaa jälkikäteen selvitettäessä on erityisen tärkeää, että asian käsittelyvaiheet, kuten annettu neuvonta, on Kelassa kirjattu ja dokumentoitu oikea-aikaisesti ao. järjestelmiin.

## 1.6.1 Kelan toimialan asiat

---

Neuvonta on hallintolaissa rajoitettu viranomaisen omaan toimialaan. Tärkeää on, että annettava tieto on oikein.

Kelan hoitamat asiat voivat perustua lainsäädäntöön tai sopimukseen.

Kela ja Eläketurvakeskus ovat tehneet sopimuksen työeläkeneuvonnasta. Paikallisissa yhteispalvelusopimuksissa voidaan sopia laajennetusta neuvonnasta. Kun asiakasta neuvotaan muissa kuin Kelan etuusasioissa, väärien neuvojen antamisen riski kasvaa. Sen vuoksi varmista tarvittaessa sopimusosapuolilta, että tieto on oikein tai ohjaa asiakas kysymään lisäneuvoja kyseisestä viranomaisesta.

## 1.6.2 Ohjaus toimivaltaiseen viranomaiseen

---

Neuvontaan kuuluu, että silloin kun asia ei kuulu Kelan toimialaan, asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä toimivaltaiseen (oikeaan) viranomaiseen. Esimerkiksi työkyvyttömyyseläkettä hakevaa asiakasta on neuvottava ilmoittautumaan työttömäksi työnhakijaksi työ- ja elinkeinotoimistoon sekä hakemaan työttömyysetuutta sen varalta, että hänen työkyvyttömyyseläkehakemuksensa käsittely on vielä kesken sairauspäivärahan enimmäissuoritusajan päätyttyä tai tullaan hylkäämään (TTL 3 luku 3 §).

Kelassa pyritään aina selvittämään, mikä tämä toimivaltainen viranomainen on.

Kelan on tarvittaessa neuvottava **perustoimeentulotuen hakijoita** kunnan sosiaalihuollon palveluista ja ohjattava asiakasta tarvittaessa henkilökohtaisesti hakeutumaan niiden piiriin. Kansaneläkelaitokselle kuuluvaan yleiseen ohjaus- ja neuvontavelvoitteeseen kuuluu myös ohjata asiakkaita hakemaan heille kuuluvia ensisijaisia etuuksia. Katso myös [muu yhteistyö kunnan kanssa](#).

## 1.6.3 Sisältö ja menettelytavat

---

Neuvonnan tulee olla aktiivista ja yksilöllistä. Asiakasta neuvotaan niin, että hän neuvonnan perusteella kykenee toimimaan ja toteuttamaan oikeutensa ja velvollisuutensa (esimerkiksi ilmoitusvelvollisuus). Palvelutilanne on vuorovaikutteinen. Siinä tunnistetaan asiakkaan elämäntilanne ja palvelutarve.

Asianmukainen käsittely ja hyvä hallintotapa edellyttävät, että asiakasta neuvotaan **etuuksien sisällöstä**. Selosta asiakkaalle oma-aloitteisesti asian sisältöä yleisellä tasolla, jotta asiakas kykenee itse tekemään ratkaisun etuuden hakemisesta. Esimerkiksi kuntoutusasioissa asiakasta on neuvottava hänen oikeudestaan hakea kuntoutustutkimuslausunnossa suositeltuja toimenpiteitä.

Asiakkaalle annetaan tietoja etuuksien myöntämisperusteista, määrästä ja niihin vaikuttavista seikoista sekä laskemistavoista. Tietoa annetaan myös lakien tulkinnanvaraisuudesta ja mahdollisesti odotettavissa olevasta epäedullisesta ratkaisusta, jotta asiakkaalle ei synny perusteettomia odotuksia. Neuvonta voi sisältää tietoja mm. ratkaisukäytännöistä ja vakiintuneista tulkintalinjoista samanlaisissa asioissa. Asiakkaalle kerrotaan myös sovellettavista säännöksistä. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan kyseinen etuusesite. Myös selkokielisiä esitteitä on saatavissa.

Mikäli asiakas tiedustelee kela.fi sivujen käyttöehdoista, niin ohjaa hänet [kela.fi käyttöehdot ja -ohjeet](https://www.kela.fi/kayttoehdot) - sivulle.

Kela on velvollinen neuvomaan, **miten asia pannaan vireille ja miten asiassa muuten menetellään**. Asiakasta neuvotaan tarpeen mukaan kaikissa asian käsittelyvaiheissa. Asiakas tarvitsee usein neuvoja jo ennen asian varsinaista vireillepanoa, esimerkiksi arviota siitä, onko hänellä oikeus johonkin etuuteen. Aina arvion antaminen ei kuitenkaan ole mahdollista. Hakemisen yhteydessä asiakasta neuvotaan, mitä liitteitä hakemukseen tarvitaan. Esimerkiksi sairauspäiväraha haettaessa selvitä asiakkaalle, minkälaisia tulokset tarvitaan. Jos asiakas haluaa hakea etuutta, hakemus on otettava vastaan, vaikka näyttäisi siltä, että asiakkaalla ei ole etuuteen oikeutta. Asiakasta neuvotaan myös etuuden hakemisen jälkeen **asian etenemiseen ja menettelyihin** liittyvissä asioissa. Asiakas voi tarvita neuvoja missä tahansa käsittelyn vaiheessa, esimerkiksi miten asiakirjaa täydennetään, mitä kuuleminen tarkoittaa ja miten päätökseen haetaan muutosta.

**Varmista** palvelutilanteessa, että asiakas on ymmärtänyt annetun tiedon tai neuvon ja että hänelle on muodostunut oikea käsitys kyseisestä asiasta. Pyri oikaisemaan asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset, virheelliset tiedot ja oletukset.

Neuvontaan kuuluu, että **vastat asiakkaan asiallisiin ja riittävän yksilöityihin kysymyksiin ja tiedusteluihin**. Vastaukset on annettava selkeästi ja viipymättä. Kirjallisiin kysymyksiin vastataan yleensä kirjallisesti.

Annetun neuvon oikeellisuudesta on varmistauduttava. Jos et pysty antamaan vastausta heti, kerro se asiakkaalle. Asiakkaalle kerrotaan asiakaspalvelussa noudatettavan toimintamallin mukaisesti, miten ja milloin hänelle annetaan vastaus. Vastaus pitää antaa mahdollisimman pian tai ainakin väliaikatieto asian käsittelyn vaiheesta viimeistään kahden työpäivän kuluessa.

Katso myös [hakemusten keskimääräiset käsittelyajat](#).

Kun asiakkaalla on oikeus **vaihtoehtoihin etuuksiin**, hänelle annetaan riittävät tiedot mm. etuuksien määrästä valintaa varten.



Pysyvästi sokealla tai liikuntakyvyttömällä henkilöllä on oikeus joko kansaneläkkeeseen (KEL 12 § 4 mom.) ja eläkettä saavan hoitotukeen tai 16- vuotiaan täyttäneen vammaistukeen, selvitä hänelle molemmat vaihtoehdot. Lopullinen valinta jää kuitenkin asiakkaalle itselleen.

Toimeentulotussa on erityinen neuvontavelvoite. Lue lisää [elämäntilanteen kartoittamisesta](#) ja keskusteluoikeudesta informoimisesta.

Neuvontaa annetaan asiakkaan asiointihetken **konkreettisen elämäntilanteen mukaisesti ja sen hetkisten tietojen ja olosuhteiden perusteella**. Pitkälle tulevaisuuteen meneviä tai spekulatiivisia edullisuusvertailuja ei siis tehdä. Laskelmat voivat muuttua ennalta arvaamattomasti asiakkaan elämäntilanteen, lainsäädännön muutosten tai viranomaisten toimenpiteiden johdosta. Jos asiakas haluaa laajempaa tietoa kuin hänen elämäntilanteensa edellyttää, ohjaa hänet tutustumaan Kelan eri esitteisiin, internetsivujen palveluihin ja laskentaohjelmiin.

## 1.6.4 Informointi etuuden vaikutuksesta toiseen

---

Asiakkaalle kerrotaan, miten muut kuin Kelan maksamat etuudet vaikuttavat Kelan etuuksiin. Samoin kerrotaan, miten Kelan etuudet vaikuttavat toisiinsa. Jos kuitenkin on kyse yhteensovituksesta toisen valtion etuuksien kanssa, on otettava huomioon, ettei Kela voi etukäteen arvioida toisen valtion myöntämien etuuksien määrää.

Jos asiakas haluaa tietää, miten Kelan etuudet vaikuttavat muihin kuin Kelan hoitamiin etuuksiin, ohjaa hänet ottamaan yhteyttä toimivaltaiseen viranomaiseen.

## 1.6.5 Hakemuksen täyttäminen ja valituksen laatiminen

---

Yleensä asiakas täyttää itse hakemuksensa. Opasta ja neuvo asiakasta hakemuksen täyttämässä ja selvitä, mitkä seikat voivat vaikuttaa asian ratkaisuun ja minkä vuoksi.

Lue lisää kohdista [suullinen hakeminen](#) ja [verkkoasiointi Kelassa](#).

Hakemusta ei tule täyttää, eikä valitusta tule laatia **asiakkaan puolesta**, koska silloin olet hallintolaissa tarkoitettu avustaja tai asiamies. Silloin olisit esteellinen käsittelemään asiaa puolueettomuuden vaarantumisen vuoksi. Vaikka et voi laatia valituskirjelmää asiakkaan puolesta, neuvo tarvittaessa, miten valitus tehdään. Et voi neuvoa kuitenkaan asiakkaan valituksen sisältöön liittyvissä asioissa.

Lue lisää hakemuslomakkeen täydentämisestä ja [esteellisyydestä](#).

Asiakkaan mahdolliset rajoitteet otetaan huomioon asioinnissa ja asiakaspalvelutilanteessa **asiakasta tulee auttaa hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti**. Lue lisää [yhdenvertaisuudesta asiakaspalvelussa](#).

## 1.6.6 Yhdenvertaisuus asiakaspalvelussa

---

Kelassa huolehditaan siitä, että **yhdenvertaisuus** toteutuu Kelan **asiakaspalvelussa**. **Yksilöllisellä asiakaspalvelulla** ja neuvonnalla voidaan varmistaa asiakkaiden



yhdenvertaisuus siten, että kaikilla on samanlaiset lähtökohdat ja mahdollisuudet asiansa hoitamiseen.

Maahanmuuttajien yksilöllisessä neuvonnassa otetaan huomioon heidän mahdollisesti puutteellinen kielitaitonsa ja erilainen etninen kulttuuritaustansa. Tarpeen mukaan asiakaspalvelussa [tulkitaan ja käännetään](#). Myös vanhuus, vammaisuus ja sairaudet voivat rajoittaa asiointia, jolloin asiakas voi tarvita erityisiä neuvoja ja apua asioinnin onnistumiseksi.

Vanhukset, näkövammaiset ja asiakkaat, joiden vamma tai sairaus rajoittaa tai estää heitä itse kirjoittamasta asiakirjoja, voivat tarvita hakemuksen täyttämiseen apua. Palveluperiaatteen mukaista on, että jos asiakas **ei itse pysty** täyttämään hakemustaan, autat häntä sen täyttämässä (kirjaamisapu). Kirjaa tiedot asiakkaan itsensä ilmoittamien tietojen perusteella lomakkeelle. Käy hakemus läpi yhdessä asiakkaan kanssa ja varmista että asiat on kirjattu siihen asiakkaan ilmoittamalla tavalla. Lomakkeeseen merkitään, kuka on toiminut apuna kirjaamisessa. Valituksen laatiminen ei näissäkään tapauksissa ole asianmukaista.

Vammaisen henkilön kommunikointia voi hidastaa esim. vaikea puhe- ja liikuntavamma tai apuvälineen hidas käyttö, jolloin asiointiin tulee varata riittävästi aikaa. Myös asiointitilan tulee olla mahdollisimman rauhallinen ja akustisesti tarkoitukseen soveltuva. Asiakaspalvelutilanteessa tulee puhua asiakkaalle eikä esim. avustajalle tai tulkille.

Vammaisen asiakkaan palvelun helpottamiseksi toimintarajoite, esim. kuulovamma, voidaan merkitä asiakirjoihin asiakkaan suostumuksella.

Kuulovammaisen asioidessa hyvää palvelua on kommunikoida kirjoittamalla, jos tulkkia ei ole saatavissa. Kun näkövammaiselle henkilölle lähetetään päätös tai muu asiakirja, esim. kuulemis- tai selvityspyyntö, hyvää palvelua on ottaa asiakkaaseen yhteys puhelimitse ja selvittää hänelle asiakirjan sisältö myös suullisesti. Puhevammaisen kanssa asioitaessa on tärkeä varmistua siitä, että sekä asiakas että toimihenkilö ovat ymmärtäneet viestin oikein.

Katso myös [suullinen hakeminen](#).

## 1.6.7 Neuvonnan ja yhteydenottojen dokumentointi

---

Asiakkaalle annetut keskeiset neuvot ja yhteydenotot on dokumentoitava. Kun asiakasta neuvotaan ennen hakemuksen vireilletuloa ja on odotettavissa, että hakemus tulee myöhemmin vireille, yhteydenotto ja sisältö dokumentoidaan. Merkinnät tehdään Oiwaan.

Ratkaisussa (EAOA5187/4/15) katsottiin, että asiakkaan yhteydenoton käsittely ei ole sujunut hallintolaissa säädettyjen hyvä hallinnon periaatteiden mukaisesti. Selvityksestä ei ilmennyt, onko Kelasta oltu yhteydessä asiakkaaseen tämän Kelan asiakaspalveluun jättämän tiedustelun perusteella. Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Sikäli kuin on vastattu, tulee siitä tehdä asianmukainen merkintä asiakkaan tietoihin. Asiassa kiinnitettiin Kelan huomiota palveluperiaatteen ja neuvontavelvollisuuden asianmukaiseen noudattamiseen.

Lue lisää [tietojen kirjaamisesta](#) ja [selkeästä ja ymmärrettävästä kielestä](#).

## 1.7 Asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä kieli (9 §)

---

Viranomaisen on käytettävä julkista tehtävää hoitaessaan **asiallista, selkeää ja ymmärrettävää** kieltä. Tämä koskee sekä kirjallista että suullista ilmaisua. Asiallinen kielenkäyttö merkitsee, että asiakasta kohdellaan tahdikkaasti ja kunnioittavasti eikä häneen kohdisteta epäasiallisia, kuten loukkaavia, leimaavia, väheksyviä tai syrjiviä ilmaisuja. Asiallinen kieli on sävyltään mahdollisimman neutraalia. Selkeys ja ymmärrettävyys edellyttää, että vältetään tulkinnanvaraista kieltä. Sanavalinnat tehdään kohderyhmän mukaan ja varsinkin tekstissä kiinnitetään huomiota ilmaisun tiiviyyteen, johdonmukaiseen sisältöön ja helposti ymmärrettävään kokonaisuuteen.

Kelassa hyvää kieltä on käytettävä mm. asiakaspalvelussa, kirjeissä, päätöksissä, viesteissä, kommentteissa, yhteydenottojen kirjaamisessa, esittelyissä sekä arvio- ja lausuntopyyntöissä. Selkeällä ja ymmärrettävällä kielenkäytöllä voimme vähentää asiakkaan tarvetta ottaa yhteyttä Kelaan asian selvittämiseksi. Asiakaspalvelussa on hyvä varmistaa, että asiakas on ymmärtää asian sisällön yksiselitteisesti ja saa siitä asian laatuun nähden riittävästi tietoa. Kirjausten on oltava riittäviä ja oikeansisältöisiä. Esimerkiksi asiakkaan terveydentilaa koskevissa kirjauksissa merkitään selkeästi se, mikä on asiakkaan kertomaa. Asiakkaalla on tiedonsaanti- ja tarkastusoikeus Oivassa oleviin asiakirjoihin ja merkintöihin. Tämän vuoksi kommentin ja yhteydenoton kirjauksissa on käytettävä ymmärrettävää kieltä eli vältettävä lyhenteitä ja ns. Kela-slangia.

Niiden asiakkaiden kanssa, joilla on vaikeuksia lukemisessa tai ymmärtämisessä (tai molemmissa), tulisi tarvittaessa käyttää selkokieltä. Selkokieli on sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä ymmärrettävämmäksi ja luettavammaksi mukautettua kieltä.

Lisätietoa [papunet.net/selkokeskus](http://papunet.net/selkokeskus).

Kielen tulee olla asiallista, selkeää ja ymmärrettävää myös Kelan pöytäkirjoissa, valmisteluasiakirjoissa ja lausunnoissa. Sama koskee Kelan sisäistä ja ulkoista viestintää, kuten ohjeita, tiedotteita ja sosiaalista mediaa. Yhteistyökumppaneiden välisessä viestinnässä voidaan käyttää osapuolten ymmärtämiä erikoistermejä.

Asiakkaan oikeudesta käyttää omaa kieltään kerrotaan [kielilain soveltamisohjeessa](#) sekä ohjeessa [tulkitsemisen ja kääntäminen](#).

## 1.8 Viranomaisten yhteistyö

---

Kelan on toimivaltansa rajoissa ja asian vaatimassa laajuudessa avustettava toista viranomaista tämän pyynnöstä. Muutoinkin on pyrittävä edistämään viranomaisten välistä yhteistyötä. Viranomaisten välisellä yhteistyöllä on keskeinen merkitys hyvän hallinnon toteuttamisessa. Yhteistyö tehostaa hallinnon toimivuutta ja nopeuttaa asian käsittelyä.

Yhteistyössä on kyse lähinnä hallintoasian selvittämiseen ja ratkaisemiseen tarvittavien lausuntojen ja selvitysten antamisesta niitä pyytäneelle viranomaiselle. Avustaminen voi tulla kyseeseen ennen asian vireille tuloa, asiaa käsiteltäessä tai päätöksen antamisen jälkeen.

Sosiaaliturva-asetuksen 883/2004 76 artiklan perusteella EU:n jäsenvaltioiden viranomaisten ja laitosten välillä on yhteistyövelvoite. Kyseisen artiklan mukaan jäsenvaltioiden viranomaiset ja laitokset tekevät asetuksen soveltamista varten

toisilleen palveluksia ja toimivat niin kuin panisivat täytäntöön omaa lainsäädäntöänsä. Mainittujen viranomaisten ja laitosten antama hallinnollinen apu on pääsääntöisesti maksutonta.

Yhteistyössä otetaan huomioon tietosuoja, kun salassa pidettäviä tietoja käsitellään. Lue lisää [tietojen luovuttamisesta](#) ja [julkisuus ja salassapito-ohjeesta](#).

Sosiaalihuoltolain 35 § velvoittaa Kelaä monialaiseen **yhteistyöhön**.

## 1.9 Asianosaisasema ja puhevallan käyttäminen (11 - 15 §)

---

### Asianosainen

**Asianosainen** hallintoasiassa on se, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee.

**Asianosaisasema** on hallintoasiassa sillä, joka **omissa nimissään** toimittaa Kelaan **itseään koskevan** hakemuksen, ilmoituksen taikka muun asiakirjan **asian** vireille panemiseksi. Asianosaisia ovat hakija omassa asiassa ja **muut, joihin asiassa annettava päätös kohdistuu**. Esimerkiksi yleisen asumistuen ruokakunnan muut jäsenet ovat kaikki asianosaisia asumistukiasiassa. Myös työnantaja voi olla asianosainen päivärahaetuksissa.

### Asianosaisen puhevalta

Puhevallan käyttämisestä hallintoasioissa säädetään hallintolaissa.

Puhevalta tarkoittaa asianosaisen oikeutta toimia hallintoasiassa yleisesti.

Puhevallan käyttäminen **tarkoittaa mm. sitä, että on oikeus**

- laittaa asia vireille
- esittää vaatimuksia tai luopua vaatimuksista
- tulla kuulluksi
- antaa selvitys tai suostumus
- tehdä valitus asiassa

Täysivaltainen ja täysi-ikäinen henkilö käyttää puhevaltaa ja toimii itsenäisesti Kela-asioissa. Puhevaltaa käyttäessään asianosaisella on oikeus saada itseään koskevat tiedot. Lue lisää [tietojen luovuttamisesta](#).

Viisitoista vuotta täyttäneellä alaikäisellä ja hänen huoltajallaan tai muulla laillisella edustajalla (kuten sosiaalilautakunnalla) on **kummallakin oikeus erikseen** käyttää puhevaltaa asiassa, joka koskee alaikäisen henkilöä tai henkilökohtaista etua tai oikeutta.

Katso alaikäisen [tietojensaantioikeudesta](#).

## 1.9.1 Asiamiehen valtuutukseen perustuva oikeus toimia päämiehen puolesta

---

- [Kirjallinen vai suullinen valtuutus](#)
- [Valtakirja](#)
- [Valtuutuksen voimassaolosta](#)
- [Valtuutus ja edunvalvoja](#)
- [Asiakirjojen lähettäminen](#)
- [Tietojen luovuttaminen valtuutuksen perusteella](#)

Täysivaltainen henkilö saa käyttää asiamiestä Kela-asioissa. Termejä asiamies ja valtuutettu käytetään tavallisesti toistensa synonyymeinä. Kun joku on valtuutettu toimimaan toisen puolesta jossain asiassa, hän on tämän asiamies (valtuutettu). Asiamiehen on esitettävä Kelalle **valtakirja** tai **muulla luotettavalla tavalla** osoitettava olevansa oikeutettu edustamaan päämiestä (valtuuttajaa).

Asiamiehen käyttäminen on mahdollista milloin tahansa, eikä se edellytä, että valtuuttajan kyky hoitaa asioita olisi millään tavalla heikentynyt. Valtuutuksesta tulee ilmetä, **miten** valtuutettu voi toimia päämiehen asiassa.

Kaikissa asioissa ei kuitenkaan voi käyttää valtuutettua. Asioita, joissa on asioitava henkilökohtaisesti Kelassa, ovat esimerkiksi kuntoutukseen liittyvä haastattelu ja henkilötietolain mukainen tarkastusoikeuden toteuttaminen.

Päämies **ei** voi valtuuttaa **oikeushenkilöä** kuten laitosta, kuntaa, yritystä tai organisaatiota toimimaan asiamiehenään.

### Kirjallinen vai suullinen valtuutus

Valtuutus voi olla kirjallinen tai suullinen. Yleensä Kelassa tarvitaan kirjallinen valtuutus (valtakirja). Suullinen valtuutus voidaan antaa henkilökohtaisesti Kelan toimistossa tai puhelimitse. Suullinen valtuutus voidaan yleensä hyväksyä vain yhtä asiointikertaa/ asiaa varten, mutta mikäli on tarpeen, että valtuutettu asioi jatkuvasti päämiehensä puolesta, pyydetään Kelaan toimittamaan kirjallinen valtakirja. Suullisesti annettu valtuutus ja sen sisältö tulee yksityiskohtaisesti dokumentoida Oiwaan yhteydenottoon. Katso suullisesti annetun valtuutuksen kirjaaminen.

Valtuutus voidaan antaa myös asiointipalvelussa. Viestitoiminnolla annetussa valtakirjassa allekirjoituksen korvaa asiointipalveluun tunnistautuminen. Valtakirja voidaan toimittaa Kelaan myös faksilla.

Hyvään hallintoon voidaan katsoa kuuluvan, että viranomaisen tulee pyrkiä selvittämään asiamieheksi ilmoittautuneen henkilön edustuskelpoisuudesta syntyneitä mahdollista epäilyä oma-aloitteisesti ja ilman aiheetonta viivytystä, varsinkin jos asia on selvitettävissä suhteellisen vaivattomasti.

OKV/333/1/2010: Ulosoton hakijan asiamies oli puhelimitse ottanut yhteyttä kihlakunnanvoutiin tarkoituksenaan keskustella päämiehensä ulosottovirastossa vireillä olevasta asiasta. Kihlakunnanvouti kieltäytyi keskustelemasta asiasta sillä perusteella, ettei asiamies ollut esittänyt päämiehensä antamaa valtakirjaa. Asiamies vielä kertoi lähettäneensä valtakirjan ulosottovirastoon telefaxilla. Kihlakunnanvouti ei puhelun aikana eikä sen jälkeenkään tarkistanut

asiamiehen esittämän väitteen oikeellisuutta. Myöhemmin osoittautui, että asiamies oli todella lähettänyt valtakirjan kertomallaan tavalla.

Apulaisoikeuskansleri yhtyi Valtakunnanvoudinviraston lausunnossaan esittämään kantaan, jonka mukaan asianmukaista kerrotussa tilanteessa olisi ollut, että kihlakunnanvouti olisi asiamieheksi ilmoittautuneen henkilön kanssa käymänsä puhelinkeskustelun jälkeen tarkistanut, pitääkö asiamiehen ilmoitus hänen päämiehensä valtakirjan toimittamisesta ulosottovirastoon paikkansa ja myönteisessä tapauksessa (kuten osoittautui) ottanut yhteyttä asiamieheen.

## Valtakirja

Valtakirja osoittaa luotettavasti asiamiehen toimintakelpoisuuden. Laissa ei ole säännöksiä valtakirjaa koskevista muotovaatimuksista. Valtakirja voi olla yleisvaltakirja tai tarkemmin rajattu valtakirja, jossa valtuutetun toimivalta on yksilöity. Mikäli valtuutetun toimivalta ei selviä valtakirjasta tai valtakirjasta ei ilmene, mitä valtuutettu voi tehdä (valtuutus on **epäselvä**), **asia tarkistetaan valtuuttajalta ja saatu tieto kirjataan Oiwaan**. Kela voi aina tarvittaessa pyytää valtuutuksen tarkempaa yksilöintiä (yksilöity valtakirjaa). Jos asiamieheltä valitusasiassa puuttuu valtakirja tai esitetty valtakirja ei kata valitusasioita, **täydentämistä pyydetään asiamieheltä**.

Valtakirjassa tulee olla valtakirjan antajan tiedot (nimi ja henkilötunnus), valtuutetun nimi ja syntymäaika, tiedot siitä, mitä valtuutus koskee, mahdollinen valtakirjan voimassaoloa koskeva tieto (määräaikaisuus) sekä päiväys ja allekirjoitus. Valtuuttajan ja valtuutetun tiedot tarvitaan tunnistamista varten.

Valtakirjan **sisällöstä päättää valtuuttaja**. Valtuutus voi olla vapaamuotoinen tai se voidaan antaa esimerkiksi Kelan lomakkeella VAL3. Tällä lomakkeella päämies voi valtuuttaa asiamiehen hoitamaan asioita Kelassa ja/tai antaa valtuutuksen (=suostumuksen) tietojen saamiseen. VAL 3 –lomake ei oikeuta muuttamaan tilinumeroa. Tilinumeron muuttamista varten tarvitaan yksilöity valtakirja (valtuutus tilinumeron muuttamiseksi).

Valtakirja asioiden hoitamista varten Kelassa (VAL 3-lomake) ei sellaisenaan sovellu valitusasian hoitamiseen. Jos asiamies on kuitenkin kyseisen valtakirjan nojalla saanut valtuutuksen toimia asiamiehenä asian aiemmassa käsittelyvaiheessa, soveltuu se valitusasian hoitamiseen eikä erillistä valtakirjaa valitusasian hoitamista varten pidä pyytää. Katso tarkemmat ohjeet asiamiehen käyttämisestä ja valtakirjasta [valitusasiassa](#).

**Avoin asianajovaltakirja** on valtakirja, jossa valtuutettua ei ole nimetty. Siinä on vain otsikko ”avoin asianajovaltakirja”, valtuuttajan allekirjoitus ja päiväys. Sitä voidaan käyttää vain **siinä yksittäisessä asiassa, jonka yhteydessä valtakirja on esitetty** kuten muutoksenhakuasiassa ja sen vuoksi sen tulee olla liitettynä asiakirjoihin.

## Valtuutuksen voimassaolosta

Valtuuttaja voi määrittää valtakirjan olemaan voimassa haluamansa ajan, **toistaiseksi tai määräaikaisesti**. Toistaiseksi voimassa olevana annetun valtakirjan voimassaolo päättyy vasta kun valtakirja peruutetaan.

Valtuuttaja voi milloin tahansa **peruuttaa** tekemänsä valtuutuksen ja ryhtyä hoitamaan asioitaan itse. Koska Kelaan toimitettua valtakirjaa ei voi peruuttaa hävittämällä tai

ottamalla valtakirja pois, peruutus voidaan tehdä kirjallisesti, viestitoiminnolla tai suullisesti. Mikäli se tehdään puhelimitse, peruuttaminen ja sen ajankohta tulee dokumentoida tarkasti. Katso [valtuutuksen peruuttaminen](#).

On mahdollista, että Kelaan on toimitettu **useita** valtakirjoja. Uuden valtakirjan toimittaminen ei automaattisesti merkitse sitä, että aiemmin annettu valtakirja ei olisi enää voimassa. On mahdollista, että valtuuttaja on tarkoittanut, että hänen asioitaan voi hoitaa useampi valtuutettu. Varmista asia valtuuttajalta.

Valtuutus ei pääsääntöisesti lakkaa, vaikka valtuuttaja tulisi valtuutuksen antamisen jälkeen esimerkiksi terveydellisistä syistä kykenemättömäksi ymmärtämään valtuutuksen merkityksen ja menettäisi tosiasiallisesti kykynsä hoitaa asioitaan. Kelan tulee näissä tilanteissa harkita, onko syytä tehdä ilmoitus edunvalvojan määräämiseksi taloudellisten asioiden hoitamista varten.

Hallintolain mukaan Kelalla on oikeus kieltää tehtävänsä sopimattomaksi osoittautunutta asiamiestä (ja avustajaa) toimimasta asiassa asiamiehenä Kelassa. Tätä mahdollisuutta on syytä kuitenkin käyttää hyvin harkiten. Kielto ei edellytä, että henkilö on jo käytännössä osoittautunut sopimattomaksi tehtävään, vaan kiello voi perustua myös ennalta tiedossa olevaan seikkaan. Esiintymiskiellosta annettavasta päätöksestä saa hakea erikseen muutosta valittamalla.

## Valtuutus ja edunvalvoja

Kun päämiehellä (valtuuttaja) ja edunvalvojalla on **rinnakkainen puhevalta**, tulisi edunvalvojan **ensisijaisesti** edustaa päämiestä. Edunvalvoja on nimenomaisesti määrätty toimimaan päämiehen tukena esimerkiksi taloudellisissa asioissa, joissa hänen ei katsota pystyvän toimimaan itse. Päämiehellä on edelleen rinnakkainen puhevalta omissa asioissaan ja hän voi valtuuttaa asiamiehen toimimaan puolestaan. Näissä tilanteissa valtuutuksen merkitys pitää arvioida aina erikseen. Jos päämies valtuuttaa edunvalvojan määräämisen jälkeen jonkun muun hoitamaan asiaansa, ota yhteyttä edunvalvojaan. Aiemminkaan annettu valtakirja ei automaattisesti menetä merkitystään edunvalvojan määräämisen johdosta. Myös tässä tilanteessa ota yhteyttä edunvalvojaan, jos valtuutettu asioi päämiehen puolesta.

Jos henkilölle on määrätty edunvalvoja, jolla on **itsenäinen puhevalta** eli **päämiehen toimintakelpoisuutta on rajoitettu**, päämies **ei voi** valtuuttaa muuta henkilöä toimimaan puolestaan (valtuutus on tehoton).

## Asiakirjojen lähettäminen

Päätös annetaan tiedoksi (postitetaan) aina asiakkaalle, mutta päätös voidaan tämän lisäksi lähettää pyynnöstä myös valtuutetulle. Hallintolain mukaan tiedoksianto voidaan toimittaa asianosaisen valtuuttamalle henkilölle, jollei tämän oikeutta vastaanottaa tiedoksiantoja ole erikseen rajoitettu tai jollei sitä ole toimitettava asianosaiselle henkilökohtaisesti.

Lisäselvityspyynnöt ja muut asian hoitamiseen liittyvät asiakirjat lähetetään valtuutetulle.

## Tietojen luovuttaminen valtuutuksen perusteella

Valtuutus voidaan antaa erikseen myös tietojen saamista varten. Tiedot annetaan tällöin valtuutetulle **valtuutuksen mukaisesti**. Pelkästään asioiden hoitamiseksi annettu valtuutus oikeuttaa niiden tietojen saamiseen, mitä asioiden hoitaminen edellyttää.

Asiamies tai avustaja on salassapitovelvollinen asiaa hoitaessaan saamistaan päämiehen tiedoista.

## 1.9.2 Asiamies ilman valtakirjaa

---

Lähtökohtaisesti asianajajan, julkisen oikeusavustajan tai luvan saaneen oikeudenkäyntiavustajan ei tarvitse esittää valtakirjaa Kelassa. Tällaisen asiamiehen ja päämiehen välisen toimeksiantosuhteen (= valtuutus) perusteella asiamies voi hoitaa päämiehen **Kela-asiaa** esittämättä valtakirjaa. Valtakirja pyydetään esittämään vain, jos on syytä epäillä valtuutuksen todenperäisyyttä. Luvan saaneista oikeudenkäyntiavustajista pidetään julkista luetteloa (oikeudenkäyntiavustajaluettelo). Tiedon siitä, onko lakimies saanut luvan toimia oikeudenkäyntiavustajana, voit tarkistaa [oikeushallinnon asiointipalvelusta](#). Asianajaja nimikettä saa käyttää vain Suomen Asianajajaliiton jäsen. Asianajajaliitton kuuluminen voit tarkistaa internetistä Asianajajaliiton sivuilta, [etsi asianajaja](#) -haulla.

Jos asiamies pyytää salassa pidettäviä tietoja **muuta kuin** Kela-asian hoitamista varten, myös tämä asiamies tarvitsee yksilöidyn valtakirjan tietojen saamista varten. Salassapidettävien tietojen (kuten terveydentilätiedot) saaminen voi siis edellyttää yksilöidyn valtakirjan esittämistä Kelassa.

**Asiainhuolto (negotium gestio)** tarkoittaa asian huoltoon perustuvaa kelpoisuutta puhevallan käyttämiseen toisen puolesta, kun puhevallan käyttö on välttämätöntä toisen henkilön edun valvomiseksi ([KHO 2016:111](#)). Tapauksessa oli kysymys kelpoisuudesta hakea muutosta päätökseen päämiehen puolesta.

## 1.9.3 Avustaja

---

Hallintoasiassa saa käyttää avustajaa. Avustaja toimii asiakkaan rinnalla apuna hallintoasiassa. Avustaja ei käytä puhevaltaa avustettavan puolesta.

## 1.9.4 Alaikäisen puhevallan käyttäminen

---

Alle 18-vuotias henkilö on vajaavaltainen.

Vajaavaltaisen puolesta puhevaltaa käyttää pääsääntöisesti joku muu kuin henkilö itse.

### Alaikäisen edunvalvoja (huoltaja)

Alaikäisen puolesta käyttää puhevaltaa hänen **huoltajansa (edunvalvojansa)**. Joissakin tilanteissa puhevaltaa käyttää oheishuoltaja tai sijaishuoltaja. Huoltajien tehtävä edunvalvojina lakkaa, kun alaikäinen täyttää 18 vuotta.

Jos lapsi on vanhempiensa yhteisessä huollossa, hänellä on kaksi lakimääräistä edunvalvojaa. Alaikäisen edunvalvoja voi määräytyä lapsen huollosta tehdyn ratkaisun mukaan. Edunvalvojalla tarkoitetaan henkilöä, joka holhoustoimilain nojalla hoitaa toisen taloudellisia ja muita laissa tarkoitettuja asioita. Lain mukaan huoltajat tekevät yhdessä lasta koskevat päätökset (laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 5 §). **Käytännössä monissa asioissa riittää, että asian hoitaa vain toinen huoltaja.** Huoltajien tehtävä edunvalvojina lakkaa, kun alaikäinen täyttää 18 vuotta.



Tuomioistuin voi kuitenkin vapauttaa alaikäisen huoltajan edunvalvojan tehtävästä ja tarvittaessa määrätä edunvalvojaksi muun henkilön. Se voi myös määrätä alaikäiselle **oheishuoltajan vanhempien tai vanhemman lisäksi**. Vanhemmat voivat myös sopia muun henkilön kanssa, että lapsen huolto uskotaan vanhempien tai toisen vanhemman ohella kyseiselle henkilölle eli oheishuoltajalle (laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 7 § 2 mom 1). Oheishuoltaja huolehtii lapsen hoidosta ja kasvatuksesta sekä lasta koskevien päätösten tekemisestä kuten vanhempi. Oheishuoltaja tulee siis samanlaiseksi huoltajaksi ja lapsen edunvalvojaksi kuin vanhempi, ellei toisin ole määrätty.

Jos lapsen kannalta on erittäin painavia syitä olemassa, tuomioistuin voi vanhempien sijasta määrätä huoltajaksi **sijaishuoltajan** (laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 9 §). Sijaishuoltajasta tulee lapsen edunvalvoja vanhemman tai vanhempien tilalle. Sijaishuoltajalla tarkoitetaan eri asiaa kuin lastensuojelulaki 22 §:n edunvalvojalla, joka määrätään käyttämään lapsen puhevaltaa huoltajan sijasta.

Jos lapsella on kaksi tai useampia huoltajia, he voivat sopia keskinäisestä tehtäviensä jaosta (laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 7 § 4 mom) tai tuomioistuin voi päättää tehtävien jaosta huoltajien kesken (laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 9 § 4 mom). Tehtävienjako voi koskea esimerkiksi varhaiskasvatuksesta ja koulutuksesta päättämistä, sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttämisestä päättämistä tai esimerkiksi uskonnollisen yhdiskunnan jäsenyydestä päättämistä. Tehtävienjako ei voi koskea taloudellisten asioiden hoitoa, eikä siten myöskään etuusasioiden hoitamista Kelassa.

Kela saa tiedot huoltajista ja muista lapsen huoltoon liittyvistä tiedoista Digi- ja väestötietoviraston kautta (päättöoikeudet, tiedonsaantioikeudet, huollon sisältö). VTJ:lle merkitään lapsen huoltajat, huoltajien tehtävienjakosopimus sisältöineen, tietojensaantioikeutta koskevat tiedot, asumisratkaisu (myös vuoroasuminen) ja lapsen virallinen asuinpaikka.

Jos **alaikäiselle** lapselle on merkitty holhousasioiden rekisteriin **edunvalvoja**, ja edunvalvonta koskee tiettyä/yksittäistä omaisuuden hoitamista (esimerkiksi kuolinpesään kuuluvaa omaisuus), edunvalvojan tehtäviin **ei kuulu etuusasioiden hoitaminen Kelassa**.

Tuomioistuin voi päättää tai vanhemmat voivat sopia vanhemman, joka ei ole huoltaja, tai muun henkilön oikeudesta saada lasta koskevia salassa pidettäviä tietoja (ks. Tietojen luovuttaminen ohje, huoltaja-kohta). Tietojensaantioikeuden saajasta ei tule alaikäisen huoltajaa eikä edunvalvojaa.

## Alle 15-vuotiaan puhevalta

Alle 15-vuotiaan puolesta puhevaltaa käyttää hänen **huoltajansa**. Jos lapsella on kaksi huoltajaa, molemmat voivat käyttää itsenäisesti puhevaltaa. Alle 15-vuotiaalla ei ole puhevaltaa. Ks alaikäisen edunvalvoja.

Huoltajalla on [lähtökohtaisesti](#) oikeus saada alle 15-vuotiasta koskevat tiedot.

Alle 15-vuotiaan henkilön etuutta voi hakea huoltaja. Jos alle 15-vuotias hakee etuutta, ota yhteyttä huoltajaan.

Päätös annetaan tiedoksi huoltajalle. Päätöksen lähettämisestä muille päätöksensajille on ohjeet kunkin etuuden etuusohjeissa.



## 15-17 vuotiaan puhevalta

Hallintolain mukaan viisitoista vuotta täyttäneellä alaikäisellä ja hänen huoltajallaan tai muulla laillisella edustajalla on **kummallakin oikeus erikseen** käyttää puhevaltaa asiassa, joka koskee alaikäisen henkilöä tai henkilökohtaista etua tai oikeutta (rinnakkainen puhevalta). Kelan etuudet (esimerkiksi opintotuki) ovat henkilökohtaisia etuja tai oikeuksia. Ks alaikäisen edunvalvoja.

15 vuotta täyttänyt alaikäinen ja hänen huoltajansa voivat kumpikin erikseen hoitaa alaikäisen asioita. Jos huoltaja käyttää asiassa itsenäistä puhevaltaa, kuule myös alaikäistä, **jos** kuuleminen on **tarpeen alaikäisen edun vuoksi tai asian selvittämiseksi**. Kuulemisen tarpeellisuus harkitaan alaikäisen edun näkökulmasta. Vastaavasti huoltajaa on tarvittaessa kuultava, jos alaikäinen käyttää asiassa itsenäistä puhevaltaa.

Etuuspäätös on toimitettava tiedoksi kummallekin erikseen. Huoltaja voi tarvittaessa esim. valittaa alaikäisen päätöksestä. Päätöksen lähettämisestä **muille päätöksensajille** on ohjeet kunkin **etuuden etuusohjeissa**.

15 vuotta täyttäneellä alaikäisellä on oikeus saada Kelasta omia etuuksiaan ja omaa terveydentilaansa koskevat tiedot. [Huoltajalla](#) on oikeus saada alaikäistä lastansa koskevat tiedot seuraavaa poikkeusta lukuun ottamatta.

## Muun laillisen edustajan puhevalta

Vajaavaltaisen puolesta käyttää puhevaltaa hänen edunvalvojansa, huoltajansa tai muu laillinen edustajansa.

Muulla laillisella edustajalla tarkoitetaan esimerkiksi sosiaalilautakuntaa, jos lapsi on otettu sosiaalilautakunnan huostaan. Viisitoista vuotta täyttäneellä alaikäisellä ja hänen huoltajallaan tai muulla laillisella edustajalla (kuten sosiaalilautakunnalla) on kummallakin oikeus erikseen käyttää puhevaltaa asiassa, joka koskee alaikäisen henkilöä tai henkilökohtaista etua tai oikeutta.

Perhehoitolain (263/2015) tarkoittama perhehoitaja ei ole hallintolain 14 §:ssä tarkoitettu lapsen muu laillinen edustaja tai edunvalvoja. Katso lisää perhehoitajan puhevallasta asiakaspalveluohjeesta [Asiointi toisen puolesta](#).

Käräjäoikeuden määräämällä **edustajalla** on puhevalta alaikäistä lasta koskevilla asioissa, jos lapsella ei ole oleskelulupaa ja lapsi on Suomessa ilman huoltajaa tai muuta laillista edustajaa (laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 746/2011, 39 §). Määräys tulee toimittaa Kelaan. Edustaja voi valtuuttaa toisen henkilön toimimaan puolestaan alaikäisen yksittäisessä Kela-asiassa. Hän ei voi kuitenkaan siirtää puhevaltaa kokonaisuudessaan valtuutetulle.

### 1.9.5 Edunvalvoja täysi-ikäiselle henkilölle

---

Täysivaltaisen ja täysi-ikäisen henkilön suojaamiseksi (jos hän tarvitsee tukea asioittensa hoitamisessa) voidaan määrätä edunvalvoja, jos henkilö on

- sairauden
- henkisen toiminnan häiriintymisen

- heikentyneen terveydentilan
- tai muun vastaavan syyn vuoksi

kykenemätön valvomaan etuaan tai huolehtimaan itseään tai varallisuuttaan koskevista asioista, jotka vaativat hoitoa **eivätkä tule asianmukaisesti hoidetuksi muulla tavoin**.

Edunvalvojana voi toimia joko **yksityinen henkilö** tai **yleinen edunvalvoja**, joka hoitaa työnsä puolesta edunvalvontatehtäviä.

Kela saa väestötietojärjestelmästä tiedon edunvalvojasta.

Tieto edunvalvonnasta näkyy Oiwan Asiakkaan palvelutiedot – näytöltä. **Tarkista** edunvalvojan **tehtävän sisältö** holhousasioiden rekisterikyselyllä Ratkaisutyö > Työvälineet, kohta Holhousasioiden rekisteri. **Holhousasioiden rekisteristä näkyy**

- **edunvalvojan nimi** ja tunnistetiedot
- tieto edunvalvonnan **alkamis- tai lakkaamisajankohdasta**
- tieto edunvalvojan tehtävästä ja henkilön **toimintakelpoisuuden rajoittamisesta** (onko rajoitettu vai ei)
- tieto siitä, mikä viranomainen on ratkaissut asian.

Katso [kuka voi hakea etuutta](#).

[Holhousrekisterin kysely](#)

Edunvalvojan määräämistä **voi hakea** asiakas itse, asiakkaan edunvalvoja, vanhempi, aviopuoliso, lapsi tai muu läheinen tai holhousviranomainen. Edunvalvojan määrää tuomioistuin (käräjäoikeus) tai Digi- ja väestötietovirasto.

Myös Kelan toimihenkilö, voi vaitiolovelvollisuuden estämättä ilmoittaa edunvalvonnan tarpeesta ilmeisesti olevasta henkilöstä holhousviranomaiselle. [Lomake](#) löytyy Digi- ja väestötietoviraston sivuilta. Ilmoituksessa annetaan ainoastaan tieto siitä, että henkilö mahdollisesti tarvitsee edunvalvojaa. Huomaa, että henkilöllä on oikeus saada tieto siitä, kuka on tehnyt häntä koskevan ilmoituksen. Velvollisuutta ilmoituksen tekemiseen ei ole, vaikka epäilisitkin hakijan ehkä olevan edunvalvonnan tarpeessa. Ilmoittamisen tarve arvioidaan tapauskohtaisesti.

**Holhousviranomaisena** toimii Digi- ja väestötietovirasto, Ahvenanmaalla kuitenkin lääninhallitus. Digi- ja väestötietoviraston tehtävistä voit [lukea lisää](#).

Suomen viranomaiset ovat toimivaltaisia edunvalvontaa koskevassa asiassa, jos henkilöllä on Suomessa asuinpaikka tai hän oleskelee Suomessa, vaikka hänellä ei ole asuinpaikkaa Suomessa. Edunvalvonta lakkautetaan, jos henkilön asuinpaikka on siirtynyt vieraaseen valtioon eikä edunvalvonnalla voida enää toteuttaa sitä tarkoitusta, jonka vuoksi se on asetettu. Edunvalvojan tehtävät lakkaavat myös, kun edunvalvonnasta on vieraassa valtiossa tehty päätös, joka tunnustetaan Suomessa, jos edunvalvojan tehtävän jatkuminen olisi ristiriidassa kyseisen päätöksen kanssa.

## 1.9.5.1 Edunvalvojan rinnakkainen puhevalta

---

Kun täysivaltaiselle (ja täysi-ikäiselle) henkilölle määrätään edunvalvoja **taloudellisten asioiden hoitamista varten**, edunvalvoja määrää, [mille tilille](#) esimerkiksi Kelan etuudet maksetaan. Muilla ei ole puhevaltaa tässä asiassa.

**Muissa kuin etuuden maksamiseen liittyvissä asioissa** henkilöllä, jolle on määrätty edunvalvoja, on **rinnakkainen puhevalta** edunvalvojan kanssa. Etuusasioissa Kelan on kuultava edunvalvojaa, jos päämies (edunvalvonnan alainen henkilö) hakee etuutta

(eli käyttää puhevaltaa). Kelan on kuultava myös päämiestä, jos edunvalvoja käyttää puhevaltaa hoitaessaan etuusasiaa **ja kuuleminen on tarpeen päämiehen edun vuoksi tai asian selvittämiseksi**. Kuulemisen tarpeellisuus harkitaan päämiehen näkökulmasta.

Edunvalvoja ja päämies saattavat olla erimieltä siitä, miten asiassa tulee menetellä. Jos edunvalvoja on määrätty taloudellisten asioiden hoitamista varten, molemmilla on oikeus toimia asiassa (rinnakkainen puhevalta). Jos päämies kykenee ymmärtämään asian merkityksen, asia ratkaistaan ristiriitatilanteessa viime kädessä päämiehen edun mukaisesti. Sitä ennen molempia osapuolia on kuitenkin kuultava. Tilanteissa, joissa yhteisymmärrystä osapuolten välillä ei yrityksistä huolimatta saavuteta, Kela ratkaisee etuusasian ja antaa siitä päätöksen. Sekä päämiehellä että edunvalvojalla on mahdollisuus valittaa päätöksestä.

Edunvalvoja voi **yksittäisessä tapauksessa valtuuttaa** toisen henkilön toimimaan puolestaan Kela-asiassa. Hän ei voi kuitenkaan siirtää kokonaisuudessaan puhevaltaa valtuutetulle.

### **Taloudellisten asioiden hoito**

Taloudellisten asioiden käsite on laaja ja se käsittää myös sellaiset oikeustoimet, joilla on edunvalvonnassa olevan eli päämiehen kannalta pääasiallisesti taloudellista merkitystä tai joiden merkitys päämiehen talouden kannalta on muutoin huomattava. Yleensä edunvalvoja hoitaa päämiehensä taloudellisia asioita. **Etuusasioiden hoito on taloudellisten asioiden hoitoa.**

Huomaa, että silloin kun edunvalvojan tehtävä koskee ainoastaan **määrättyä oikeustointia, asiaa tai omaisuutta** (esim. perinnönjako), **edunvalvojan toimivalta on rajoitettu**. Kelan etuusasiat **eivät** näissä tapauksissa kuulu edunvalvojan toimivaltaan.

### **Henkilöä koskevien asioiden hoito**

Edunvalvojan edustusvalta ei tavallisesti ulotu päämiehen henkilöä koskeviin asioihin, koska päämies voi itse päättää henkilöään koskevasta asiasta. Jos päämies ei tilansa vuoksi kykene ymmärtämään asian merkitystä, hän tarvitsee edunvalvontaa myös henkilöä koskevissa asioissa. Tuomioistuin voi siksi antaa edunvalvojalle edustusvallan myös sellaisessa päämiehen henkilöä koskevassa asiassa, jonka merkitystä päämies ei kykene ymmärtämään. Henkilöä koskeva asia on esimerkiksi suostumuksen antaminen hoitotoimenpiteeseen.

### **Kun edunvalvoja on määrätty hoitamaan taloudellisia asioita (tai taloudellisia asioita ja omaisuutta)**

- Edunvalvoja voi hakea etuutta
- Edunvalvojalla on oikeus saada päämiestä koskevia tietoja, terveydentilaa koskevia tietoja kuitenkin vain sikäli kuin ne ovat välttämättömiä etuusasioiden hoitamiseksi.
- Henkilö voi hakea etuutta myös itse, tällöin edunvalvojaa kuullaan asiassa
- Päätös lähetetään sekä päämiehelle että edunvalvojalle.
- Etuus **maksetaan** edunvalvojan ilmoittamalle etuudensaajan tilille. Jos edunvalvoja ei ole ilmoittanut tiliä, pyydä tilinumero kirjeellä YHL13. Ilmoitus voidaan tehdä [lomakkeella E 41](#). [Lue kuulemisesta](#).

## 1.9.5.2 Toimintakelpoisuuden rajoittaminen ja edunvalvojan puhevalta

---

Tuomioistuin (käräjäoikeus) voi rajoittaa täysivaltaisen (ja täysi-ikäisen) henkilön toimintakelpoisuutta ja vain siinä määrin kuin se henkilön edun suojaamiseksi on tarpeen. Toimintakelpoisuuden rajoittaminen edellyttää, että henkilö on kykenemätön huolehtimaan taloudellisista asioistaan **ja** hänen varallisuusasemansa, toimeentulonsa ja muut tärkeät etunsa ovat tämän johdosta vaarassa. Lisäksi edellytetään, että vaaraa **ei voi poistaa muilla keinoin**. Kun tuomioistuin tekee päätöksen toimintakelpoisuuden rajoittamisesta, sen on samalla tarvittaessa määrättävä henkilölle edunvalvoja. Toimintakelpoisuuden rajoittaminen on **harvinaista**.

Tuomioistuin voi rajoittaa henkilön toimintakelpoisuutta taloudellisten asioiden osalta (esimerkiksi etuusasioiden hoitaminen) ja **määrätä että henkilö voi tehdä tiettyjä oikeustoimia ainoastaan yhdessä** edunvalvojan kanssa. Tästä seuraa se, että asiakas tarvitsee etuusasioidensa hoitamiseen edunvalvojaansa. Jos henkilö hakee itse etuutta, ota yhteyttä edunvalvojaan. **Tarkista toimintakelpoisuuden rajoituksen sisältö.**

Kela saa väestötietojärjestelmästä tiedon edunvalvojasta.

Tieto edunvalvonnasta näkyy Oiwan Asiakkaan palvelutiedot – näytöltä. **Tarkista** edunvalvojan **tehtävän sisältö** holhousasioiden rekisterikyselyllä Ratkaisutyö > Työvälineet, kohta Holhousasioiden rekisteri. **Holhousasioiden rekisteristä näkyy**

- **edunvalvojan nimi** ja tunniste tiedot
- tieto edunvalvonnan **alkamis- tai lakkaamisajankohdasta**
- tieto edunvalvojan tehtävästä ja henkilön **toimintakelpoisuuden rajoittamisesta** (onko rajoitettu vai ei)
- tieto siitä, mikä viranomainen on ratkaissut asian.

## 1.9.5.3 Täysi-ikäisen vajaavaltaisen puhevalta

---

Henkilö on vajaavaltainen, jos hänet on tuomioistuimen päätöksellä **julistettu vajaavaltaiseksi**. Vajaavaltaiseksi julistaminen on äärimmäinen keino toimintakelpoisuuden rajoittamisessa (katso lisää [Digi- ja väestötietoviraston sivuilta](#)).

Edunvalvoja hakee etuutta vajaavaltaisen puolesta ja hänellä on oikeus saada päämiestä koskevia tietoja (myös terveydentilaa koskevia). Vajaavaltaiseksi julistetulla **ei ole oikeutta hakea etuutta**. Jos henkilö hakee itse etuutta, ota yhteyttä edunvalvojaan.

Kela saa väestötietojärjestelmästä tiedon edunvalvojasta.

Tieto edunvalvonnasta näkyy Oiwan Asiakkaan palvelutiedot – näytöltä. **Tarkista** edunvalvojan **tehtävän sisältö** holhousasioiden rekisterikyselyllä Ratkaisutyö > Työvälineet, kohta Holhousasioiden rekisteri. **Holhousasioiden rekisteristä näkyy**

- **edunvalvojan nimi** ja tunniste tiedot
- tieto edunvalvonnan **alkamis- tai lakkaamisajankohdasta**
- tieto edunvalvojan tehtävästä ja henkilön **toimintakelpoisuuden rajoittamisesta** (onko rajoitettu vai ei)
- tieto siitä, mikä viranomainen on ratkaissut asian.

## 1.9.5.4 Edunvalvonnan päättyminen

---

Jos edunvalvojan tehtävä on **määräaikainen**, se päättyy määräajan päättyessä. Jos edunvalvoja on määrätty **tiettyä tehtävää varten**, määräys on voimassa, kunnes tehtävä on suoritettu. Edunvalvojan tehtävä lakkaa, kun **päämies kuolee**. Edunvalvoja voidaan myös vapauttaa tehtävästään, kun päämies ei enää ole edunvalvonnan tarpeessa. Edunvalvoja voi myös pyytää, että hänet vapautetaan tehtävästään, jolloin edunvalvojaksi määrätään toinen edunvalvoja (esimerkiksi yleinen edunvalvoja).

Jos **edunvalvonnan alaisena oleva**, eli päämies **kuolee**, edunvalvojan tehtävä lakkaa. Päämiehen kuolinpesä tulee tällöin Kela-asioihin edunvalvojan sijaan ja kuolinpesä hoitaa kuolleen henkilön Kela-asiat loppuun. Katso tarkemmin etuusohjeista kuolinpesän oikeudesta toimia eri etuusasioissa.

Kun **täysikäiselle henkilölle edunvalvojaksi määrätty henkilö** (muu kuin yleinen edunvalvoja) kuolee, **pääsääntöisesti etuuden maksua jatketaan** edunvalvojan ilmoittamalle päämiehen tilille siihen saakka, kunnes uusi edunvalvoja ilmoittaa maksuosoitteen. Kelan ei tarvitse erikseen varmistaa, että kyseessä on päämiehen tili. Katso etuusohjeesta mahdolliset tarkemmat ohjeet etuuden maksamisesta edunvalvojan kuolemaan liittyen.

Edunvalvojan **kuolinpesä ei voi** hoitaa **päämiehen/edunvalvottavan asioita Kelassa**, eikä hänen kuolinpesänsä osakkaille saa antaa päämiehen/edunvalvottavan tietoja.

Edunvalvojan kuolinpesän osakkaiden tulee viipymättä ilmoittaa edunvalvojan kuolemasta holhousviranomaiselle ja huolehtia päämiehen/edunvalvottavan omaisuudesta (huolehtia päätöstilin antamisesta ja omaisuuden luovuttamisesta päämiehelle, uudelle edunvalvojalle tai muulle siihen oikeutetulle). Kun edunvalvoja kuolee, Digi- ja väestötietovirasto selvittää viran puolesta, onko päämies edelleen edunvalvonnan tarpeessa, ja jos näin on, käynnistyy uuden edunvalvojan määräämismenettely. Kelan ei tarvitse ryhtyä asiassa toimenpiteisiin.

Kun **alikäisen huoltaja, joka toimii myös edunvalvojana**, kuolee ja etuus on maksussa hänen ilmoittamalleen tilille, ota yhteyttä toiseen huoltajaan (joka toimii myös edunvalvojana) sen selvittämiseksi, jatketaanko etuuden maksamista samalle tilille vai ilmoitetaanko uusi maksuosoite. Asia pyritään selvittämään niin, ettei maksaminen keskeydy. Katso etuusohjeesta mahdolliset tarkemmat ohjeet etuuden maksamisesta huoltaja edunvalvojan kuoleman jälkeen. Lue lisää [Alikäisen puhevallan käyttämisestä](#).

**Yleisen edunvalvojan** kuollessa yleinen edunvalvonta siirtää hänen tehtävänsä toiselle yleiselle edunvalvojalle Etuuden **maksamista jatketaan samalle** tilille siihen saakka, kunnes uusi edunvalvoja ilmoittaa tilin.

## 1.9.6 Edunvalvontavaltuutus

---

Edunvalvontavaltuutuksen avulla henkilö voi etukäteen järjestää asioidensa hoidon siltä varalta, että hän myöhemmin tulee kykenemättömäksi huolehtimaan asioistaan sairauden, henkisen toiminnan häiriintymisen, heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn vuoksi (laki edunvalvontavaltuutuksesta 1 §).

Valtakirjan voi tehdä 18 vuotta täyttänyt henkilö, joka kykenee ymmärtämään valtakirjan merkityksen. Valtuuttaja määrittelee itse ne asiat, jotka valtuutus kattaa. Valtuutus voi koskea sekä taloudellisia asioita että valtuuttajan henkilöä koskevia asioita.

Edunvalvontavaltuutusta koskevassa valtakirjassa valtuuttaja nimeää valtuutetun, joka on suostunut tehtävään, sekä määrittelee asiat, jotka valtuutus kattaa. Edunvalvontavaltuutuksen muotovaatimuksista on tarkempaa tietoa [Digi- ja väestötietoviraston](#) sivuilta.

Edunvalvontavaltuutuksen voimaantulo **edellyttää vahvistamista**. Kun valtuuttaja (esim. muistisairas vanhus) on tullut pääasiallisesti kykenemättömäksi huolehtimaan valtuutuksen käsittämistä asioista, valtuutettu voi pyytää maistraattia vahvistamaan valtuutuksen. Valtuutus tulee voimaan, kun se on vahvistettu.

Kun valtuutus on vahvistettu, valtuutetulla on oikeus edustaa valtuuttajaansa (esim. muistisairasta vanhusta) **niissä asioissa**, jotka valtuutus kattaa. Kelan on kuultava valtuutettua, jos valtuuttaja käyttää puhevaltaa (esim. hakee etuutta).

Suomen viranomainen voi vahvistaa edunvalvontavaltuutuksen, jos valtuuttajalla on Suomessa asuinpaikka. Edunvalvontavaltuutus, joka koskee valtuuttajan edustamista tämän taloudellisissa asioissa, merkitään holhousasioiden rekisteriin, vaikka sitä ei ole vahvistettu Suomessa, jos valtuuttajalla on Suomessa asuinpaikka.

Edunvalvontavaltuutus, joka oikeuttaa valtuutetun edustamaan valtuuttajaa tämän taloudellisissa asioissa, **rekisteröidään** holhousasioiden rekisteriin valtuutuksen vahvistamisen yhteydessä. Kv-asioissa edunvalvontavaltuutus merkitään holhousasioiden rekisteriin, vaikka sitä ei ole vahvistettu Suomessa, jos valtuuttajalla on Suomessa asuinpaikka.

Kela saa väestötietojärjestelmästä tiedon edunvalvontavaltuutuksesta. Tieto edunvalvontavaltuutuksesta näkyy Oiwan Asiakkaan palvelutiedot – näytöltä. **Holhousasioiden rekisteristä** rekisterikyselyllä Ratkaisutyö > Työvälineet, kohta Holhousasioiden rekisteri **näkyä edunvalvontavaltuutetun nimi** ja tunniste. Tarkempi **tieto edunvalvontavaltuutetun tehtävästä selviää edunvalvontavaltakirjasta**.

### **Kun edunvalvontavaltuutettu hoitaa taloudellisia asioita**

- Pyydä edunvalvontavaltuutetulta **kopio edunvalvontavaltakirjasta**. Kun edunvalvontavaltuutus kattaa taloudellisten asioiden hoidon, maksa tuki edunvalvontavaltuutetun ilmoittamalle tilille. Voit pyytää edunvalvontavaltuutetulta tilinumeron ja kopion edunvalvontavaltakirjasta käyttämällä kirjepohjaa YHL14. Ilmoitus tilinumerosta voidaan antaa lomakkeella [E 41](#).
- Edunvalvontavaltuutettu voi hakea etuutta päämiehensä puolesta (kun edunvalvontavaltuutus on asianmukaisesti vahvistettu ja rekisteröity ja se kattaa taloudellisten asioiden hoidon)
- Edunvalvontavaltuutetulla on oikeus saada ne tiedot, joita tarvitaan edunvalvontavaltuutuksessa määrättyjen tehtävien hoitamisessa. Lue lisää [tietojen luovuttamisesta](#).
- Päätös lähetetään sekä päämiehelle ja edunvalvontavaltuutetulle.

### **Edunvalvontavaltuutuksen päättyminen**

Jos **valtuuttajalle** määrätään **edunvalvoja**, valtuutus lakkaa olemasta voimassa siltä osalta kuin edunvalvojan tehtäviin kuuluu huolehtia niistä asioista, joita valtuutus koskee.

Esimerkiksi, jos edunvalvontavaltuutettu on oikeutettu edustamaan valtuuttajaa sekä taloudellisissa että henkilöä koskevissa asioissa ja edunvalvoja määrätään hoitamaan taloudellisia asioita,



edunvalvontavaltuutetulla ei enää ole puhevaltaa valtuuttajan etuusasioissa. Puhevalta on siirtynyt edunvalvojalle. Tämän jälkeen valtuutettu voi toimia valtuuttajan puolesta vain tämän henkilöä koskevissa asioissa (esim. hoitosuostumusten antamisessa).

Edunvalvontavaltuutus **lakkaa** olemasta voimassa, kun **valtuuttaja kuolee** tai **valtuutettu** ilmoittaa holhousviranomaiselle **luopuvansa tehtävästään**. **Valtuuttaja voi peruuttaa** edunvalvontavaltuutuksen, jos hän kykenee ymmärtämään asian merkityksen. Vahvistetun edunvalvontavaltuutuksen peruuttaminen vaatii sen, että **holhousviranomaisen vahvistaa myös peruuttamisen**.

Jos päämies (eli **valtuuttaja**) **kuolee**, edunvalvontavaltuutus lakkaa olemasta voimassa. Valtuuttajan kuolinpesä tulee hänen tilalleen Kela-asioihin. Tällöin kuolinpesän osakkaiden kanssa menetellään samoin kuin muidenkin etuudensaajien kuollessa, eli etuuslainsäädännön mukaisesti.

Jos **edunvalvontavaltuutettu kuolee**, hänen kuolinpesänsä osakkaiden tulee huolehtia **valtuuttajan omaisuudesta** niin kauan kuin se on pesän hallussa. Kuolinpesästä **ei tule valtuuttajan asioiden hoitajaa** Kelassa, eikä kuolinpesälle saa antaa valtuuttajaa koskevia tietoja.

**Pääsääntöisesti etuuden maksamista jatketaan** edunvalvontavaltuutetun ilmoittamalle päämiehen tilille siihen saakka, kunnes Kelalle ilmoitetaan muu maksuosoite. Kelan ei tarvitse erikseen varmistaa, että kyseessä on päämiehen tili. Valtuutetun on pidettävä valtuuttajalle kuuluvat raha- ja muut varat erillään omista varoistaan. Katso etuusohjeesta mahdolliset tarkemmat ohjeet etuuden maksamisesta edunvalvontavaltuutetun kuoleman jälkeen.

Edunvalvontavaltuutettuja voi olla myös kaksi tai useampia ja kunkin toimivalta ilmenee valtakirjasta. Edunvalvontavaltuutuksessa voi olla nimetty varavaltuutettu tai **toissijainen** valtuutettu. Toissijainen valtuutettu ryhtyy hoitamaan valtuutuksen mukaisesti asioita, jos ensisijainen valtuutettu tulee pysyvästi estyneeksi hoitamaan tehtävää (kuolee). Jos toissijaista valtuutettua ei ole nimetty, päämies voi [ilmeisesti olla edunvalvonnan tarpeessa](#).

## 1.9.7 Lähiomaisen tai muun päämiehestä huolehtineen henkilön puhevalta (ns. lähiomaistilanteet)

---

Tämä puhevallan käyttäjä ei tarvitse erillistä valtuutusta (päämieheltä) tai edunvalvontamääräystä vaan **puhevalta perustuu etuuslakiin**. Tarkoituksena on, että pelkästään Kelan etuuksien hakemista varten ei tarvitsisi määrätä edunvalvojaa.

Jos henkilö **ei itse pysty** sairauden, vanhuuden tai muun vastaavan syyn takia hakemaan etuutta tai muutoin huolehtimaan eduistaan ja oikeuksistaan, **eikä** hänellä ole **edunvalvojaa**, voi **Kelan hyväksymä** henkilön lähiomainen tai muukin henkilö, joka pääasiallisesti huolehtii hänestä, hakea etuutta ja hoitaa muita etuutta koskevia asioita **seuraavien** etuuslakien etuuksia koskevissa asioissa

- kansaneläkelain etuudet (KEL 568/2007 54 § 2 mom.).
- vammaisetuudet (570/2007 15 § 2 mom.)
- kuntoutusetuudet ja kuntoutusrahaetuudet (566/2005 5 luku 42 §)
- eläkkeensaajan asumistuki (EAL 571/2007 3 luku 20 § 2 mom.)

- sairausvakuutuslain mukaiset etuudet (SVL 1224/2004 15 luku 2 § 3 mom.) ja
- vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua koskevat asiat(133/2010 13 § 2 mom.)

Muissa Kelan toimeenpanemissa etuuslaeissa **ei** puhevaltasäännöstä ole. Koska alaikäisen puhevaltaa käyttää huoltaja, ei lähiomainen tai muu henkilö voi käyttää tätä kyseistä puhevaltaa alaikäisen lapsen asiassa.

## Kelan hyväksymä

Puhevallan käyttäminen Kela-asioissa **edellyttää, että Kela hyväksyy** henkilön puhevallan käyttäjäksi. Puhevallan käyttäjä selvittää Kelalle sen, että päämies **ei itse pysty** sairaudesta tai muusta syystä johtuen hoitamaan etuusasioitaan. Kun puhevallankäyttäjän toimittamista ja Kelalla jo mahdollisesti olevista tiedoista ilmenee tällainen hyväksyttävä syy, Kela hyväksyy lähiomaisen tai muun henkilön hoitamaan etuusasiaa. Kelassa tarkistetaan myös se, ettei edunvalvojaa ole määrätty.

Jos Kela ei hyväksy lähiomaista tai muuta henkilöä puhevallan käyttäjäksi, on syytä tehdä [ilmoitus edunvalvonnan tarpeessa ilmeisesti olevasta henkilöstä](#) Digi- ja väestötietovirastoon. Neuvo lähiomaista tai muuta henkilöä ottamaan yhteyttä Digi- ja väestötietovirastoon. Myös Kelasta voidaan tehdä ilmoitus, jos asia ei muutoin etene. Ennen ilmoituksen tekemistä voi vielä yrittää pyytää valtakirjaa päämieheltä soittamalla tai kirjeitse, jos asiakokonaisuudesta ilmenee, että valtuutus olisi jo mahdollista saada.

**Etua koskevien asioiden hoitamista on** mm. hakemuksen vireille paneminen (hakeminen, hakemuksen täyttäminen ja allekirjoittaminen), hakemuksen täydentäminen ja lisäselvityksen antaminen (puhevallan käyttäminen hakemuksen käsittelyn yhteydessä) ja päätöksestä valittaminen. Puhevallan käyttämisellä ehkäistään se, ettei henkilö etuuksien hakemista koskevien määräaikojen vuoksi menetä etuutta silloin, kun hän **ei kykene valtuuttamaan toista henkilöä** hakemaan etuutta puolestaan eikä hänellä ole edunvalvojaa.

Esimerkki: Henkilö on sairautensa vuoksi kykenemätön antamaan ja allekirjoittamaan valtakirjan ja hänellä on vaikeuksia suullisesti ilmaista tahtoaan Kelassa, jolloin valtuutuksen oikeellisuutta on vaikea arvioida.

Lähiomainen tai muu henkilö toimii henkilön/päämiehen (hakijan, vakuutetun) puolesta ja **hänen edukseen** Kela-asioissa.

- lähiomaista ja muuta päämiehestä huolehtivaa henkilöä ei ole määritelty laissa tarkemmin
- lähiomaisen tai muun henkilön tulee tehdä aloite Kelaan päin asioiden hoitamisessa
- lähiomaisen tai muun henkilön puhevallan käyttäminen ja tarvittavat yhteystiedot kirjataan Oiwaan (Yhteydenottoon ja palvelutietoihin)
- sen jälkeen kun joku on hyväksytty toimimaan asiassa, Kelasta ollaan hakemiseen ja asioiden hoitamiseen liittyvissä asioissa tarvittaessa yhteydessä tähän puhevallan käyttäjään

## Päämiehen kuuleminen tarvittaessa

Päämiehelle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi, jos se on tarpeen

- henkilön (päämiehen) edun vuoksi tai
- **asian selvittämiseksi.**



Kuulemisen tarpeellisuus arvioidaan Kelassa. Kuuleminen voi olla tarpeen esimerkiksi silloin, jos puhevallan käyttäjä ei toimita pyydettyjä tietoja (ei toimi asiassa päämiehensä eduksi). Kun asiassa kuullaan päämiestä ja asiassa on ristiriitainen tai epäselvä tilanne, päämiehen kanta otetaan huomioon, jos hän kykenee ymmärtämään kuulemista koskevan asian merkityksen.

## Kuinka kauan puhevalta on voimassa

Lähiomaisen tai muun henkilön toiminta voi olla tilapäistä. Lähiomaisen tai muun henkilön puhevalta päättyy, kun päämies ryhtyy itse hoitamaan Kela-asioitaan, valtuuttaa jonkun hoitamaan asioitaan tai hänelle määrätään edunvalvoja. Ajallista rajoitusta laissa ei ole. Jos on syytä epäillä, että puhevaltaa käytetään päämiehen vahingoksi, tee ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvonnan tarpeesta.

## Etuus maksetaan päämiehelle

Puhevallan käyttäjän **toimivalta ei ulotu** etuuden vastaanottamiseen vaan **etuus maksetaan** päämiehelle itselleen/hänen tililleen.

Tästä syystä lähiomaisen tai muun henkilön tulee esittää esimerkiksi

- tiliote, josta ilmenee, että tili on etuudensaajan tili
- pankin antama todistus siitä, että tili on etuudensaajan tili tai
- muu vastaava selvitys.

Jos puhevallan käyttäjä ilmoittaa päämiehelle uuden tilinumeron, on esitettävä edellä oleva selvitys siitä, että kyseessä on päämiehen tili.

## Päätös postitetaan

Jos lähiomainen tai muu henkilö on hakenut etuutta päämiehen puolesta, **päätös postitetaan ainoastaan päämiehelle itselleen hänen osoitteellaan**. Pyyynnöstä päätös voidaan postittaa puhevaltaa käyttäneelle henkilölle.

## Lähiomaisen tai muun henkilön oikeus saada tietoja

Päämiehen asioita hoitavalle, Kelan hyväksymälle lähiomaiselle tai muulle henkilölle, annetaan vain ne tiedot, jotka ovat **välttämättömiä kyseessä olevan asian hoitamiseksi**. Välttämättömiä tietoja ovat esimerkiksi tieto siitä, mitä etuuksia päämies jo saa ja tieto, joka olisi tarpeen Kelan pyytämän lisäselvityksen hankkimiseksi. Kun hän hoitaa hakemus-, oikaisu- tai valitusasiaa, hänellä on oikeus saada hoitamaansa asiaan liittyvät välttämättömät tiedot, kuten terveydentilaa koskevat tiedot asian hoitamista varten.

## 1.10 Vireilletulo (16 - 20 §:t)

---

- [Asiakirjan sisältö](#)
- [Asiakirjan saapumispäivä ja saapumismerkintä](#)
- [Asian vireilletulo](#)
- [Asian vireillepanotavat](#)
- [Postitse tai henkilökohtaisesti toimitettuna](#)
- [Sähköisen asiointipalvelun kautta](#)
- [Sähköpostitse tai faksilla](#)

- Suojaamaton sähköposti
- [Suullisesti](#)
- [Lähettäjän vastuu](#)

## 1.10.1 Asiakirjan sisältö

---

Kelalle toimitettavasta asiakirjasta on käytävä ilmi, mitä asia koskee. Tällöin tiedetään, mihin toimenpiteisiin Kelassa on ryhdyttävä tai mistä asiassa on kysymys. Asiakirjassa on mainittava **lähettäjän nimi** ja **tarvittavat yhteystiedot** asian hoitamista varten. Hallintolaissa ei ole asiakirjan allekirjoittamisvaatimusta.

Asiakirjoja ovat kaikki asiakirjat

- jotka on toimitettu Kelaan asian käsittelyä varten
- jotka on toimitettu muuten Kelan toimialaan tai tehtäviin kuuluvassa asiassa
- esimerkiksi hakemukset ja niiden liitelomakkeet, ilmoitukset, selvitykset, kantelut ja asiakkailta tulleet kirjeet.

Asiakirja voidaan toimittaa Kelaan henkilökohtaisesti, asiamiehen tai lähetin toimittamana, postitse, sähköisessä asiointissa, sähköpostina tai faksina. Sähköpostilla **ei etuusasioita** (etuuteen liittyviä tietoja, hakemuksia tai liitteitä) tulisi Kelaan lähettää tietoturvasyistä. Katso myös [poikkeukset](#).

## 1.10.2 Asiakirjan saapumispäivä ja saapumismerkintä

---

Kun **hakemus tai muu asiakirja** otetaan vastaan Kelassa, se on rekisteröitävä tai kirjattava muulla luotettavalla tavalla vastaanotetuksi saapumispäivänä. Asiakirjan todellisen saapumispäivän tulee ilmetä tallennetusta hakemuksesta ja muista asiakirjoista. Tämä koskee myös kirjeitä, hallintokanteluita tai muita Kelaan lähetettyjä asiakirjoja. Asiakirjan saapumispäivä on se päivä, jona se on tullut Kelaan.

Puutteellinen hakemus otetaan vastaan ja merkitään saapuneeksi. Hakemusta ei saa palauttaa asiakkaalle, vaan asiakasta pyydetään täydentämään sitä.

Hakemuksen saapumispäivästä tulee jäädä Kelaan todisteellinen tieto, koska sillä on merkitystä mm. etuus oikeuden alkamisaikaan.

Katso myös [asian vireilletulosta](#).

Postitse lähetetyn asiakirjan saapumispäivä on se päivä, jona lähetys on tullut Kelan postilokeroon tai Kelaan on toimitettu ilmoitus lähetysten saapumisesta postiyrietykseen. Postista noudettavat kirjeet merkitään saapuneiksi sille päivälle, jolloin ne ovat tulleet Kelan postilokeroon tai ilmoitus on tullut Kelaan.

Jos asiakirjan **saapumisaika on epäselvä**, asia tulkitaan asiakkaan eduksi (esimerkiksi aamulla postilaatikossa olevat asiakirjat voidaan tulkita edellisenä päivänä saapuneiksi).

## 1.10.3 Asian vireilletulo

---

**Etusasia tulee vireille sinä päivänä**, kun hakemus tai muu vireilletuloasiakirja (esim. lääkärintodistus vain tietyissä etuuksissa tai **ilmoitus työnantajan** maksamasta

palkasta) on **saapunut Kelaan** tai muuhun toimivaltaiseen pisteeseen, esim. yhteispalvelupisteeseen tai työeläkelaitokseen. Lue myös [asiakirjan siirrosta](#).

## 1.10.4 Asian vireillepanotavat

---

Asia pannaan vireille **kirjallisesti** (myös sähköisesti) tai **Kelan suostumuksella suullisesti**. Hakemuksesta on käytävä ilmi vaatimukset perusteineen. Kelan etuuksien hakemisesta on erityissäännöksiä, joiden perusteella niitä haetaan yleensä erikseen vahvistetuilla hakemuslomakkeilla.

### 1.10.4.1 Postitse tai henkilökohtaisesti toimitettuna

---

Lue lisää vireillepanosta postitse tai henkilökohtaisesti toimitettuna.

### 1.10.4.2 Sähköisen asiointipalvelun kautta

---

Lue lisää vireillepanosta asiointipalvelun kautta.

### 1.10.4.3 Sähköpostitse tai faksilla

---

Lue lisää vireillepanosta sähköpostitse tai faksilla.

### 1.10.4.4 Suullisesti

---

Lue lisää vireillepanosta suullisesti. Katso myös suullisesta hakemisesta.

## 1.10.5 Lähettäjän vastuu

---

Lähettäjä vastaa asiakirjan perillemenosta oikeaan osoitteeseen oikeassa ajassa. Asiakkaalla on ensisijainen velvollisuus selvittää, minkä viranomaisen tehtäviin asiakirjan käsittely kuuluu. Asiakas vastaa myös siitä, että asiakirja tulee perille toimivaltaiseen viranomaiseen ennen määräajan päättymistä. Esimerkiksi postinkulun viivästyminen ei poista lähettäjän vastuuta. Asiakkaan on varmistettava, että kirjeessä on tarpeeksi postimerkkejä. Lue myös [asiakirjan siirrosta](#).

## 1.11 Asiakirjan siirto (21 §)

---

Jos Kelaan on erehdyksessä toimitettu hakemus tai muu asiakirja, sitä ei saa jättää käsittelemättä vaan se on viipymättä siirrettävä toimivaltaiseksi katsottavalle viranomaiselle.

Kun Kelaan on saapunut toiselle viranomaiselle tai laitokselle kuuluva asiakirja

- tee hakemukseen tai asiakirjaan saapumismerkintä
- siirrä asiakirja (sähköinen sähköisesti, jos mahdollista ja paperinen alkuperäisenä) oikealle, toimivaltaiselle viranomaiselle tai muulle taholle, esimerkiksi kunnan

viranomaiselle, toiselle eläkelaitokselle tai verotoimistoon Siirtovelvollisuus koskee myös sähköistä asiakirjaa. Kun asiakirja siirretään, asiasta ei tarvitse tehdä päätöstä asian tutkimatta jättämisestä

- tee hyvän hallintotavan mukaisesti asiakirjaan merkintä asian siirtämisestä. Tee merkintä asian siirtämisestä myös Oiwaan
- ilmoita asian siirrosta asiakkaalle puhelimitse, viestillä tai kirjeitse, jotta hän tietää, mihin asia on siirretty. Asiakkaalla tarkoitetaan sitä henkilöä, jonka asiasta on kysymys. Asiakirjan on voinut toimittaa Kelaan jokin muukin taho kuin asiakas itse.

Asiassa on toimittava **viipymättä**, koska määräajat lasketaan siitä, kun oikea viranomainen on saanut asiakirjan. Siirtämisessä kuluva aika ei siis pidennä asiakirjan toimittamiselle mahdollisesti määriteltyä määräaika. Saapumismerkinnästä nähdään, milloin asiakirja on saapunut Kelaan.

Jos toimivaltaista viranomaista ei pystytä selvittämään eikä asian tutkiminen kuulu Kelan toimivaltaan, ota yhteys asiakkaaseen asian selvittämiseksi. Ellei asiakirjaa voida siirtää eikä asian tutkiminen kuulu Kelan toimivaltaan, tee asian tutkimatta jättämisestä nimenomainen päätös. Päätöksestä voi valittaa. Jos taas asiakirja on Kelastasiirretty erehdyksessä sellaiselle viranomaiselle, jonka toimivaltaan asia ei kuulu, sen on edelleen siirrettävä asiakirja kolmannelle, toimivaltaiseksi katsomalleen taholle.

Myös **Kelan sisällä** asiakirja on siirrettävä viivytyksettä oikeaan paikkaan käsiteltäväksi. Kelassa hakemus on tullut vireille, kun se on saapunut johonkin Kelan yksikköön tai muuhun toimivaltaiseen toimipisteeseen esimerkiksi yhteispalvelupisteeseen.

Toimeentulotukihakemuksen siirtämisestä lue lisää [kunnalle kuuluvan hakemuksen toimittamisesta kuntaan](#).

Myös EU-maiden välillä on määräykset asiakirjan siirtämisestä oikean jäsenmaan viranomaiselle (EU-asetus 883/2004 81 artikla). Sen mukaan laitoksen, kuten Kelan, on viipymättä toimitettava vastaanottamansa hakemuksen, ilmoituksen tai valituksen oikeaan jäsenmaahan. Tällöin Kelan tulee toimittaa vastaanotettu asiakirja joko suoraan kyseisen jäsenvaltion vastaavalle laitokselle tai kyseisen jäsenvaltion toimivaltaisen viranomaisen kautta. Tässä siirrosta on huomioitava, että päivämäärä, jolloin asiakirja on saapunut Kelaan, on määräävä määräaikoja toisessa jäsenmaassa laskettaessa. Sosiaaliturvalaitoksia voit etsiä maittain [Sosiaaliturvalaitosten hakemistosta](#).

## 1.12 Asiakirjan täydentäminen (22 §)

---

Asiakkaan oikeusturva ja ratkaisun oikeellisuus edellyttävät, että hakemus ratkaistaan vasta sen jälkeen, kun Kelassa on ratkaisun tekemiseen tarvittavat riittävät tiedot ja selvitykset.

Jos hakemuksesta tai muusta asiakirjasta puuttuu liitteitä tai tarvittavia tietoja, kehota asiakasta täydentämään asiakirjaa annetussa (kohtuullisessa) määräajassa. Lisäksi ilmoita, että määräajan noudattamatta jättäminen ei estä asian käsittelyä ja että asia ratkaistaan käytettävissä olevan selvityksen perusteella.

Katso myös [määräajasta lisäselvityksen toimittamiselle](#).

Kelassa toiminta tulee järjestää niin, että hakemukset ja muut vaatimukset voidaan tarkistaa heti niiden saavuttua. Pyydä kaikki lisätiedot ja selvitykset välittömästi ja mahdollisuuksien mukaan samalla kertaa. Asiakasta neuvotaan, miten asiakirjaa on täydennettävä. Näkövammaiselle henkilölle asia selvitetään myös suullisesti.

Asiakkaan eduksi hakemus voidaan kuitenkin ratkaista joissakin tapauksissa myös vaiheittain. Esimerkiksi kotihoidon tuen tai yksityisen hoidon tuen hoitoraha voidaan ratkaista ensin, vaikka tuen hoitolisää varten joudutaan vielä hankkimaan tuloksetyksiä.

Katso myös [suhteellisuusperiaate](#) ja [asian selvittäminen](#).

## Hakemuslomakkeen täydentäminen

Asia on merkittävä vireille tullee sinä päivänä, kun hakemus saapuu Kelaan. Asia tulee vireille myös puutteellisella hakemuksella. Lue lisää [hakemuslomakkeen täydentämisestä](#).

Asiakas voi myös omasta aloitteestaan täydentää hakemustaan tai muita asiakirjoja. Asiakas voi toimittaa lisäselvityksiä ja liitteitä myös asiointipalvelussa tai faksina (myös sähköpostilla). Jos kyse on asiakirjasta, jonka Kela tarvitsee alkuperäisenä, asiakasta pyydetään toimittamaan alkuperäinen asiakirja. Elatustukiasiassa elatussopimus tai-tuomio pitää toimittaa alkuperäisinä.

## Allekirjoitus

Pääsääntöisesti etuuksia on haettava hakemuslomakkeilla ja hakemukset on allekirjoitettava. Asiakas allekirjoittaa laatimansa hakemuksen tai antamansa selvityksen. Hakemus- ja vastauslomakkeissa on kohta allekirjoitusta varten. Jos hakemusta ei ole laadittu hakemuslomakkeelle, asia rekisteröidään vireille ja hakijaa pyydetään täyttämään hakemuslomake.

Jos hakemus saapuu allekirjoittamattomana esimerkiksi postitse, siihen ei kuitenkaan tarvitse pyytää allekirjoitusta, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä ole syytä epäillä hakemuksen alkuperäisyyttä (tietoa asiakirjan lähettäjistä) tai eheyttä (asiakirja on säilynyt muuttumattomana) eikä ole syytä epäillä esimerkiksi sitä, että hakemus olisi asiakkaan tahdon vastainen.

Asiakirjan alkuperäisyydellä tarkoitetaan tietoa asiakirjan lähettäjistä ja eheydellä asiakirjan säilymistä muuttumattomana. Jos on aihetta epäillä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä, pyydä asiakasta toimittamaan asiakirja joko alkuperäisenä allekirjoitettuna tai toimittamaan se uudelleen allekirjoitettuna.

## 1.13 Käsittelyn viivytyksettömyys (23 - 23 a §:t)

---

Oikeus saada asiansa käsitellyksi ilman aiheutonta viivytystä on perustuslaissa säädetty jokaisen perusoikeus (PL 21 §). Hallintoasia on käsiteltävä **ilman aiheutonta viivytystä**. Hallintolain säännös asian viivytyksettömyydestä käsittelystä merkitsee sitä, että hakemuksen tultua vireille on välittömästi alettava selvittämään asiaa. Viivytyksetön asian käsittely edellyttää, että tarkistat ja täydennät asiakkaan antamat tiedot ja annat asiakkaalle selkeät ohjeet siitä, mitä tietoja asian käsittelemiseksi tarvitaan. Hanki mahdollisimman pian ja yksinkertaisin keinoin esim. **viestitoiminnolla tai puhelimitse** asian ratkaisemiseksi tarvittavat selvitykset ja lausunnot. Selvitystä hankitaan vain siinä määrin kuin se on asian ratkaisemisen kannalta välttämätöntä. Neuvo asiakasta, miten hän voi itse nopeuttaa asiansa käsittelyä. Selvitysten ja lausuntojen antamiselle asetetaan määräaika. Merkitystä ei ole sillä, onko asia tullut vireille asiakkaan vai Kelan aloitteesta.

Toimeentulotuen oikaisuvaatimus on käsiteltävä **kiireellisenä**.

Ratkaisussa AEOA 3794/4/08 äiti kanteli tyttärensä kuntoutushakemuksen (fysioterapia) käsittelyn aiheettomasta viipymisestä, koska se vaaransi tyttären terveyden. Kesäkuussa 2008 vireille tullut hakemus hylättiin lokakuussa 2008 annetulla päätöksellä. Äiti valitti päätöksestä Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakuntaan ja sen päätöksestä vakuutusoikeuteen, joka päätöksellään joulukuussa 2009 katsoi, että tyttärellä on oikeus eläkkeensaajan korotettuun hoitotukeen. Kela antoi tästä päätöksen tammikuussa 2010. Maaliskuussa 2010 hakijalta tiedusteltiin, onko hän saanut fysioterapiaa syksyllä 2008. Vastaus oli, ettei siihen ole ollut varaa.

Hallintolain (23 § 1 mom.) asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Säännös velvoittaa viranomaista mahdollisimman joutuisaan käsittelyyn. Mitä suurempi merkitys lopputuloksella on jokapäiväisen elämän kannalta, sitä ripeämpään käsittelyyn tulisi pyrkiä. Jos asian käsittelyn voidaan katsoa viivästyneen, viivästymiselle pitää olla jokin perusteltu syy, jotta käsittelyn voidaan katsoa tapahtuneen ilman aiheetonta viivytystä. Viivästymiselle katsottiin olevan hyväksyttäviä syitä eikä se siksi ollut aiheeton. Myöskään Kelan ratkaisua ei ollut aihetta epäillä lainvastaiseksi eikä harkintavallan käyttöä vääräksi. Kyse oli ollut harkintavaltaa sisältävästä esitetyn näytön arvioinnista, jossa vakuutusoikeus oli päätyneen toiseen lopputulokseen kuin Kela ja Somla.

Ratkaisussa kuitenkin korostui kuntoutuksen oikea-aikaisuuden turvaaminen silloinkin, kun Kelan hylkäävä päätös merkitsee sitä, että hakija joutuu harkitsemaan kuntoutuksen hankkimista muualta. Tämä edellyttää sitä, että Kelan ja julkisen terveydenhuollon yksikön yhteistyötä tiivistetään ja kehitetään. Lisäksi hakijalle tulee antaa riittävästi informaatiota hänen oikeuksistaan ja menettelyvaihtoehdoista valituskäsittelyn ollessa kesken.

## 1.13.1 Käsittelyaika-arvio

---

### Käsittelyaika-arvion antaminen

Asiakkaan pyynnöstä esitetään arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastataan käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Asiakas voi pyytää käsittelyaika-arvion suullisesti tai kirjallisesti. Myös arvio voidaan antaa suullisesti tai kirjallisesti. Hyvää palvelua on, jos arvio annetaan ilman asiakkaan erillistä pyyntöä.

Jos kyseisen asian käsittelyaika ei ole tiedossa, arviona voi olla kyseisen etuuden keskimääräinen käsittelyaika (tavoiteaika). Kysymys on aina arviosta, eikä asiakkaalle voida luvata tiettyä käsittelyaikaa. Asian etenemisestä voi kertoa, mitä vaiheita asian käsittely Kelassa edellyttää (esimerkiksi mahdollinen asiantuntijalääkäriin arvio, etuusprosessin vaiheet).

Jos käsittelyaika pitenee arvioidusta, asiakas voi pyytää uuden arvion. Tällöin hänelle ilmoitetaan syy käsittelyn viivästymiseen.

## 1.13.2 Käsittelyajan määrittelyminen

---

Viranomaisen on itse määriteltävä toimialansa keskeisissä asiaryhmissä odotettavissa oleva käsittelyaika sellaisille hallintopäätöksellä ratkaistavissa oleville asioille, jotka voivat tulla vireille vain asianosaisen aloitteesta. Tämä ei koske asioita, joiden käsittelylle on säädetty määräaika. Esimerkiksi työttömyysturvalaissa ja toimeentulotukilaissa on säädetty käsittelyajoista.

Kela asettaa vuosittain keskeisten etuuksien käsittelyajoille tavoiteajat (=aika, joka kuluu Kelaan saapuneen hakemuksen rekisteröinnistä siihen, kun ratkaisija antaa siitä päätöksen). Tavoiteajat ovat keskiarvoja, joten osa hakemuksista käsitellään aina jonkin verran tavoiteaikaa nopeammin, osa hitaammin. Ks. myös [keskimääräiset käsittelyajat](#).

## 1.14 Tulkitseminen ja kääntäminen (26 §)

---

Hallintolain mukaan tulkitsemisesta ja kääntämisestä huolehtiminen voi olla viranomaisen velvollisuus tai se voi olla harkinnanvaraista.

### 1.14.1 Taustaa

---

#### Suomi ja ruotsi

Jokaisella on perusoikeutena turvattu oikeus käyttää omassa asiassaan omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia, ja saada päätökset ja muut asiakirjat tällä kielellä (PL 17 §). Asiasta säädetään tarkemmin kielilaissa. Kielilaissa määritellään oikeus käyttää suomen tai ruotsin kieltä viranomaisissa sekä viranomaisten velvollisuus palvella yleisöä näillä molemmilla kansalliskielillä. Kielilain mukaan viranomaisten on oma-aloitteisesti huolehdittava siitä, että yksilön kielelliset oikeudet toteutetaan ilman, että niihin tarvitsee erikseen vedota. Laissa on myös säännökset yleisessä tiedottamisessa käytettävistä kielistä.

Viranomaiset jaetaan kielilaissa yksi- ja kaksikielisiin kuntajaotuksen perusteella. Kielellisellä jaotuksella on merkitystä sekä yksilön kielellisten oikeuksien että viranomaisten kielellisten velvollisuuksien kannalta. Lue lisää [kielilain soveltamisesta](#) ja Pohjoismaisen kielisopimuksen vaikutuksesta Kelan asiakaspalveluun.

#### Saame

Saamelaisten oikeudesta käyttää saamen kieltä säädetään saamen kielilaissa. Lain tavoitteena on, että saamelaisten oikeus hyvään hallintoon taataan kielestä riippumatta sekä että saamelaisten kielelliset oikeudet toteutetaan ilman, että niihin tarvitsee erikseen vedota.

Saamelaisten kotiseutualueella saamelaisella on oikeus käyttää Kelassa asioidessaan valintansa mukaan suomen tai saamen kieltä riippumatta siitä, kenen asiasta on kyse. Saamelaisten kotiseutualueeseen kuuluvat Enontekiön, Inarin ja Utsjoen kunnat sekä Lapin paliskunta Sodankylän kunnassa. Muualla Suomessa saamelaisella on oikeus käyttää Kelassa saamen kieltä omassa asiassaan tai asiassa, jossa häntä kuullaan.



Jos Kelassa ei ole saamen kielen taitoista henkilöä, joka voi käsitellä asiaa, Kelan on järjestettävä maksuton tulkkaus. Asiakkaalle on pyynnöstä annettava maksuton virallinen saamenkielinen käännös esimerkiksi päätöksestä siltä osin kuin asia koskee hänen oikeuttaan, etuaan tai velvollisuuttaan.

Kela ei saa rajoittaa tai kieltäytyä toteuttamasta saamelaisten kielellisiä oikeuksia, vaikka saamelainen osaisi suomea tai ruotsia. Kelan tulee oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että saamelaisten kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä. Kelan tulee osoittaa yleisölle palvelevansa myös saameksi. Valmiudet saamenkielisiin tulkki- ja käännöspalveluihin tulee luoda kaikille kolmelle saamen kielelle: pohjoissaame, koltansaame- ja inarinsaame.

## Romanit

Tulkittamiseen ja kääntämiseen oikeutettuja ovat tarvittaessa myös äidinkielenään romanikieltä käyttävät henkilöt (PL 17 § 3 mom.).

## Turvapaikanhakija ja pakolainen

Turvapaikanhakijan vastaanottoa säätelee Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta eli ns. vastaanottolaki. Vastaanottokeskus huolehtii tulkittamisesta ja kääntämisestä myös silloin kun kyse on viranomaisasioiden, kuten Kela-asioiden hoidosta.

**Kela vastaa tulkin tilaamisesta Kela-asioissa silloin, kun turvapaikanhakija on saanut myönteisen oleskeluluvan.**

Osana pakolaisten vastaanottoa kunnat järjestävät tulkki- ja käännöspalveluja

Kunnalle korvataan valtion varoista kunnan pakolaisille järjestämien tulkkipalvelujen kustannukset esimerkiksi silloin, kun pakolaisten vastaanoton piiriin kuuluva henkilö on saanut kotikunnan ja asioi Kelassa ensimmäisiä kertoja selvittääkseen oikeutensa Kelan etuuksiin ja saadakseen kuvan Kelan toiminnasta.

## Kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaiset

Viittomakieltä käyttävien sekä vammaisuuden vuoksi tulkittamis- ja käännösapua tarvitsevien oikeudet turvataan perustuslain mukaan lailla (PL 17 §). Kelan velvollisuudesta järjestää tulkkaukspalveluja vammaiselle henkilölle säädetään laissa vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta (133/2010). Asiakkaalla, joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkauksta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen, on oikeus käyttää viittomakielen tulkkiä, kuulonäkövammaisten tai puhevammaisten tulkkiä. Asiakkaalle palvelun käyttö on ilmaista. Tulkkaukspalvelun järjestää Kela.

## 1.14.2 Kelan velvollisuus tai Kelan harkinnassa

---

- [Kelan velvollisuus](#)
- [Kelan harkinnassa](#)
- [Tulkki- ja käännöspalvelujen käyttäminen](#)
- [Tulkki- ja käännöspalvelujen tilaaminen ja kustannuksista vastaaminen](#)



- [Vieraskieliset asiakkaat](#)
- [Kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaiset henkilöt](#)

## Kelan velvollisuus

Kela on velvollinen huolehtimaan tulkitsemisesta ja kääntämisestä, jos asia voi tulla vireille Kelan aloitteesta ja

- asianosainen ei osaa suomea tai ruotsia tai
- asianosainen ei aisti- tai puhevian tai muun vammaisuuden tai sairauden johdosta voi tulla ymmärretyksi.

**Kela-aloitteisissa** asioissa Kelalla on velvollisuus huolehtia siitä, että asianosainen ymmärtää, mistä asiassa on kysymys, ja että hänellä on riittävät edellytykset valvoa oikeuksiaan.

Kelan aloitteesta asia tulee vireille esimerkiksi, oikaisu-, takaisinperintä- tai väärinkäytösasiana. Joskus kyseessä voi olla tarkistusasia esimerkiksi, kun Kela tai asiakas on tehnyt virheen, asiakas on laiminlyönyt ilmoitusvelvollisuutensa tai työeläkepäätöstä on oikaistu. Myös etuuden maksamisen väliaikainen keskeyttäminen ja tutkimukseen määrääminen KEL 61 §:n tai SVL 15 luvun 13 §:n perusteella tulevat vireille Kelan aloitteesta.

Jos palvelutilanteessa (toimistossa) ei ole käytettävissä kielitaitoista henkilöä, joka pystyy tulkitsemaan tai tarvittaessa kääntämään asian asiakkaan ymmärtämälle vieraalle kielelle, tulee hankkia asiakkaalle tulkki. Näin on meneteltävä myös silloin, jos palvelutilanteessa (toimistossa) ei ole käytettävissä henkilöä, joka pystyy käyttämään vammaisen asiakkaan ymmärtämää kommunikaatiomenetelmää tai joka ymmärtää asiakkaan käyttämää kieltä, puhetta tai kommunikaatiotapaa, ellei tulkkiä ole käytettävissä jo esim. vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta annetun lain nojalla.

## Kelan harkinnassa

Kelan etuusasiat tulevat yleensä vireille **asiakkaan aloitteesta eli hakemuksesta**. Tällöin tulkitseminen ja kääntäminen ovat hallintolain mukaan harkinnanvaraista.

Kelan etuusasioissa on kysymys perustoimeentulon turvaamisesta (PL 19 §). Tulkki- ja käännöspalveluja voi olla syytä käyttää myös asiakasaloitteisissa hakemusasioissa erityisesti asioinnin alkuvaiheessa, kun asiakasta neuvotaan hänen hakiessaan etuutta tai tehdään kuntoutushaastattelua. On tärkeää, että asiakas pääsee selvyteen oikeuksistaan etuuksiin, niihin liittyvistä velvollisuuksista ja asian käsittelyyn liittyvistä menettelyistä. Selvitä asiakkaalle huolellisesti myös ilmoitusvelvollisuuden merkitys. Näin voidaan välttää väärinymmärryksistä aiheutuvia oikaisupäätöksiä, takaisinperintäpäätöksiä ja väärinkäytösepäilyjä. Näissä asioissa Kelalla jo onkin tulkkausvelvollisuus. Tulkkaus saattaa olla tarpeen myös kuulemisen yhteydessä. Tulkkiä tai käännöspalvelua on syytä käyttää myös silloin, kun asiakas ei ymmärrä Kelasta saamaansa päätöstä tai kirjettä.

Erityisen tärkeää on huolehtia tulkkauksen järjestämisestä silloin, kun on kysymys kuntoutuksen järjestämisvelvollisuudesta (ammattillinen ja vaativa lääkinällinen kuntoutus). Tulkkauskuukausiin ei käytetä kuntoutusvaroja, vaan asiakas hankkii tulkin vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun järjestämisestä annetun lain mukaisesti. Asiakkaan kokonaistilanne, kuten oikeus eri etuuksiin, selvitetään samalla tulkkauskeralla. Joskus voi olla tarpeen selostaa esimerkiksi Kelan toimintaa erilaisesta

kulttuurista tulevalle maahanmuuttajataustaiselle asiakkaalle. Katso lisää [tulkkauksesta Kelan järjestämän kuntoutuksen aikana](#).

## Tulkki- ja käännöspalvelujen käyttäminen

Tulkki tilataan heti, kun havaitaan, että asiakas ei jo käytettävissä olevilla järjestelyillä ymmärrä, mistä on kysymys. Asiaa ei tarvitse tulkata eikä kääntää asiakkaan omalle kielelle. Riittää, että se tulkitaan tai käännetään asiakkaan ymmärtämälle kielelle ja tarvittavilta osin niin, että asiakas ymmärtää itse asian.

Asiakkailla, jotka tarvitsevat vamman vuoksi tulkitsemis- tai käännösapua, voi olla erityisiä tarpeita tulkkauksen suhteen. Esimerkiksi kuurosokean yksilöllinen kuulo- ja näkövamma vaikuttaa tulkitsemistilanteeseen ja on tärkeää, että tulkki osaa kuurosokean viestintämenetelmät. Vammaisen maahanmuuttajan osallistuminen esim. kuntoutuskurssille voi edellyttää tulkki- ja käännöspalvelujen järjestämistä.

Tulkki voi olla tarpeen sen vuoksi, että toimihenkilö ei ymmärrä asiakkaan käyttämää kieltä, epäselvää puhetta tai muuta viestintätapaa. Tulkki voidaan hankkia toimihenkilön työtä helpottamaan, vaikka asiakas ei katsoisi sitä tarpeelliseksi.

Tulkin ei aina tarvitse olla ammattitulkki. Tulkki tai kääntäjä ei saa olla esteellinen. Henkilö, joka on sellaisessa suhteessa asianosaiseen tai asiaan, että hänen luotettavuutensa voi tästä syystä vaarantua, ei saa toimia tulkkina tai kääntäjänä. Tulkkina voi toimia kuitenkin myös sukulainen tai ystävä, ellei hänen luotettavuutensa tästä syystä vaarannu eikä hänen tulkkina toimimisensa vaaranna asiakkaan oikeusturvaa. Mikäli luotettavuuden voidaan katsoa vaarantuneen, Kela voi kieltää tulkkia toimimasta asiassa. Alle 18-vuotiasta ei saa käyttää tulkkina.

Tulkki ja kääntäjä ovat salassapitovelvollisia. Salassapitovelvollisuuden rikkomisesta on säädetty rangaistus. Salassapitovelvollisuudesta on hyvä muistuttaa muita kuin ammattitulkkeja ja mainita siitä myös asiakkaalle hänen luottamuksensa lisäämiseksi.

Tulkkauksessa puhe ja katse kohdistetaan asiakkaaseen; ei tulkkiin. Tulkki tulkkaa kaiken, minkä vuoksi tulkkaukseen kannattaa valmistautua etukäteen. Tulkkauksen voi tapahtua myös etätulkkauksena puhelimen tai videon avulla. Tämä on mahdollista myös viittomakielen ja puhevammaisten tulkkauksessa. Etätulkkauksella säästetään tulkin matka-ajassa ja Kelan maksettavissa matkakuluissa.

## Tulkki- ja käännöspalvelujen tilaaminen ja kustannuksista vastaaminen

Jos asiointitilanteessa Kelasta ei löydy henkilöä, joka pystyy tulkitsemaan tai tarvittaessa kääntämään asian asiakkaan ymmärtämälle vieraalle kielelle, tulkitseminen tai käännöspalvelu hankitaan ostopalveluna. Tulkki- ja käännöspalvelut hankitaan ostopalveluna myös silloin, jos Kelassa ei asiointitilanteessa pystytä käyttämään vammaisen asiakkaan ymmärtämää viestintämenetelmää.

Kela maksaa tulkkauksesta ja kääntämisestä aiheutuneet kustannukset Kelan toimialaan kuuluvissa asioissa. Kustannukset maksetaan myös tulkkauksen ja kääntämisen ollessa Kelan harkinnassa, koska kyseessä on ihmisten oikeuksien yhdenvertainen toteuttaminen.

Katso myös [asiointitulkkauksen prosessikuvaus](#).

## Vieraskieliset asiakkaat

### Tulkkauksen järjestäminen

Lue lisää vieraan kielen tulkkauksesta.

### Kääntäminen

Lue lisää kääntämisestä ja tulkkauksesta asiakaspalvelussa ja [käännösten tilaamisesta](#).

## Kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaiset asiakkaat

Viittomakielen, puhevammaisten tai kuulonäkövammaisten tulkkaukspalvelun voi tilata [Kelan Turussa sijaitsevasta välityskeskuksesta](#).

- [Kielilainsäädäntö](#)
- » [Kuuloliitto ry](#)
- » [Kuurojen liitto](#)
- » Ratkaisutyö Kielikysymykset
- » [Selkeää viestintää](#)

## 1.15 Esteellisyys (27 - 30 §:t)

---

Esteellisyysäännöksillä suojataan menettelyn puolueettomuutta ja objektiivisuutta. Yleisen luottamuksen ja viranomaistoiminnan uskottavuuden turvaamiseksi esteellisyys on aina otettava huomioon, vaikka se ei vaikuttaisikaan asian ratkaisuun. Esteellisyyttä arvioitaessa on otettava huomioon sekä ns. subjektiivinen puolueettomuus että ns. objektiivinen puolueettomuus. **Subjektiivisella puolueettomuudella** tarkoitetaan esteellisyysarvioinnin kohteena olevan virkamiehen **henkilökohtaista suhdetta käsiteltävään asiaan**. **Objektiivisella puolueettomuudella** tarkoitetaan sitä, onko **ulkopuolisella perusteltu syytä epäillä** virkamiehen puolueettomuutta. Tässä ei edellytetä sitä, että virkamies olisi tosiasiallisesti toiminut puolueellisesti. Esteelliseksi arvioimiseen riittää se, että ulkopuolisella on perusteltu aihe epäillä tällaisen mahdollisuuden olemassa oloa. Asian käsittelyn tulee paitsi olla puolueetonta, myös näyttää puolueettomalta ulkopuolisenkin silmin.

### Käsittely- ja läsnäolokielto

Esteellinen toimihenkilö **ei saa käsitellä eikä ratkaista asiaa eikä olla edes läsnä** asiaa käsiteltäessä, jottei hänen läsnäolonsa vaikuta asian käsittelyyn.

Käsittelyyn osallistuminen ja läsnäolo asiaa käsiteltäessä ovat sisällöltään laajoja. Ne eivät tarkoita pelkästään ratkaisun tekemistä, kaikkia asian käsittelyvaiheita vireille tulosta täytäntöönpanoon asti. Käsittelyä ovat esimerkiksi valmistelu, asiakkaan kuuleminen, selvitysten hankkiminen, lausuntojen pyytäminen, esittely ja perintätoimet. Myös asiakaspalvelu on asian käsittelyä. Käsittelykielto ei koske asian käsittelyn mahdollistavia toimia ja tehtäviä, jotka eivät vaikuta asian ratkaisuun. Tällaisia avustavia, puhtaasti teknisiä toimia ovat mm. rekisteröinti, diariointi, puhtaaksikirjoittaminen, skannaus, kopiointi ja postitus.

### 1.15.1 Olet esteellinen, jos

---

- [Olet esteellinen, jos](#)
- [Asiantuntijalääkärin esteellisyys](#)

- [Tarkastajan esteellisyys](#)
- [Tulkin ja kääntäjän esteellisyys](#)
- [Esteellisyys hankinta-asioissa](#)

## Olet esteellinen, jos

- asia koskee omaa tai läheisesi oikeutta, etua tai velvollisuutta (osallisuus)
- asian ratkaisusta on odotettavissa erityistä hyötyä tai vahinkoa sinulle tai läheisesi (intressijäävi; tässä läheisellä tarkoitetaan kaikkein läheisimpiä)
- sinä tai läheisesi avustaa tai edustaa asianosaista tai sitä, jolle asian ratkaisusta on odotettavissa erityistä hyötyä tai vahinkoa tai
- on olemassa jokin muu esteellisyysperuste (sinun tai läheisesi palvelus- tai toimeksiantosuhde, asema yhteisössä, viraston tai laitoksen ohjaus ja valvonta)
- luottamus puolueettomuuteesi vaarantuu muusta erityisestä syystä, esimerkiksi kiinteä ystävyys-, yhteistyö- tai vihamielinen suhde asianomaiseen tai muu vahva sidonnaisuus tai lojaalisuus. Esteellisyysperusteita on epäselvissä tapauksissa tulkittava laajasti (yleislauseke) eli katsottava itsensä esteelliseksi. Katso myös [objektiivinen puolueettomuus](#).
- Hallintolaissa säädetään, **kuka on läheinen:**
  - toimihenkilön puoliso, lapsi, lapsenlapsi, sisarus, vanhempi, isovanhempi ja toimihenkilölle muuten erityisen läheinen henkilö samoin kuin tällaisen henkilön puoliso. Esimerkiksi toimihenkilön kihlattu, seurustelukumppani, erittäin läheinen serkku tai ystävä voi olla muuten erityisen läheinen henkilö (kaikkein läheisin henkilöpiiri = perhepiiri).
  - toimihenkilön vanhempien sisarus sekä hänen puolisonsa, toimihenkilön sisarusten lapsi ja toimihenkilön entinen puoliso (= perhepiiriä kaukaisemmat omat sukulaiset ja entinen puoliso)
  - toimihenkilön puolison lapsi, lapsenlapsi, sisarus, vanhempi ja isovanhempi samoin kuin tällaisen henkilön puoliso sekä toimihenkilön puolison sisarusten lapsi (=toimihenkilön puolison lähisukulaiset)
  - vastaava puoliskulainen, esimerkiksi äitipuoli, velipuoli ja sisarpuolen lapsi.
  - huomaa, että ulkopuolelle on rajattu vain toimihenkilön ja hänen puolisonsa sisarusten lasten puoliset. Ulkopuolelle on rajattu myös puolison vanhempien sisarukset, esimerkiksi puolison eno tai hänen puolisonsa.

Puolisoilla tarkoitetaan avio- ja avopuolisoita sekä rekisteröidyssä parisuhteessa eläviä henkilöitä.

Esteellisyysperusteista intressijäävi sekä yhteisön jäsenyyteen ja viraston tai laitoksen johtokuntaan kuulumisen aiheuttavat läheisyyden perusteella esteellisyyden vain siinä tapauksessa, että toimihenkilön läheinen kuuluu ensimmäisessä kohdassa lueteltuun (perhepiiri) henkilöpiiriin.

Samaa asiaa aikaisemmin käsitellyt henkilö on esteellinen käsittelemään sitä uudestaan toisessa toimielimessä, esimerkiksi muutoksenhakuasteessa. Voit kuitenkin käsitellä aiemmin ratkaisemasi asian itseoikaisuna, valmistella siitä muutoksenhaun johdosta annettavan lausunnon sekä käsitellä uudelleen muutoksenhakuelimien palauttaman asian.

Näin voidaan tehdä käsiteltäessä toimeentulotuen oikaisuvaatimusta, joka ratkaistaan Kelan toimeentulotuen oikaisuvaatimuskeskuksessa.

Lue lisää [oikaisuvaatimuksen käsittelystä](#).

## Asiantuntijalääkärin esteellisyys

Kelan asiantuntijalääkäri on kohdassa - olet esteellinen kerrottujen virkamiehen **esteellisyyssperusteiden lisäksi** mm. seuraavissa tapauksissa:

- Asiantuntijalääkäri on potilasta hoitava lääkäri.
- Asiantuntijalääkäri on potilasta hoitaessaan kirjoittanut lääkärinlausunnon, joka on mukana niissä asiakirjoissa, joita hän Kelassa käsittelee ja lausunto vaikuttaa asian ratkaisuun.
- Asiantuntijalääkäri on muutoksenhakuelimen jäsen. Hän ei voi käsitellä sellaista asiaa, jonka käsittelyyn hän on aikaisemmin osallistunut.
- Asiantuntijalääkäri on ollut ratkaisemassa asiaa toisessa eläke- tai muussa laitoksessa.
- Asiantuntijalääkäri ei voi toimia etuusratkaisussa, jolla on taloudellista merkitystä hänen johtamalleen yksikölle (terveyskeskuksen ylilääkäri, kuntoutuslaitoksen lääkäri tms.).

## Tarkastajan esteellisyys

Tarkastaja on esteellinen aikaisemmin kerrottujen virkamiehen esteellisyyssperusteiden lisäksi tarkastamaan asiaa, jonka hän on käsitellyt tai ratkaissut.

## Tulkin ja kääntäjän esteellisyys

Tulkki tai kääntäjä ei saa olla esteellinen. Henkilö, joka on sellaisessa suhteessa asianosaiseen tai asiaan, että hänen luotettavuutensa voi tästä syystä vaarantua, ei saa toimia tulkkina tai kääntäjänä.

## Esteellisyys hankinta-asioissa

Esteellisyys voi tulla kyseeseen myös Kelan hankinnoissa. Hankinnoista vastaavien tulee ottaa huomioon, että he eivät voi osallistua hankinnan käsittelyyn ja päätöksentekoon, jos heidän puolueettomuutensa voi vaarantua esim. sen vuoksi, että kilpailutuksessa on mukana läheisen omistama yritys. Esteellisyyssäännökset tulee ottaa huomioon myös pienhankinnoissa, joihin ei sovelleta hankintalakia.

## 1.15.2 Esteellisyyden ratkaiseminen

---

Sinun on ensisijaisesti **itse havaittava ja todettava** oma esteellisyytesi, ilman että siihen vedotaan. Jos katsot itsesi esteelliseksi käsittelemään tai ratkaisemaan asiaa, siirrä asia toisen henkilön käsiteltäväksi. Keskustele siirrosta tarvittaessa esimiehesi kanssa.

Jos **asiakas esittää väitteen** asiaa käsittelevän toimihenkilön esteellisyydestä, väitteeseen on viipymättä otettava kanta ja esteellisyysasia ratkaistava. Esteelliseksi väitettyä on kuultava (yleensä suullisesti). Esteellisyysväitteen esittämiselle ei ole säädetty määräaikaa ja se voidaan esittää missä tahansa käsittelyvaiheessa. Esteellisyysepäily voi kuitenkin syntyä myös ilman asiakkaan väitettäkin.

Jos esteellisyys todetaan, on nopeasti hankittava sijainen tai varamies. Kun asia siirretään toisen toimihenkilön käsiteltäväksi, ei tarvitse tehdä nimenomaista kirjallista päätöstä esteellisyysväitteen vuoksi, ellei asiakas sellaista pyydä, vaan asian siirto katsotaan kannan ottamiseksi ja esteellisyyssasian ratkaisuksi. Esimerkiksi

asiantuntijalääkärin esteellisyys vältetään pyytämällä lausunto/arvio vakuutuspiirin muulta lääkäriltä.

Jos todetaan, ettei asiassa ole esteellisyyttä ja että esteelliseksi väitetty toimihenkilö voi jatkaa asian käsittelyä, tulee asiassa tehdä kirjallinen päätös. Tällainen päätös on perusteltava, eikä siihen ole oikeutta hakea erikseen oikaisua tai muutosta valittamalla, vaan ainoastaan kyseisen etuusasiassa annettavan päätöksen yhteydessä.

## 1.16 Asian selvittäminen

---

Hallintoasia on selvitettävä niin **perusteellisesti**, että siinä voidaan päätyä asiallisesti oikeaan ratkaisuun.

Kelassa on huolehdittava asian **riittävästä** ja **asianmukaisesta** selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot.

**Kela** hankkii ne joko itse tai pyytää **asiakasta** hankkimaan ne.

**Kela vastaa siitä, että asia tulee selvitettyksi.** Toimihenkilön velvollisuus on huolehtia siitä, että vireille pantu asia selvitetään huolellisesti ja ratkaisun pohjaksi tulevat kaikki tarvittavat tiedot ja selvitykset, joilla arvioidaan olevan merkitystä asian ratkaisemiselle.

Asianmukaista selvityksen hankkimista ei kuitenkaan ole esimerkiksi se, että viranomaisen hankkii tietoja Facebook-profiileista tai muilta vastaavilta sivustoilta. Tällaiset tiedot eivät välttämättä ole luotettavia ainakaan sillä tavoin, että ne voitaisiin asettaa viranomaisen ratkaisujen pohjaksi (EOAK/2878/2017). Kela ei voi hankkia asiaan tietoja tällaisista epäluotettavista lähteistä. Sosiaalisesta mediasta (kuten Facebookista) saatava informaatio ei ole välttämättä luotettavaa, minkä vuoksi sellaista tietoa ei voida asettaa ratkaisun pohjaksi. Mikäli jokin ulkopuolinen taho toimittaa Kelaan tällaista tietoa, sitä käsitellään kuten mitä tahansa Kelalle toimitettua tietoa ja toimitaan kuten muutoinkin etuusasioissa.

**Asiakkaan** on asianosaisena esitettävä selvitystä **vaatimuksensa perusteista** ja muutoinkin myötävaikutettava vireille panemansa asian selvittämiseen. **Etuuslaeissa on yksityiskohtaisia erityissäännöksiä** siitä, mitä tietoja ja selvityksiä asiakkaan on esitettävä **etuuksia hakiessaan**. Asiakkaan on esitettävä **riittävä** selvitys etuusasiansa ratkaisemiseksi. Yleensä asiakas täyttää oman selvitysvelvollisuutensa, kun hän täyttää huolellisesti hakemuslomakkeen sekä **toimittaa vaadittavat tiedot ja liitteet**. Kelan on huolehdittava muusta selvittämisestä, esim. kuulemisesta, ja otettava kantaa siihen, mitä selvityksiä tarvitaan.

Puutteellista hakemusta pyydetään täydentämään määräajassa.

Asiakas voi täydentää hakemustaan toimittamalla esim. lääkärinlausunnon myöhemmin. Tarvittaessa Kelan on ohjattava asiakasta, mistä asiasta asiakkaan on esitettävä selvitystä määräajan kuluessa ja mitkä selvitykset Kela hankkii.

Käytännössä **selvittämisvastuun jakautumisessa** voi olla ratkaisevaa, kumpi voi hankkia täydellisimmät ja luotettavimmat selvitykset helpoimmin, nopeimmin ja halvimmmin. Voit sopia asiasta asiakkaan kanssa. Jos Kela hankkii selvitykset, asiakasta voidaan joutua vielä kuulemaan kyseisten selvitysten johdosta.

Pyydä hakijalta hakemuksen ratkaisemista varten **vain** tarpeelliset tiedot ja selvitykset. Esimerkiksi jatkohakemuksen yhteydessä ajankohtaista tietoa sairaudesta, hoidon ja kuntoutuksen tarpeesta voi saada jo Kelaan toimitetuista sairauskertomuksesta tai erillisestä hoito- ja kuntoutussuunnitelmasta. Lue lisää [suhteellisuusperiaatteesta](#).

## Selvittämiskeinoja

Hallintolain keinoja selvittää asia huolellisesti on mm. asiakirjan täydentäminen (22 §), selvityspyyntö (32 §), asianosaisen kuuleminen (34 §) ja asianosaisen suullinen vaatimus ja selvitys (37 §). Kela voi myös itse hankkia ja käyttää hallussaan olevia tietoja, siinä määrin kuin se salassa pidettävien tietojen saamista ja luovuttamista koskevien säännösten mukaan on mahdollista. Katso myös [tietojen saaminen ja luovuttaminen](#).

### 1.16.1 Lisäselvitysten pyytäminen

---

Kelan tulee yksilöidä lausunto- ja selvityspyynnöt siten, että niistä ilmenee, mistä seikoista ja minkälaisista selvitystä tarvitaan kyseiseen asiaan. Hyvään hallintoon kuuluu, että lausunto- tai selvityspyynnöstä ilmenevät yhteystiedot lisätietojen saamista varten.

Lue lisää lisäselvitysten pyytämisestä, hakemuslomakkeen täydentämisestä ja [asiakirjan täydentämisestä](#).

### 1.16.2 Määräaika lisäselvitysten toimittamiselle

---

Asiakirjan täydentämistä (22 §), selityksen antamista ja selvityksen esittämistä (31 ja 32 §) ja kuulemista (34–36 §) varten asianosaiselle **on aina asetettava määräaika**. Se nopeuttaa ja tehostaa asian käsittelyä. Samalla on ilmoitettava, että määräajan noudattamatta jättäminen ei estä ratkaisemasta asiaa.

Lue lisää [määräajasta lisäselvitysten toimittamiselle](#).

## 1.17 Kuuleminen (34 - 35 §:t)

---

Kuuleminen merkitsee tilaisuuden varaamista asiakkaalle esittää oma käsityksensä asiasta **ennen sen ratkaisua**. Asiakkaalla on oikeus saada tietoonsa asiassa kertynyt aineisto ja esittää saamiensa tietojen perusteella oma käsityksensä asiasta. Asiakkaan kuuleminen on keskeinen oikeussuojan tae. Se on keino hankkia tietoa oikeaan lopputulokseen pääsemiseksi. Hallintolain mukaisena mielipiteen lausumisena (kuulemisena) pidetään etuusasioissa asiakkaan hakemusta tai kuulemista uuden selvityksen johdosta.

Kuuleminen on velvollisuus, josta voidaan poiketa vain laissa mainituissa tilanteissa. Lähtökohtana on kuulemisen ensisijaisuus ja poikkeusperusteiden suppea tulkinta.

### 1.17.1 Milloin asiakasta on kuultava?

---

Periaatteessa Kelalla ei voi olla enempää tietoa asiakkaan asioista kuin asiakkaalla itsellään. Tämän vuoksi asiakasta kuullaan esimerkiksi seuraavissa tilanteissa:

- Kelaan on tullut asiakasta koskevia **uusia tietoja ja selvityksiä**, joiden vaikutuksesta hänellä ei ole tietoa ja jotka voivat johtaa etuuden lakkauttamiseen, hylkäämiseen joko kokonaan tai osittain tai muutoin voivat vaikuttaa asian ratkaisemiseen hänelle epäedulliseen suuntaan. Tällaisia uusia selvityksiä voivat olla esimerkiksi lääkärinlausunnot tai muiden tekemät vaatimukset. Muiden



- tekemiä vaatimuksia voivat olla esimerkiksi toisen vanhemman vaatimus lapsilisän saamiseksi ja vuokranantajan vaatimus asumistuen maksamisesta hänelle.
- Asiakkaasta on **ristiriitaisia selvityksiä**, esimerkiksi eri etuuksia varten annetut tiedot poikkeavat toisistaan.
  - **Asiakas** on itse **pyytännyt Kelaa hankkimaan** häntä koskevan selvityksen (esimerkiksi työnantajalta) ja **saatu selvitys voi johtaa asiakkaalle epäedulliseen lopputulokseen** eikä asiakkaan voida katsoa olevan **tietoinen selvityksen sisällöstä**

Asiakasta **ei tarvitse kuulla**, jos

- hakemus hyväksytään kaikilta osin
- ratkaisu perustuu yksinomaan hakijan esittämään selvitykseen (asiaa ei kuitenkaan saa ratkaista pyytämättä tarpeellisia lisäselvityksiä)
- asia etuuslaeissa määritellyissä tilanteissa saadaan ratkaista asiakasta kuulematta

Kuuleminen on tarpeetonta vain poikkeustapauksissa, esimerkiksi silloin, kun asia ei voi muuttua kuulemisen perusteella. Tällainen tilanne syntyy esimerkiksi silloin, kun Kela tai kunnan toimielin vaatii itselleen etuutta maksettavaksi toimeentulotuesta annetun lain 23 §:n tai asiakasmaksulain 14 §:n perusteella kunnalle. Kela ei voi tällöin maksaa etuutta laillisin vaikutuksin hakijalle itselleen, jos maksun vaatimuksesta on ilmoitettu Kelalle vähintään kaksi viikkoa ennen maksupäivää.

Silloin kun etuus tulee maksaa holhoustoimilain 31 §:n mukaisesti edunvalvojalla tai hänen osoittamalleen päämiehen tilille, asiakasta ei tarvitse kuulla **pelkästään** etuuden maksusoitteen muuttamisesta.

Jos asiakas hakee samalla lomakkeella vaihtoehtoisia etuuksia, esim. työkyvyttömyyseläkettä ja kuntoutustukea, ja hänelle myönnetään jompikumpi, uudesta selvityksestä ei tarvitse kuulla. Jos uuden selvityksen perusteella, joka on saatu muualta kuin asiakkaalta, ei myönnetä kumpaakaan etuutta, asiakasta on kuultava.

Kuulematta jättäminen on **menettelyvirhe**, ja sen korjaaminen edellyttää yleensä asian käsittelemistä uudelleen. Lue lisää **virheellisestä päätöksestä**. Muutoksenhakuelimet voivat kuulematta jättämisen perusteella poistaa päätöksen ja palauttaa asian uudelleen käsiteltäväksi Kelaan.

Myös laillisuusvalvojat ottavat kanteluasioissa kantaa kuulemiseen.

Ratkaisussa EOA 652/4/05 oli kyse avoliiton arvioinnista. Ratkaisussa korostettiin sitä, että kun asioihin liittyy vaikeita tulkintaongelmia, ja kyse on sekä etuuden hakijan että myös Kelan kannalta etuusasian ulkopuolisen henkilön henkilökohtaisista asioista, on tärkeää, että Kela menettelee hakemuksia käsitellessään avoimesti ja hallintolain säännöksiä noudattaen. Asianosaisen kuuleminen on keskeisessä asemassa. Erityisesti silloin, kun Kela on tekemässä ratkaisuaan hakemuksesta tai muutoin hakijan ilmoittamasta poikkeavin tiedoin etuuden hakijan vahingoksi, hakijan kuuleminen on välttämätöntä.

## 1.17.2 Miten kuullaan?

---

Asiakasta kuullaan pääsääntöisesti kirjallisesti etuuskohtaisilla kuulemiskirjeillä. Asiakas voi antaa vastauksensa kirjallisesti tai suullisesti. Suullinen vastaus kuulemiseen on dokumentoitava Oivan yhteydenottoon. Liitä yhteydenotto siihen työhön, johon vastausta on pyydetty.



### Kerro **kuulemispyynnössä** asiakkaalle

- kuulemisen tarkoitus (mitä selvitystä saatu ja miten saatu selvitys saattaa vaikuttaa asiakkaan etuusasiaan)
- määräaika, mihin mennessä asiakkaan on vastattava (yleensä 2 viikkoa) ja se, että vastaamatta jättäminen ei estä asian ratkaisua.
- yksilöi tarvittaessa, mistä seikoista selvitystä pyydetään.

Asianosaiselle on siis kerrottava, **mistä** asiasta häntä **kuullaan ja miksi**. Tämä voi tapahtua **kirjallisesti tai suullisesti**. Kuulemiseen vastaamiselle annetaan määräaika kun kuuleminen tapahtuu kirjallisesti. Kun kuullaan suullisesti, määräaika ei erikseen tarvitse antaa silloin, kun suullisen kuulemisen sisältö kirjataan kuulemistilanteessa. Asiakkaan kanssa yhdessä todetaan, että asiassa on kuuleminen suoritettu. Suullisessa kuulemisessa on **tarvittaessa asettava** kuulemisvastaukselle **määräaika**, silloin kun asiakas haluaa antaa selityksen myöhemmin. Tähän liittyvät merkinnät kirjataan Oiwaan.

Tarvittaessa asiakkaalle on **varattava mahdollisuus tutustua** kuulemisen kohteena oleviin **asiakirjoihin** (toimitetaan jäljennökset tai varataan mahdollisuus muutoin tutustua asiakirjoihin esimerkiksi toimistossa), ellei asianosaisjulkisuutta ole rajattu julkisuuslaissa.

Kuulemisvelvollisuus on täytetty, kun asiakkaalle on **varattu tilaisuus** antaa selityksensä. Asia voidaan tällöin ratkaista, vaikka asiakas ei vastaa kuulemiseen määräajassa.

Asiaa käsittelevä vastuuyksikkö hoitaa kuulemisen. Asiakas voi antaa selityksensä mihin tahansa Kelan toimistoon. Kuulemispyyntö voidaan esittää puhelimitse tai kirjallisesti ja asiakas voi antaa selityksensä myös suullisesti. Suulliset pyynnöt ja selitykset dokumentoidaan. Asiakas voi vastata kuulemispyyntöön joko suullisesti, **liitteet ja viestit -palvelulla** tai kirjallisesti.

Joissakin tilanteissa (esim. jos lapsen etuuden maksunsaajaa ollaan muuttamassa toiselle vanhemmalle) on syytä kuitenkin kuulla asiakasta kirjallisesti. Muutoksenhaussa voimme osoittaa, **mistä** asiakasta on kuultu.

**Kuuleminen ja suostumus ovat eri asioita**. Silloin kun laki edellyttää asiakkaan **suostumusta**, mm. päätöksen oikaiseminen asiakkaan vahingoksi, on sekä suostumuspyyntö että vastaus oltava **kirjallinen**. Myös eViesti hyväksytään.

## 1.17.3 Päämiehen ja edunvalvojan tai huoltajan kuuleminen

---

Jos toinen osapuoli, edunvalvoja, huoltaja tai muu laillinen edustaja käyttää asiassa itsenäistä puhevaltaa, kuule myös päämiestä (myös alaikäistä) ja vastaavasti toisin päin, **jos** kuuleminen on tarpeen:

- **päämiehen edun** vuoksi tai
- **asian selvittämiseksi**.

## 1.18 Suullinen vaatimus ja selvitys (37 §)

---

Kelan on pyynnöstä varattava asianosaiselle tilaisuus esittää vaatimus tai selvitys suullisesti, jos se on tarpeen asian selvittämiseksi ja kirjallinen menettely tuottaa asianosaiselle kohtuuttomia vaikeuksia.

Asiakkaille tulee kertoa mahdollisuudesta asioida suullisesti. Suullisen asioinnin mahdollisuus on tärkeää esim. näkövammaiselle asiakkaalle.

Suullista muotoa voidaan käyttää muulloinkin, esim. kun asiakkaalta tarkistetaan yksittäistä tietoa tai kirjallisesti pyydettyä tietoa ei ole saatu. Myös asiakkaan kuulemiskirjeeseen antama suullinen vastaus voidaan hyväksyä. Suullinen vastaus pitää dokumentoida tarkoin. Seikat, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun, on merkittävä hakemukseen, muuhun asiakirjaan tai Oiwaan. Hyvää hallintoa on, että asiakkaalle selvitetään, mitä suullisesta selvityksestä kirjataan Kelan tietoihin. Asiakkaan henkilöllisyys on varmistettava.

## 1.19 Tarkastus ja auditointi (39 §)

---

Etuuspalvelujen tukiyksikön laaturyhmä tarkastaa työterveyshuollon kustannusten korvauksien hakijoita, työpaikkakassoja niiden hoitaessa sairausvakuutuslain mukaista toimeenpanoa ja Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön toimintaa Kelan rahoittamalta osin. Laaturyhmä myös auditoi niitä palveluntuottajia, jotka ovat tehneet Kelan kanssa sopimuksen suorakorvausmenettelystä tai sopimuksen palvelujen tuottamisesta.

Etuuspalvelujen tukiyksikkö vastaa ateriatuen tarkastuksesta.

Opintotukilautakuntien ratkaisutoimintaa tarkastaa Etuuspalvelujen lakiyksikön opintotukiryhmä.

Tarkastuksen ja auditoinnin aloittamisajasta ilmoitetaan ennalta. Asianosaisella on aina oikeus olla läsnä tarkastuksessa ja auditoinnilla sekä esittää mielipiteensä sekä tehdä kysymyksiä tarkastukseen ja auditointiin liittyvistä seikoista. Asiasta laaditaan tarkastus- tai auditointikertomus. Siihen kirjataan ainakin tarkastuksen ja auditoinnin kulku, paikalla olleet asianosaiset, tarkastuksen tai auditoinnin kohde ja asian yksilöimiseksi tarpeelliset tiedot, kuten tarkastajia ja ajankohtia koskevat tiedot, keskeiset havainnot sekä tarpeelliset kehittämis- ja muut ehdotukset. Asianosaiset laativat vastineensa kertomukseen.

Tarkastus- tai auditointikertomus annetaan tiedoksi tarkastuksessa tai auditoinnilla läsnäoloon oikeutetuille asianosaisille.

## 1.20 Tietojen kirjaaminen (42 §)

---

Kirjattavia tietoja ovat esimerkiksi kaikki **suulliset vaatimukset ja selvitykset**, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun, **toista etuutta varten saatujen tietojen käyttäminen** tai **suullisesti saatu suostumus kuittaukseen**. Varmista tarvittaessa asiakkaalta, että asia on merkitty oikein.

Hyvän hallintotavan mukaisesti kaikkien **asian ratkaisuun vaikuttavien seikkojen** ja asian **menettelyvaiheiden**, esimerkiksi Kelassa asian käsittelyä varten hankittujen asiantuntijalausuntojen tulee selkeästi ilmetä asiakirjoista. Tiedot kirjataan Oiwaan tai

tallennetaan asiakirjoihin. Tämä on tärkeää paitsi oikean päätöksen aikaan saamiseksi myös mahdollisia myöhempiä asian selvittelyjä ja tarkistamisia varten. Asiakirjoista on saatava myöhemminkin selko asian käsittelyvaiheista ja päätöksen perusteista. **Asiaankuulumattomia tietoja ei sen sijaan saa kirjata.** Asiakkaalla on oikeus saada nähtäväkseen asiakirjoihin tai Oiwaan kirjatut merkinnät.

Myös henkilötietolaisissa tarkoitetusta **henkilörekisteristä**, kuten väestötietojärjestelmästä, tai postiosoitekyselyistä saatu asian käsittelyyn vaikuttava tieto on ajankohtineen merkittävä tai liitettävä asiakirjatietoihin. Näin on meneteltävä siksi, että jälkikäteen voidaan osoittaa, **mihin tietoihin ratkaisu on perustunut.** Esimerkiksi rekisteritieto on voinut myöhemmin muuttua.

Merkinnöistä tulee selvästi ilmetä,

- kuka merkinnän on tehnyt (esim. asiakas, avustaja, asiamies, edunvalvoja vai toimihenkilö)
- milloin merkintä on tehty ja
- mistä ja milloin tieto on saatu
- mihin asiaan merkintä liittyy.

## 1.21 Asian ratkaiseminen (43 - 49 §:t)

---

Etuuspäätökset ovat **hallintopäätöksiä**. Hallintopäätöksellä tarkoitetaan viranomaisen hallintoasiassa tekemää ratkaisua, jolla on asian käsittelyn päättävä vaikutus. Lue lisää päätöksen antamisesta.

### 1.21.1 Päätöksen antaminen

---

#### 1.21.1.1 Asiaratkaisu vai tutkimatta jättäminen

---

Etuuslakien mukaan hakijalle annetaan kirjallinen päätös etuuden myöntämisestä, hylkäämisestä, tarkistamisesta, keskeyttämisestä, lakkauttamisesta ja takaisinperinnästä. Indeksitarkistuksista ei anneta päätöstä, ellei asiakas pyydä päätöstä.

**Asiaratkaisu tehdään aina, kun se on mahdollista.**

Etuuslakien mukaan etuutta on haettava ja hakijan on ilmoitettava tiedot etuusasian ratkaisemista varten.

Jos asianosainen ei hänelle asetetussa kohtuullisessa määräajassa esitä Kelan pyytämää selvitystä vaatimuksensa perusteista (toimita hakemusta tai tarvittavia tietoja), ei käytettävissä olevien puutteellisten tietojen perusteella etuutta voida myöntää. Tämä voi johtaa hakemuksen hylkäämiseen tai jos etuus on maksussa, etuuden lakkauttamiseen.

**Hakemusta** ei näissä tilanteissa jätetä tutkimatta.

**Asian tutkimatta jättäminen** on muodollinen menettelyratkaisu. Asia on jätettävä tutkimatta, **jos menettelyn edellytykset ei täyty.** Ratkaisussa ei oteta kantaa oikeuteen saada etuutta.

Päätös asian tutkimatta jättämisestä annetaan ainakin seuraavissa tilanteissa:

- asiassa, jossa Kelalla ei ole toimivaltaa
- kyseessä on lainvoimaisen päätöksen oikaisuvaatimus, jossa asiakas ei esitä mitään uutta selvitystä. (etuuslaki: jos asiassa, jossa on kysymys evätyn edun myöntämisestä tai myönnetyn edun lisäämisestä ilmenee uutta selvitystä, Kelan on tutkittava asia uudelleen. Tässä ei esitetä uutta selvitystä ja **vaatimus** jätetään tutkimatta)
- kun hallintokantelu jätetään tutkimatta. Katso [hallintokantelusta](#).
- jos asiakirjaa ei siirretä eikä asian tutkiminen kuulu Kelan toimivaltaan. Lue lisää [asiakirjan siirtämisestä](#).
- toimeentulotukiasiassa oikaisuvaatimus jätetään tutkimatta, jos oikaisuvaatimusta ei ole tehty määräajassa.

Ratkaisu KHO:2016:48. Oli jätetty tutkimatta **hakemus**, koska lainvoimaisella päätöksellä oli jo **hylätty samansisältöinen hakemus**. Hallintoasiassa annettu hakemuksen **hylkäävä päätös** ei saa sellaista oikeusvoimaa, joka estäisi **samanlaista hakemusta** koskevan asian ratkaisemista uudella hallintopäätöksellä. ELY-keskus ei ollut voinut jättää **hakemusta** tutkimatta sillä perusteella, että samansisältöiseen hakemukseen oli annettu ratkaisu, ei myöskään tarkoituksenmukaisuussyillä.

Päätös on perusteltava tarkoin. Päätökseen liitetään muutoksenhakuohje, ellei muutoksenhakua ole laissa kielletty.

## 1.21.2 Päätöksen muoto ja sisältö

---

Asiakirjan otsikosta tulee ilmetä, että se on **päätös**. Näin päätökset erottuvat esimerkiksi ilmoituksista ja lausunnoista. Tämän lisäksi päätökseen kirjoitetaan otsikko, josta ilmenee, mitä asiaa kyseinen päätös koskee, esim. asumistuen tarkistus. Päätöksissä voidaan käyttää selventäviä alaotsikoita. Otsikkojen tulee vastata asian sisältöä.

Päätöksestä pitää käydä ilmi

- päätöksen antanut viranomainen, Kela
- päätöksen tekemisen ajankohta, päivämäärä, milloin päätös annettu/tehty
- asianosaiset, joihin päätös kohdistuu
- päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai veloitettu taikka miten asian muutoin on ratkaistu
- sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä

Kelan päätöksissä on yleensä ensin ratkaisu ja sen jälkeen perustelut. Havainnollisuuden ja selkeyden vuoksi päätökset tulisi laatia selvästi erottuviin osiin esimerkiksi alaotsikoiden avulla. Selkeä rakenne ja ulkoasu lisäävät päätöksen luettavuutta ja ymmärrettävyyttä. Päätöksessä voi olla liitteitä, esim. laskelmat etuuden määräytymisperusteista.

Useissa etuuspäätöksissä on Kelan yhteyskeskuksen tai muun yksikön palvelunumero, johon soittamalla asiakas saa halutessaan lisätietoja päätöksestä.

Päätöksessä on otettava **kantaa kaikkiin asianosaisen vaatimuksiin ja väitteisiin, jotka vaikuttavat asian ratkaisuun**. Tällaisia ovat esimerkiksi vaatimus kuuden

kuukauden työtulojen ottamisesta huomioon sairauspäiväraha, vaatimus takaisinperinnän kohtuullistamisesta, kulujen korvaamisesta ja väite ratkaisijan esteellisyydestä.

Päätöksen tulee olla sisällöltään täsmällinen ja yksiselitteinen. Asianosaisen on saatava yksiselitteisesti tietää, mitä viranomaisen on päättänyt juuri hänen edustaan, oikeudestaan tai velvollisuudestaan. Mitä hänelle on myönnetty, mitä on hylätty ja millä perusteella sekä mitä hänen pitää tehdä.

Päätöksen on oltava **sisällöltään ja kieleltään ymmärrettävä ja johdonmukainen**. Tämä arvioidaan asiakkaan näkökulmasta. Päätöksen ymmärrettävyyteen vaikuttaa kielen selkeys. Päätökset laaditaan hyvällä ja ymmärrettävällä yleiskielellä. Myös päätöksen liitteiden, esim. laskelmien, on oltava johdonmukaisia ja ymmärrettäviä.

#### **Lisätiedot**

Päätöksen yhteydessä asiakkaalle annetaan lisätietoja ja ohjeita esim. ohjaus toiseen viranomaiseen tai tiedot ilmoitusvelvollisuudesta. Etuuden saajan on kerrottava olosuhteiden muutoksista, jotta ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönnistä ei seuraisi etuuden liikamaksua.

Lisätiedot eivät kuulu muutoksenhaun kohteena olevaan päätökseen. Tämän vuoksi niitä ei saa sisällyttää päätöksen perusteluosaan, vaan ne tulee sijoittaa erikseen eri otsikon alle.

## **1.21.3 Päätöksen perusteleminen**

---

Päätös on perusteltava. Oikeus saada perusteltu päätös kuuluu jokaisen **perusoikeuksiin** (PL 21 § 2). Perusteluvollisuudella on keskeinen merkitys asianosaisen oikeusturvan kannalta. Asianosaisen on saatava tietää, mitkä seikat ovat johtaneet häntä koskevan ratkaisun tekemiseen.

Kun päätös on perusteltu hyvin, niin asiakas, Kela tai muu viranomaisen voi arvioida ratkaisun objektiivisuuden ja loogisuuden. Asiakas arvioi muutoksenhaun tarvetta, ja Kela tai muu viranomaisen arvioi sitä, onko päätös oikea. Perustelut vähentävät aiheettomia valituksia, viranomaisten työtä ja kustannuksia. Hyvin perusteltu päätös helpottaa myös muutoksenhakuasian käsittelyä, kun valitusasteessa on jo valmiina tiedossa ne seikat, joiden perusteella Kela on ratkaissut asian.

Perusteluvollisuus vaikuttaa myös siihen, että päätöksentekijä selvittää asian huolellisesti ja tekee johdonmukaisen ja harkitun ratkaisun.

Päätösten perusteleminen täsmällisesti ja selkeästi lisää luottamusta Kelan toimintaa kohtaan.

Perusteluvollisuus koskee kaikkia päätöksiä, myös tarkistus-, oikaisu-, lakkautus- ja väliaikaisia täytäntöönpanopäätöksiä. Perusteluissa on selostettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun eli mihin seikkoihin on kiinnitetty huomiota ja mikä merkitys niille on annettu. Perusteluissa on myös mainittava sovelletut säännökset.

**Tosiasiaperustelut** sisältävät ne **tosiseikat**, joiden perusteella vaatimus joko hyväksytään tai hylätään. Perusteluissa on siis kerrottava se, mitä asiassa on katsottu selvitetynksi. Selvitetynksi katsottuja seikkoja verrataan sovellettavaan säännökseen.

**Oikeudellisissa perusteluissa** on mainittava **sovelletut säännökset**, joihin ratkaisu perustuu. Säännösten sisältöä voi lyhyesti selostaa, jos se tekee päätöksen ymmärrettävämmäksi.

**Hylkäävät päätökset** on perusteltava erityisen huolellisesti. Myös **osittain myönteiset** päätökset on perusteltava hylkäävältä osaltaan. Jos esim. sairauspäivärahaa myönnetään lyhyemmäksi ajaksi kuin sitä lääkärintodistuksen perusteella haetaan, päätös on perusteltava. Päätös on perusteltava myös, jos etuutta muutoin myönnetään lyhyemmäksi ajaksi, muusta ajankohdasta, määrältään pienempänä tai muuna etuutena kuin sitä on haettu. Jos henkilö hakee työkyvyttömyyseläkettä toistaiseksi ja hänelle myönnetään kuntoutustuki määräajaksi, asia on päätöksessä perusteltava.

Jos Kela hylkää etuushakemuksen kokonaan tai osittain ja päätös perustuu keskeisiltä osin **lääketieteellisiin** seikkoihin, päätöksen perustelujen tulee sisältää arviointiin pääasiallisesti vaikuttaneet seikat ja näiden seikkojen perusteella tehdyt johtopäätökset.

Lääketieteellisiä arvioita tekevät Kelan **asiantuntijalääkärinä** toimivat laillistetut lääkärit tai hammaslääkärit. Heidän on merkittävä perusteltu arvionsa Oimaan osallistuessaan etuusasian valmisteluun. Arvio voidaan merkitä asiakirjoihin noudattamatta terveyshuollon ammattihenkilöistä annetun lain (599/1994) 23 §:ssä säädettyjä lääkintölaillisia todistuksia ja lausuntoja koskevia muotovaatimuksia.

Myönteistä päätöstä ei tarvitse perustella, jos **hakemus tai muu vaatimus hyväksytään kokonaan**. Jos hakemus tai vaatimus kuitenkin koskee toista asianosaista, esim. lapsilisän nostajan muutoksessa, päätös on perusteltava. Vaikka myöntävää päätöstä ei ole perusteltu, asiakirjoista tulee selkeästi ilmetä, millä perusteella ratkaisu on tehty.

Toimeentulotuen oikaisuvaatimuspäätöksestä on aina annettava perusteltu päätös.

Myönteisenkin päätöksen perusteleminen on usein suositeltavaa, jotta asiakas saa selkeän kuvan päätöksen perusteista, esim. kuntoutustuen määräaikaisuus, alle 16-vuotiaan vammaistuen ja eläkettä saavan hoitotuen laji ja määrä.

Myös päätökset tutkimatta jättämisestä perustellaan selostamalla syy siihen, miksi asiaa ei ole voitu tutkia.

**Muokkaa** mahdollisuuksien mukaan valmiita perustelutekstejä ja täydennä niitä siten, että ne soveltuvat juuri kyseiseen päätökseen. Poista tarpeettomat perustelutekstit.

Ennen kuin päätös toimitetaan asiakkaalle, **tarkista** sen asiasisältö, rakenne ja ulkoasu sekä mahdolliset kirjoitusvirheet. Päätöksen on oltava kokonaisuutena sellainen, että asiakas voi ymmärtää sen sisällön.

### **Valitusosoitus**

Päätökseen saa hakea muutosta, jollei sitä ole laissa kielletty. Päätökseen on liitettävä valitusosoitus. Hallintolaissa on lueteltu, mitä asioita valitusosoituksessa on mainittava. Jos valitusosoitus puuttuu, valitusaika ei ala kulua eikä päätös tule lainvoimaiseksi.

Valituksen käsittelee se vakuutuspiiri tai muu vastuuyksikkö, joka on antanut etuuspäätöksen.

### **Ilmoitus valituskiellosta ja valituskelvottomuudesta**

Jos valittaminen on erityissäännöksen nojalla kielletty, päätöksessä on ilmoitettava, mikä säännös estää valittamisen (esim. harkinnanvarainen kuntoutus, laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 55 §:n 2 mom.

ja väliaikaiset päätökset). Esteellisyyttä koskevaan päätökseen ei saa hakea erikseen oikaisua eikä muutosta valittamalla.

### **Valitusosoituksen korjaaminen**

Jos valitusosoitusta ei ole alun perin annettu tai siinä on virheellisesti ilmoitettu valituskiellosta, se on Kelan aloitteesta korjattava ja asianosaiselle on annettava uusi oikeansisältöinen valitusosoitus.

Jos valitusosoitus on virheellinen, myös asianosainen voi pyytää uuden valitusosoituksen. Pyyntö on esitettävä virheellisesti ilmoitetussa tai lain mukaisessa valitusajassa. Valitusaika alkaa kulua vasta siitä, kun uusi valitusosoitus on annettu asianosaiselle tiedoksi.

## **1.22 Oikaisuvaatimus (49 a - 49 g §:t)**

---

Kelan toimeentulotukipäätökseen saa vaatia oikaisua, kuten hallintolaissa säädetään. Oikaisuvaatimusmenettely on hallintolaissa tarkoitettu niin sanottu normaali oikaisuvaatimus ja hallintomenettelyä. Oikaisuvaatimus päätöksessä on annettava **perusteltu ratkaisu** oikaisuvaatimuksessa esitettyihin vaatimuksiin.

Oikaisuvaatimus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Jos oikaisuvaatimusta ei ole tehty määräajassa, oikaisuvaatimus jätetään tutkimatta.

Oikaisuvaatimusohje on korjattava kuten virheellinen valitusosoitus, katso

## **1.23 Päätöksessä olevan virheen korjaaminen (50 - 53 §)**

---

Lue lisää päätöksen oikaisu ja poistaminen ja [menettelyvirheen korjaaminen toimeentulotukiasioissa](#).

## **1.24 Hallintokantelu (53 a - d §:t)**

---

Hallintokantelu on Kelaan toimitettu Kelan tai Kelan toimihenkilön toimintaa koskeva arvostelu. Katso erikseen laillisuusvalvojille tehtävät [kantelut](#).

Kuka tahansa voi tehdä vapaamuotoisen kirjallisen **hallintokantelun** Kelan tai Kelan toimihenkilön toiminnasta. Poikkeuksellisesti Kela voi hyväksyä myös suullisesti tehdyn hallintokantelun. Vaikka sen tekemiseen ei ole määräaikaa, pääsääntöisesti yli kaksi vuotta vanhoja asioita **ei tutkita**. Vanhempaakin asiaa koskeva hallintokantelu otetaan vastaan. Hallintokantelun voi tehdä/osoittaa esimerkiksi toimihenkilön esimiehelle tai Kelan sisällä ylemmälle taholle. Sen voi toimittaa minne tahansa Kelassa.

### **Hallintokantelun sisältö**

Hallintokantelussa **toimintaa tai menettelyä** voidaan väittää **lainvastaiseksi, virheelliseksi** tai se voi koskea **toimimattomuutta** tai **laiminlyöntiä**. Hallintokantelu voi koskea esimerkiksi menettelyvirhettä, harkintavallan väärinkäyttöä, epäasianmukaista käyttäytymistä tai muuta hyvän hallinnon vastaista menettelyä. Myös passiivisuus tai tehtävien laiminlyönti voi olla hallintokantelun kohteena.

## Hallintokantelu vai muu yhteydenotto

Hallintokantelu on harvoin otsikoitu juuri tällä nimellä, joten sen **tunnistaminen voi olla hankalaa**. Hallintokanteluasia voi olla esitetty valituskirjelmässä tai muussa etuusasiaan liittyvässä asiakirjassa, josta se tulee tunnistaa.

Kaikkia asiakkaiden **yhteydenottoja ei** käsitellä hallintokanteluna. Jos yhteydenotto ei sisällä edellisessä kappaleessa mainittuja asioita, voi kyse olla muusta asiakkaan yhteydenotosta. Silloin asiaa ei käsitellä hallintokanteluna ja **asiakkaalle vastataan** muuten kuin hallintokanteluratkaisuna. Nämä muutkin yhteydenotot ja niihin vastaaminen hoidetaan hyvän hallinnon periaatteita noudattaen (palveluperiaate 7§ ja neuvonta 8 §).

Kun Kelassa selvitetään, onko kyse hallintokantelusta vai muusta asiakasyhteydenotosta, tilannetta arvioidaan hyvän hallinnon periaatteita noudattaen ja asiaa tarkastellaan erityisesti lain noudattamisen ja oikeusturvan näkökulmasta.

## Hallintokantelun ratkaiseminen

Hallintokanteluasiassa ei päätetä kenenkään oikeudesta, edusta tai velvollisuudesta.

Hallintolain mukaan viranomaisella on velvollisuus **itse selvittää ja harkita tapauskohtaisesti** mitä toimenpiteitä yksittäisen hallintokantelun käsittely edellyttää. Tavoitteena on, että hallintokanteluiden käsittelytapa olisi joustavaa. Hallintokantelu on käsiteltävä joutuisasti.

**Hallintokantelun viivästynyt käsittely OKV/475/1/2015:** Kunta oli käsitellyt sille tehdyn hallintokantelun lähes vuoden kuluttua sen vireille tulosta. Pitkähkölle käsittelyajalle ei ollut ilmoitettu syytä. Vaikka hallintokantelun käsittelylle ei ole laissa säädettyä varsinaista määräaikaa, siinä on noudatettava hyvän hallinnon periaatteita, jotka asettavat viranomaiselle yleisvelvoitteen asioiden joutuisasta käsittelystä.

Kelassa hallintokantelun **käsittelyn toimivalta** perustuu Kelan toimivaltapäätökseen ja sen nojalla annettuihin työjärjestyksiin.

Hallintokantelun käsittelyprosessi (sisältää sen, missä asia Kelassa käsitellään ja ratkaistaan).

Jos **asia käsitellään hallintokanteluna**, siihen perehdytään ja siitä tehdään alustava oikeudellinen kokonaisarvio. Jos alustavan oikeudellisen kokonaisarvion mukaan ei ole syytä epäillä lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä, hallintokantelu **ei anna aihetta enempiin toimenpiteisiin**. Hallintokantelu ei anna aihetta enempiin toimenpiteisiin myöskään silloin, kun asia **ei kuulu Kelan toimivaltaan** tai asia on **käsitelty etuusasiana muutoksenhaussa tai laillisuusvalvojen (eduskunnan oikeusasiamies ja oikeuskansleri) kanteluna** tai hallintokantelu on vanhentunut.

Jos asia ei anna aihetta toimenpiteisiin, siitä **ilmoitetaan** viivytyksettä hallintokantelun tekijälle. Kantelijaa voidaan tarpeen mukaan neuvoa ja ohjata käyttämään muita oikeussuojakeinoja (neuvonta 8 §)

Jos päädytään siihen, että asiassa on **syytä epäillä** virheellistä menettelyä, **ryhdytään niihin toimenpiteisiin**, joihin katsotaan hallintokantelun perusteella olevan aihetta



(esimerkiksi pyydetään selvitystä hallintokantelun kohteelta). Tämä harkitaan tapauskohtaisesti.

Hallintokantelun käsittelyssä on noudatettava hyvän hallinnon perusteita ja turvattava (esim. kuulemalla) niiden henkilöiden oikeudet, joita asia välittömästi koskee.

Jos hallintokanteluun sisältyy korvausvaatimus, asia käsitellään Kelan vahingonkorvausasian käsittelyprosessin mukaisesti.

Asiassa annettavaan **ratkaisuun** ja sen tiedoksiantoon sovelletaan hallintolain säännöksiä. Hallintokantelussa annettuun ratkaisuun **ei voi hakea muutosta valittamalla**. Katso myös [Kela.fi hallintokantelu](#).

## 1.25 Päätöksen ja muun asiakirjan tiedoksianto (54 - 63 §:t)

---

Tehty päätös on annettava viipymättä tiedoksi asianosaiselle ja muulle tiedossa olevalle henkilölle, jolla on oikeus hakea siihen oikaisua tai muutosta valittamalla. Päätös on annettava tiedoksi riippumatta siitä, onko se muutoksenhakukelpoinen (muutoksenhakukielto, väliaikaiset päätökset). Ilman tiedoksiantoa päätöksellä ei ole tarkoitettuja oikeusvaikutuksia. Tiedoksisäännöistä alkavat kulua erilaiset määräajat, kuten valitus- tai oikaisu-aika taikka asianosaiselle määrätyn velvollisuuden täyttämiseksi varattu aika (esim. takaisinperintäpäätös ja etuuden takaisin maksaminen)

Tiedoksiannosta ja oikeusvaikutuksesta lue lisää muutoksenhaku ohjeesta.

Päätöksen tiedoksiannosta näkövammaiselle lue lisää [yhdenvertaisuuden toteuttamisesta](#).

### 1.25.1 Tavallinen tiedoksianto

---

Kelan **päätös** annetaan tiedoksi postitse kirjeellä (tavallinen tiedoksianto). Myös **muu asiakirja**, kuten lisäselvityspyyntö, kuulemiskirje, suostumuspyyntö, ilmoitus, käsittelyaika-arvio, lähetetään asiakkaalle yleensä postitse kirjeinä. Muut asiakirjat kuin päätökset voidaan lähettää viestitoiminnolla, jos asiakas on valinnut yhdeksi asiointitavaksi sähköisessä palvelussa viestitoiminnon.

Pääsääntöisesti päätös postitetaan asiakkaan VTJ-tiedossa olevaan osoitteeseen. Kaikissa Kelan hakemuksissa ei kysytä osoitetietoja, vaan niissä todetaan, että Kela saa osoitetiedot VTJ-tiedoista. Esimerkiksi jos henkilö on vankilassa, päätös lähetetään pääsääntöisesti siihen yleistiedoissa näkyvään osoitteeseen, joka asiakkaalla oli ennen vankilaan menoa. Jos osoite puuttuu tai jos olosuhteista voidaan päätellä, että asiakas on luopunut asunnostaan, lähetä päätös vankilaan. Vankilan osoitetta ei kirjata henkilön yleistietoihin.

Lue myös poikkeuksellisesta Kela-osoitteen rekisteröimisestä [Ratkaisutyö>Tekniset ohjeet>Henkilön tietomuutokset HEMU> Henkilön tietomuutokset HEMU -Henkilön yleistietojen muutokset-Postiosoite Suomessa](#).

Turvakielto asiassa katso tiedoksiantomenettelystä.

Päätöstä ei voida antaa tiedoksi faksina tai sähköpostina, vaikka asiakas sitä pyytäisi (L sähköisestä asioinnista 18 ja 19 §:t).

Vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettamisestä, jollei muuta näytetä.

## 1.25.2 Todisteellinen tiedoksianto

---

Todisteellista tiedoksiantoa (saantitodistus, haastetiedoksianto) käytetään vain poikkeuksellisesti. Todisteellista tiedoksiantoa voidaan käyttää esimerkiksi silloin, jos esim. kirje on palautunut takaisin avaamattomana ja kirjeen sisältävän asian tiedoksianto on välttämätöntä käsitteilyn jatkamiselle.

### Päätöskirjeen palautuminen

Jos Kelan päätöksen sisältävä kirje palautuu avaamattomana takaisin Kelaan, valitusaika päätöksestä ei ala kulua eli päätös ei tule lainvoimaiseksi. Tällä on merkitystä esimerkiksi takaisinperinnän toimeenpanossa. Palautuneet päätökset kirjekuorineen skannataan Oiwaan. Jos palautumisen syynä on tuntematon osoite, oikeaa osoitetta pitää selvittää käytettävissä olevin keinoin. Jos päätös pitää saada lainvoimaiseksi, käytetään todisteellista tiedoksiantoa (saantitodistus, haastetiedoksianto). Viimeinen keino on **yleistiedoksiannon** käyttö.

Jos Kelan asiakkaalle lähettämä kirje, esimerkiksi olosuhdetarkistus, palautuu takaisin, etuuden maksamista ei saa keskeyttää pelkästään kirjeen palautumisen perusteella.

Katso myös palautuneen postin käsittelystä.

### Luovuttamalla asiakirja

Kelan päätös on mahdollista antaa tiedoksi myös siten, että päätös mahdollisine liitteineen ja valitusosoituksin annetaan asiakkaalle hänen asioidessaan toimistossa. Näin voidaan tehdä esimerkiksi silloin, kun päätös on palautunut takaisin avaamattomana ja asiakas myöhemmin asioi henkilökohtaisesti toimistossa.

Tiedoksiannosta on laadittava **kirjallinen todistus**, josta on käytävä ilmi tiedoksiannon ajankohta, tiedoksiannon toimittaja ja vastaanottaja.

Päätökseen (kopio) tulee merkitä sen tiedoksiantopäivä ja kirjata asia myös asiakkaan tietoihin Oiwaan. Päätökseen liitetään myös uusi valitusosoitus. Valitusaika alkaa kulua uuden valitusosoituksen tiedoksiannosta. Jos asiakas valittaa päätöksestä, joka on annettu tiedoksi luovuttamalla, muutoksenhakuaste lopulta päättää, mistä päivästä alkaen valitusaika on alkanut kulua, eli milloin asiakas on saanut päätöksestä tiedon. On tärkeää dokumentoida tieto miten ja milloin päätös on annettu asiakkaalle tiedoksi.

## 1.25.3 Tiedoksianto henkilölle itselleen tai lailliselle edustajalle

---

Päätöksen, selvityspyynnön tai muun asiakirjan tiedoksianto toimitetaan henkilölle itselleen tai tämän lailliselle edustajalle (huoltaja, edunvalvoja). Jos puhevaltaa asiassa voi käyttää kumpainenkin, tiedoksianto on toimitettava kummallekin erikseen. Tiedoksianto toimitetaan asiamiehelle, jollei hänen oikeuttaan vastaanottaa tiedoksiantoja ole rajoitettu tai tiedoksiantoa ole toimitettava asianosaiselle

henkilökohtaisesti. Lue lisää [tiedoksiannosta valtuutetulle](#), [edunvalvojalle](#) ja [alaikäisen asiassa](#).

## 1.25.4 Tiedoksianto yhteisölle, säätiölle, kuolinpesälle

---

Postitse lähetettävä tiedoksianto yhteisölle tai säätiölle lähetetään sen ilmoittamaan osoitteeseen. Kun tiedoksianto lähetetään todisteellisesti, on selvitettävä, kuka edustaa virallisesti yhteisöä (eli kenellä on oikeus yhteisön tai säätiön puolesta ottaa vastaan tiedoksiantoja), koska todisteellinen tiedoksianto toimitetaan hänelle.

Kuolinpesälle päätökset ja tiedoksiannot lähetetään pesänhoitajalle. Jos kuolinpesä on usean osakkaan yhteisessä hallinnossa, tiedoksianto voidaan toimittaa yhdelle heistä. Tällöin tiedoksi annettavaan asiakirjaan on liitettävä ilmoitus vastaanottajan velvollisuudesta ilmoittaa tiedoksisaannista muille pesän osakkaille sekä ilmoitus laiminlyöntiin liittyvästä vahingonkorvausvastuusta.

Jos kunta tai muu viranomainen hakee Kelalta etuutta (esim. työnantajana sairausvakuutuksen päivärahaa tai työterveyshuollon korvausta), päätökset ja tiedoksiannot lähetetään samoin kuin muille asiakkaille.

## 1.25.5 Yleistiedoksianto

---

Tiedoksianto toimitetaan yleistiedoksiantona, jos tiedoksiantoa ei voida toimittaa tavallisena tai todisteellisena tiedoksiantona.

Yleistiedoksiannossa asiakirja pidetään määrätyn ajan vastaanottajan nähtävillä viranomaisessa. Asiakirjan nähtävillä asettamisesta on ilmoitettava virallisessa lehdessä ja virallisen lehden lisäksi viranomaisen ilmoitustaululla tai sellaisessa sanomalehdessä, josta vastaanottajan voidaan otaksua parhaiten saavan tiedon. Ilmoituksesta on käytävä ilmi, mitä asia koskee sekä maininta siitä, missä ja mihin ajankohtaan saakka asiakirja pidetään nähtävillä. Ilmoituksessa on todettava, että tiedoksisaannin katsotaan tapahtuneen 7. päivänä ilmoituksen julkaisemisesta virallisessa lehdessä.

## 1.25.6 Tiedoksianto ulkomaille

---

Tiedoksianto toimitetaan ulkomaille hallintolain tai asianomaisen vieraan valtion lainsäädännön mukaan, jollei Suomea sitovista kansainvälisistä sopimuksista ja velvoitteista muuta johdu. Jos ulkomaille tarkoitettua tiedoksiantoa ei saada toimitetuksi, asiakirja annetaan tiedoksi Suomessa yleistiedoksiannolla.

## 1.26 Hallintoasiasta aiheutuvat kulut (64 §)

---

Hallintoasiassa osapuolille aiheutuneita kuluja ei korvata, vaan kukin (asiakas ja Kela) vastaa omista kuluistaan. Vaatimus käsittelykulujen korvaamisesta jätetään tutkimatta, koska käsittelykulujen korvaaminen ei kuulu Kelan toimivaltaan. Oikeudenkäyntikuluista valitusasian yhteydessä lue lisää [muutoksenhaku ja itseoikaisu](#).

