

Hallintolain soveltaminen ja asiointi toisen puolesta Kelassa

03.04.2023

Sisällysluettelo

1 Hallintolain soveltaminen ja toisen puolesta asiointi Kelassa	1
1.1 Hyvä hallinto perusoikeutena	2
1.2 Hallintolain tarkoitus ja tavoitteet (1 §)	2
1.3 Milloin hallintolain säännöksiä sovelletaan (2 - 5 §)	3
1.3.1 Etuusasiat ja muut hallintoasiat	4
1.3.2 Kelan toimielimet ja toimihenkilöt	5
1.3.3 Hallintosopimukset	5
1.3.4 Suhde muuhun lainsäädäntöön	5
1.4 Hallinnon oikeusperiaatteet (6 §)	6
1.4.1 Yhdenvertaisuus	6
1.4.1.1 Positiivinen erityiskohtelu	7
1.4.2 Puolueettomuus	7
1.4.3 Suhteellisuus	7
1.4.4 Tarkoitussidonnaisuus	7
1.4.5 Luottamuksensuoja	7
1.5 Palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus (7 §)	8
1.6 Neuvonta (8 §)	8
1.6.1 Kelan toimialan asiat	9
1.6.2 Ohjaus toimivaltaiseen viranomaiseen	9
1.6.3 Sisältö ja menettelytavat	10
1.6.4 Informointi etuuden vaikutuksesta toiseen	11
1.6.5 Hakemuksen täyttäminen ja valituksen laatiminen	11
1.6.6 Yhdenvertaisuus asiakaspalvelussa	12
1.6.7 Neuvonnan ja yhteydenottojen dokumentointi	13
1.7 Asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä kieli (9 §)	13
1.8 Viranomaisten yhteistyö	14
1.9 Toisen puolesta asiointi (11 - 15 §)	14
1.9.1 Valtuutukseen perustuva oikeus toimia päämiehen puolesta	15
1.9.2 Asiamies ilman valtakirjaa	18
1.9.3 Avustaja	18
1.9.4 Alaikäisen puhevallan käyttäminen	18
1.9.5 Edunvalvoja täysi-ikäiselle henkilölle	20
1.9.5.1 Edunvalvojan puhevalta	22
1.9.5.2 Toimintakelpoisuuden rajoittaminen ja edunvalvojan puhevalta	23
1.9.5.3 Täysi-ikäisen vajaanpuhevalta	23
1.9.5.4 Edunvalvonnan päättyminen	24
1.9.6 Edunvalvontavaltuus	24
1.9.7 Lähiomaisen tai muun henkilön puhevalta	26
1.10 Vireilletulo (16 - 20 §:t)	28

1.10.1 Asiakirjan sisältö	28
1.10.2 Kuka voi hakea etuutta	29
1.10.3 Asiakirjan saapumispäivä ja saapumismerkintä	30
1.10.4 Asian vireilletulo	31
1.10.5 Asian vireillepanotavat	31
1.10.6 Lähettäjän vastuu	32
1.11 Asiakirjan siirto (21 §)	33
1.12 Asiakirjan täydentäminen (22 §)	33
1.13 Käsittelyn viivytyksettömyys (23 - 23 a §:t)	34
1.13.1 Käsittelyaika-arvio	35
1.13.2 Käsittelyajan määrittelemineen	36
1.14 Tulkitseminen ja kääntäminen (26 §)	36
1.14.1 Tulkkaus	37
1.15 Esteellisyys (27 - 30 §:t)	38
1.15.1 Olet esteellinen, jos	39
1.15.2 Esteellisyyden ratkaiseminen	40
1.16 Asian selvittäminen (31 - 33 §)	41
1.16.1 Lisäselvitysten pyytäminen	42
1.16.2 Määräaika lisäselvitysten toimittamiselle	42
1.17 Kuuleminen (34 - 35 §:t)	42
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 §)	45
1.19 Tarkastus ja auditointi (39 §)	45
1.20 Tietojen kirjaaminen (42 §)	46
1.21 Asian ratkaiseminen (43 - 49 §:t)	46
1.21.1 Päätöksen antaminen	46
1.21.1.1 Asiaratkaisu vai tutkimatta jättäminen	47
1.21.1.2 Päätöksen muoto ja sisältö	48
1.21.1.3 Päätöksen perustelemineen	49
1.22 Oikaisuvaatimus (49 a - 49 g §:t)	50
1.23 Päätöksessä olevan virheen korjaaminen (50 - 53 §)	51
1.24 Hallintokantelu (53 a - d §:t)	51
1.25 Hallintopäätöksen ja muun asiakirjan tiedoksianto (54 - 63 §:t)	52
1.25.1 Tiedoksiannossa noudatettava menettely	52
1.26 Hallintoasiasta aiheutuvat kulut (64 §)	54

1 Hallintolain soveltaminen ja toisen puolesta asiointi Kelassa

Tämä on ohje hallintolain soveltamisesta Kelassa. Ohjeeseen sisältyy Kela-asioiden hoitaminen toisen puolesta (kohta toisen puolesta asiointi) 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) HallintoL
- 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)
- Laki oikeudenkäynnistä hallintoasioissa (808/2019)
- 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)
- Laki korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta (695/2019)
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 15.3.2019/306

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 tulkkauspalvelusta (133/2010)
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983

1.1 Hyvä hallinto perusoikeutena

Oikeus hyvään hallintoon on jokaiselle perustuslaissa turvattu perusoikeus. Jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi toimivaltaisessa viranomaisessa asianmukaisesti ja ilman aiheutonta 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 ratkaisuvastuu). Ratkaisu voi olla etuus päätös, vastaus kirjeeseen tai ilmoitus esim. asian siirtämisestä toiselle viranomaiselle.

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

muutoksenhakuviranomaisen 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 **menettelysäännöksiä 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, virkamieheltä tai muulta julkista tehtävää hoitavalta, jos tämän lainvastainen toimenpide tai laiminlyönti on aiheuttanut vaaralle 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.

Asiakkaan vahingonkorvausvaatimuksen käsittely Kelassa määräytyy hallinnollisen toimivaltapäätöksen mukaisesti. Lue lisää vahingonkorvausvaatimuksen käsittelystä.

1.3 Milloin hallintolain säännöksiä sovelletaan (2 - 5 §)

Hallintolakia sovelletaan kaikkiin hallintoasioihin Kelassa.

- [Etuasiat ja muut hallintoasiat](#)
- [Kelan toimitilat 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 vireille tulo, 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 tiedoksiintoon sekä neuvontaan. Etuusasia on hallintoasia niin pitkään kuin sitä käsitellään Kelassa, myös muutoksenhakuasiana, oikaisuvaatimuksena, itseoikaisuna tai kanteluna.

Muutoksenhakuasiaan ja oikaisuvaatimusasiaan sovelletaan hallintolakia niin kauan kuin sitä käsitellään Kelassa. Hallintolainkäyttöä on mm. muutoksenhakuasian käsittely sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnassa, opintotuen muutoksenhakulautakunnassa, hallinto-oikeuksissa, vakuutus oikeudessa ja korkeimmassa hallinto-oikeudessa. Sosiaaliturvan muutoksenhaku on hallintolainkäyttöä, johon sovelletaan lakia oikeudenkäynnistä hallintoasioissa.

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.

Sidosryhmäyhteistyöllä tarkoitetaan yhteistyötä Kelan ulkopuolisten yhteisen prosessin kumppanien ja muiden yhteistyökumppanien kanssa.

Kelan keskeisiä sidosryhmiä ovat:

- Eduskunta
- Ministeriöt ja niiden alaiset virastot
- Verohallinto
- Tilastokeskus
- Digi- ja väestötietovirasto
- 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. 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 sidosryhmiin 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 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 laissa oikeudenkäynnistä hallintoasioissa säädetään.

1.3.4 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 alemman asteiset 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.

Päätöksen tiedoksiannosta sähköisenä viestinä säädetään laissa Kansaneläkelaitoksesta.

Julkisuus

Asiakirjojen julkisuuteen sovelletaan julkisuuslakia. Henkilötietojen käsittelystä säädetään yleisessä tietosuojasetuksessa ja tietosuojalaissa. Lue lisää asianosaisen oikeudesta saada tietoja ja henkilöllisyyden varmistamisesta Asiakkaan tunnistaminen ja tiedonsaantioikeus (kela.fi) , Asiakirjojen julkisuus ja salassapito (kela.fi), Sinetti - Mitä tietosuojaa on? (kela.fi) ja Tietopyynnöt 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 kieltä 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 selvyyteen 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 ratkaisuihinsa 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.

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 sopimuksiin.

Kela ja Eläketurvakeskus ovat tehneet sopimuksen työeläkeneuvonnasta. Paikallisissa yhteispalvelusopimuksissa voidaan sopia laajennetusta neuvonnasta. Kun asiakasta neuvotaan muissa kuin Kelan etuusasioissa, väärrien neuvojen antamisen riski kasvaa. Sen vuoksi varmista tarvittaessa sopimuskumppanilta, 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 Kunnan kanssa tehtävä yhteistyö (kela.fi)

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**. Asiakkaalle selostetaan 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 epäedellisestä 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.

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 selvitetään 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.

Palvelutilanteessa varmistetaan, että asiakas on ymmärtänyt annetun tiedon tai neuvon ja että hänelle on muodostunut oikea käsitys kyseisestä asiasta. Asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset, virheelliset tiedot ja oletukset pyritään oikaisemaan.

Annetun neuvon oikeellisuudesta on varmistauduttava. Jos vastausta ei pystytä antamaan heti, kerrotaan 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](#).

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

Jos samasta asiasta tulee toistuvasti kyselyjä, voit vastata, että hänelle ei enää vastata samaan asiaan.

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 saman sisältöiseen 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.

Kun asiakkaalla on oikeus **vaihtoehtoisii etuuksiin**, hänelle annetaan riittävät tiedot mm. etuuksien määrästä valintaa varten. Esimerkiksi pysyvästi sokealla tai liikuntakyvyttömällä henkilöllä on oikeus joko kansaneläkkeeseen (KEL 12 § 4 mom.) ja eläkettä saavan hoitotukeen tai 16- vuotiaan täyttäneen vammaistukeen, joten hänelle selvitetään molemmat vaihtoehdot. Lopullinen valinta jää kuitenkin asiakkaalle itselleen.

Toimeentulotuessa 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, hänet ohjataan tutustumaan Kelan eri esitteisiin, verkkosivujen palveluihin ja laskureihin.

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, hänet ohjataan ottamaan yhteyttä toimivaltaiseen viranomaiseen.

1.6.5 Hakemuksen täyttäminen ja valituksen laatiminen

Yleensä asiakas täyttää itse hakemuksensa. Asiakasta opastetaan ja neuvotaan hakemuksen täyttämisessä ja kerrotaan, mitkä seikat voivat vaikuttaa asian ratkaisuun ja minkä vuoksi.

Lue lisää kohdista suullinen hakeminen ja OmaKela sekä [asiointipalvelu OmaKelasta](#)

Hakemusta ei tule täyttää, eikä valitusta tule laatia **asiakkaan puolesta**, koska silloin toimihenkilö on hallintolaissa tarkoitettu avustaja tai asiamies ja silloin esteellinen käsittelemään asiaa puolueettomuuden vaarantumisen vuoksi. Vaikka toimihenkilö ei voi laatia valituskirjelmää asiakkaan puolesta, hän voi neuvoa tarvittaessa valituksen tekemiseen liittyvistä menettelyistä. Toimihenkilö ei voi kuitenkaan neuvoa asiakasta valituksen sisältöön liittyvissä asioissa.

Lue lisää hakemuslomakkeen täydentämisestä ja esteellisyydestä.

Asiakkaan mahdolliset rajoitteet otetaan huomioon asiointissa 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 pystytään tulkitsemaan ja kääntämään asia asiakkaan ymmärtämälle kielelle. Lue lisää tulkitsemisestä ja kääntämisestä. Myös vanhuus, vammaisuus ja sairaudet voivat rajoittaa asiointia, jolloin asiakas voi tarvita erityisiä neuvoja ja apua asiointiin 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, tiedot kirjoitetaan asiakkaan itsensä ilmoittamien tietojen perusteella lomakkeelle. Hakemus käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa ja varmistetaan, että asiat on kirjattu siihen asiakkaan ilmoittamalla tavalla. Lomakkeeseen merkitään, kuka on kirjoittanut tekstin asiakkaan puolesta.

Asiakkaan nimenomaisesta pyynnöstä toimihenkilö voi kirjoittaa sanelusta myös tekstisisällön valitukseen, eli asiakkaan ilmoittamat tai sanelemat tiedot tilanteissa, joissa vamma tai sairaus rajoittaa tai estää häntä itse kirjoittamasta asiakirjoja. Syy sanelusta kirjoittamiseen on dokumentoitava. Valitus voidaan sanelusta kirjoittaa asiakkaan puolesta, mutta sitä ei voida laatia asiakkaan puolesta tai vaikuttaa valituksen asiasisältöön millään tavalla. Valituksen laatimisella tarkoitetaan sisällön tuottamista, mitä Kelassa ei voi tehdä, koska puolueettomuus saattaisi vaarantua.

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 edellyttävät, 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, kommenteissa, yhteydenottojen kirjaamisessa, esittelyissä sekä arvio- ja lausuntopyynnöissä. Selkeällä ja ymmärrettävällä kielenkäytöllä voimme vähentää asiakkaan tarvetta ottaa yhteyttä Kelaan asian selvittämiseksi. Asiakaspalvelussa on hyvä varmistaa, että asiakas 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 Oiwassa 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 selkokielestä papunet.net/selkokeskus.

Kielen tulee olla asiallista, selkää 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 lainsäädäntönsä. 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 41 § velvoittaa Kelaa monialaiseen **yhteistyöhön**.

1.9 Toisen puolesta asiointi (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.

Puhevalta

Puhevallan käyttämisestä hallintoasioissa säädetään hallintolaissa.

Puhevalta tarkoittaa asianosaisen oikeutta toimia hallintoasiassa, esimerkiksi

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

Jos hakemus saapuu Kelaan jonkun muun kuin sen allekirjoittamana, jolla asiassa on puhevalta, hakemus tulee vireille. Kelassa on kuitenkin huolehdittava siitä, että asiassa kuullaan oikeaa puhevallan käyttäjää ennen asian ratkaisemista.

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](#).

Lue lisää alaikäisen puhevallasta, edunvalvojan puhevallasta, edunvalvonvaltuutetun puhevallasta ja lähiomaistilanteista.

Katso alaikäisen [tietojensaantioikeudesta](#).

1.9.1 Valtuutukseen perustuva oikeus toimia päämiehen puolesta

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

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.

Jos asiamies tai avustaja on tehtävänsä sopimaton, Kela voi kieltää tätä esiintymästä asiassa. Kiellosta on ilmoitettava päämiehelle ja varattava tälle tilaisuus uuden asiamiehen tai avustajan hankkimiseen.

Kelan antamaan esiintymiskieltoa koskevaan päätökseen saa hakea erikseen muutosta valittamalla siltä viranomaiselta, jonka toimivaltaan asiassa annettavan ratkaisun muutoksenhaku kuuluu. Muutoksenhaussa sovelletaan muutoin, mitä oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetussa laissa säädetään. Kieltoa koskeva muutoksenhaku ei estä asian käsittelyn jatkamista, ellei muutoksenhakuviranomainen toisin määrää. Lue lisää KHO:2018:17

Kaikissa asioissa ei kuitenkaan voi käyttää asiamiestä. Esimerkiksi kuntoutukseen liittyvä haastattelu edellyttää henkilökohtaista asiointia Kelassa.

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

Asiakas voi lähettää oman asiointipalvelunsa kautta valtakirjan, esimerkiksi viestin liitteenä. Valtakirjan voi antaa myös kirjoittamalla valtakirjan sisällön viestiin. Erillistä allekirjoitusta ei tarvita, koska viesti on kirjoitettu asiointipalveluun tunnistautuneena.

Hyvään hallintoon voidaan katsoa kuuluvan, että viranomaisen tulee pyrkiä selvittämään asiamieheksi ilmoittautuneen henkilön oikeutta toimia valtuutettuna oma-aloitteisesti ja ilman aiheetonta viivytyksiä, varsinkin jos asia on selvitettävissä suhteellisen vaivattomasti.

Valtakirja

Valtakirja osoittaa asiamiehen eli valtuutetun toimintavallan. Valtakirja voi olla yleisvaltakirja tai valtakirja, jossa valtuutetun toimivalta on tarkemmin yksilöity. Mikäli valtuutetun toimivalta on epäselvä eikä siitä käy ilmi, mitä valtuutettu voi tehdä, **toimivalta selvitetään kysymällä siitä valtuuttajalta ja tämä tieto kirjataan Oiwaan**. Kela voi aina tarvittaessa pyytää valtuutuksen tarkempaa yksilöintiä (yksilöity valtakirja). Jos asiamieheltä valitusasiassa puuttuu valtakirja tai esitetty valtakirja ei kata valitusasioita, **täydentämistä pyydetään asiamieheltä**.

Laissa ei ole säännöksiä valtakirjan muotovaatimuksista. Kelalle toimitetussa valtakirjassa tulee olla valtakirjan antajan nimi ja henkilötunnus, valtuutetun nimi ja syntymäaika (lue edeltä, missä tilanteissa syntymäaikaa ei tarvita), tiedot siitä mitä valtuutus koskee (toimintavallan sisältö) ja valtuuttajan allekirjoitus. Valtuuttajan ja valtuutetun tiedot tarvitaan tunnistamista varten. Valtakirjassa on lisäksi hyvä olla tieto siitä, onko se voimassa toistaiseksi vai määräaikaisesti sekä päiväys.

Valtakirjan antamisesta ja **sisällöstä päättää valtuuttaja**. Valtuutus voi olla vapaamuotoinen tai se voidaan antaa esimerkiksi Kelan lomakkeella VAL3. Tällä lomakkeella päämies voi valtuuttaa asiamiehen hoitamaan asioitaan Kelassa ja antaa suostumuksen asioiden hoitamiseksi välttämättömien salassa pidettävien tietojen luovuttamiseen. VAL 3 –lomake ei oikeuta muuttamaan tilinumeroa vaan siihen tarvitaan erikseen yksilöity valtuutus (valtuutus tilinumeron muuttamiseksi).

Valtakirjalomake on saatavilla suomeksi ([VAL3](#)), ruotsiksi ([VAL3r](#)) ja englanniksi ([VAL3e](#)) sekä kolmella saamen kielellä (VAL3 sme/[smn](#)/[sms](#)) ja infolehtinen valtakirjalomakkeen täyttämistä seuraavilla kielillä: [suomi](#), [ruotsi](#), [pohjoissaame](#), [inarinsaame](#), [koltansaame](#), [englanti](#), [somal](#), [ukraina](#), [venäjä](#), [viro](#), [arabia](#), [dari](#), [farsi](#) ja [sorani](#).

Asiamiehen käyttämisestä ja valtakirjasta muutoksenhakuasioissa lue lisää Valituskirjelmä (kela.fi).

Asiamies tai avustaja on velvollinen pitämään päämiehensä asiaa hoitaessaan saamansa tiedot salassa. Salassapitovelvollisuus jatkuu myös sen jälkeen, kun päämiehen asioiden hoitaminen on päättynyt.

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 perutaan.

Valtuuttaja voi milloin tahansa **peruuttaa** tekemänsä valtuutuksen ja ryhtyä hoitamaan asioitaan itse. Koska Kelaan toimitettua valtakirjaa ei voi perua hävittämällä tai ottamalla valtakirja pois, peruminen voidaan tehdä kirjallisesti, viestitoiminnolla tai suullisesti. Mikäli se tehdään puhelimitse, peruminen ja sen ajankohta tulee dokumentoida tarkasti. Katso [valtuutuksen peruminen](#).

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. Tarvittaessa 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.

Valtuuttajalla on edunvalvoja taloudellisten asioiden hoitamista varten

Valtuuttajalle voidaan määrätä edunvalvoja hoitamaan taloudellisia asioita, jolloin edunvalvoja **ensisijaisesti** edustaa päämiestä taloudellisissa asioissa Kelan etuusasiat mukaan lukien. Edunvalvoja on nimenomaisesti määrätty toimimaan päämiehen tukena taloudellisissa asioissa. Ennen edunvalvonnan alkamista annettu valtakirja ei automaattisesti menetä merkitystään. Henkilö, jolle on määrätty edunvalvoja, voi valtuuttaa asiamiehen toimimaan puolestaan. Molemmissa tilanteissa valtuutuksen merkitys pitää arvioida aina erikseen. Jos valtuutettu hoitaa taloudellisia asioita, edunvalvojaa on aina kuultava.

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).

Lisäselvitysten pyytäminen valtuutetulta

Lisäselvitykset ja muut asian hoitamiseen liittyvät asiakirjat pyydetään ensisijaisesti valtuutetulta, jos valtuutettu hakee etuutta tai hoitaa asiaa valtuuttajan puolesta. Selvityksiä voi aina pyytää myös asiakkaalta itseltään.

[Päätös annetaan tiedoksi etuusasiaa hoitaneelle valtuutetulle.](#)

Tiedoksianto toimitetaan myös asiakkaalle.

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 henkilö saanut luvan toimia oikeudenkäyntiavustajana, voi tarkistaa [oikeudenkäyntiavustajaluettelosta](#). Asianajaja nimikettä saa käyttää vain Suomen Asianajajaliiton jäsen. Asianajajaliittoon kuulumisen voit tarkistaa internetistä Asianajajaliiton sivuilta, [etsi asianajaja](#) -haulla.

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 alaikäinen itse.

Alaikäisen edunvalvoja (huoltaja)

Alaikäisen puolesta käyttää puhevaltaa hänen **huoltajansa (edunvalvojansa)**. Joissakin tilanteissa puhevaltaa käyttää muu huoltaja (huoltajan ohella tai sijasta). 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.**

Tuomioistuimien voi kuitenkin vapauttaa alaikäisen huoltajan edunvalvojan tehtävästä ja tarvittaessa määrätä edunvalvojaksi muun henkilön.

Vanhemmat voivat sopia muun henkilön kanssa, että lapsen huolto uskotaan vanhempien tai toisen vanhemman ohella kyseiselle henkilölle eli ns. oheishuoltajalle (laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 7 § 2 mom 1). Tuomioistuimien voi myös määrätä alaikäiselle muun huoltajan toimimaan huoltajana vanhemman tai vanhempien ohella (ns. oheishuoltaja). Vanhemman/vanhempien ohella toimiva huoltaja huolehtii lapsen hoidosta ja kasvatuksesta sekä lasta koskevien päätösten tekemisestä kuten vanhempi. Vanhemman/vanhempien ohella toimiva huoltaja tulee siis samanlaiseksi huoltajaksi ja lapsen edunvalvojaksi kuin vanhempi, ellei toisin ole määrätty.

Jos lapsen kannalta on erittäin painavia syitä olemassa, tuomioistuimien voi vanhempien sijasta määrätä huoltajaksi muun huoltajan (laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta

9 §). Tästä muusta huoltajasta tulee lapsen edunvalvoja vanhemman tai vanhempien tilalle. Vanhemman/vanhempien sijasta määrätyllä huoltajalla tarkoitetaan eri asiaa kuin lastensuojelulain 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 § 5 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 terveystalvelujen käyttämisestä päättämistä tai esimerkiksi uskonnollisen yhdiskunnan jäsenyydestä päättämistä. Tehtävienjako ei voi koskea taloudellisten asioiden hoitoa, eikä siten myöskään etuusasioiden hoitamista Kelassa.

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. Lapsen huoltolain mukainen tiedonsaantioikeus ei koske taloudellisia asioita eli etuusasioita Kelassa. Lapsen etuusasioista voidaan antaa tietoja vain huoltajien antaman suostumuksen perusteella. Tietojensaantioikeuden saajasta ei tule alaikäisen huoltajaa eikä edunvalvojaa.

Alle 15-vuotiaan puhevalta

Alle 15-vuotiaan puolesta puhevaltaa käyttää hänen **huoltajansa**. Jos lapsella on useampi huoltaja, kuka tahansa voi käyttää itsenäisesti puhevaltaa. Alle 15-vuotiaalla ei ole puhevaltaa. Lue lisää kohdasta 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 lailliselle edustajalle. Laillisella edustajalla tarkoitetaan huoltajaa tai muuta laillista edustajaa kuten edunvalvojaa. Tarkemmat ohjeet siitä, keille päätös annetaan tiedoksi löytyy kunkin etuuden etuusohjeesta.

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 etuuksia. Lue lisää kohdasta alaikäisen edunvalvoja.

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

Päätös annetaan tiedoksi kummallekin erikseen. Tarkemmat ohjeet siitä, keille päätös annetaan tiedoksi löytyy kunkin etuuden etuusohjeesta.

15 vuotta täyttäneellä alaikäisellä on oikeus saada Kelasta omia etuuksiaan ja omaa terveydentilaansa koskevat tiedot. Huoltajalla on oikeus saada alaikäistä lastansa koskevat tiedot muutamia poikkeuksia 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.

Yksin Suomeen tulleen alaikäisen edustaja

Jos lapsi on tullut Suomeen ilman huoltajaa tai muuta laillista edustajaa, käräjäoikeus määrää lapselle edustajan. Edustaja käyttää huoltajalle kuuluvaa puhevaltaa lasta ja hänen varallisuuttaan koskevissa asioissa. Edustaja valvoo lapsen edun toteutumista viranomaisasioissa kuten Kelassa ja tehtäviin kuuluu valvoa, että alaikäinen saa hänelle kuuluvat etuudet.

Lue lisää edustajasta ja edustajan tehtävistä.

Edustaja määrätään oleskeluluvan pakolaiskiintiössä saaneelle lapselle ja sellaiselle ihmiskaupan uhriksi joutuneelle lapselle, jolla on oleskelulupa, jos hän on Suomessa ilman huoltajaa tai muuta laillista edustajaa. Myös muulle oleskeluluvan saaneelle lapselle, joka on Suomessa ilman huoltajaa tai muuta laillista edustajaa, voidaan määrätä edustaja. Sama koskee myös kansainvälistä suojelua hakevaa, tilapäistä suojelua saavaa ja sellaista ihmiskaupan uhriksi joutunutta lasta, jolla ei ole oleskelulupaa, jos lapsi on Suomessa ilman huoltajaa tai muuta laillista edustajaa.

Edustajan tehtävä lakkaa, kun lapsi tulee täysi-ikäiseksi, lapsi muuttaa pysyvästi pois Suomesta tai hänelle määrätään Suomessa huoltaja tai muu laillinen edustaja. Edustajan tehtävä lakkaa automaattisesti, eikä siitä tehdä erillistä päätöstä. Edustajan on tehtävänsä päättyessä tehtävä tili siten kuin holhoustoimesta annetussa laissa säädetään. Lue edustajan oikeudesta saada tietoja.

Edustajaa on tarvittaessa kuultava, jos alaikäinen (15- 17 –vuotias) on käyttänyt asiassa puhevaltaa, esimerkiksi hakenut etuutta itse. Päätökset ja muut tiedoksiannot lähetetään sekä edustajalle että 15-vuotta täyttäneelle kummallekin erikseen.

1.9.5 Edunvalvoja täysi-ikäiselle henkilölle

Täysivaltaisen ja täysi-ikäisen henkilön suojaamiseksi (jos hän tarvitsee tukea asiointinsa 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. Lue lisää edunvalvonnan tehtävän tarkistamisesta.

Holhousasioiden rekisteristä näkyy

- **edunvalvojan nimi** ja tunnistetiedot
- tieto edunvalvonnan **alkamis- tai lakkaamisajankohdasta**
- tieto edunvalvojan tehtävästä ja sen mahdollisesta rajoittamisesta
- tieto päämiehen **toimintakelpoisuuden rajoittamisesta** (onko rajoitettu vai ei) ja tieto vajaavaltaiseksi julistamisesta.

Väliaikainen edunvalvonta

Jos tuomioistuin on antanut väliaikaisen määräyksen edunvalvonnasta, edunvalvontatieto ei näy holhousrekisterissä. Silloin Kelaan toimitetaan tuomioistuimen päätös väliaikaisesta edunvalvojan määräämisestä. Väliaikainen määräys on voimassa, kunnes tuomioistuin antaa asiassa päätöksen, jollei määräystä sitä ennen peruuteta tai muuteta.

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 Kela voi vaitiolovelvollisuuden estämättä ilmoittaa edunvalvonnan tarpeessa 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 puhevalta

Täysivaltaiselle (ja täysi-ikäiselle) henkilölle määrätty edunvalvoja käyttää päämiehensä ohella itsenäisesti puhevaltaa asioissa, jotka kuuluvat hänen tehtäviinsä.

Tilinumeron ilmoittaminen ja muuttaminen

Kun henkilölle määrätään edunvalvoja **taloudellisten asioiden hoitamista varten**, edunvalvoja määrää, mille tilille esimerkiksi Kelan etuudet maksetaan. Muilla kuin edunvalvojalla ei ole puhevaltaa tilinumeron ilmoittamisessa.

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.

Etuusasioiden hoito on taloudellisten asioiden hoitoa. Taloudellisten asioiden hoitamisen lisäksi edunvalvojan tulee huolehtia siitä, että päämiehelle järjestetään sellainen hoito, huolenpito ja kuntoutus, jota on päämiehen huollon tarpeen ja olojen kannalta sekä päämiehen toivomukset huomioon ottaen pidettävä asianmukaisena.

Muissa kuin etuuden maksamiseen liittyvissä asioissa päämiehellä itsellään on **puhevalta, mutta** etuusasioissa Kelan on aina kuultava edunvalvojaa, jos päämies itse hakee etuutta (eli käyttää itsenäisesti 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 eri mieltä siitä, miten asiassa tulee menetellä. 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.

Yleensä edunvalvoja hoitaa päämiehensä taloudellisia asioita. 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.

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

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 (YHS26/1000001920).
- 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](#).

Lue lisää edunvalvontasihteerin toimivallasta.

1.9.5.2 Toimintakelpoisuuden rajoittaminen ja edunvalvojan puhevalta

Tuomioistuimien (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 tarpeen mukaan edunvalvojan tehtävän sisältö holhousasioiden rekisterikyselyllä.

Holhousasioiden rekisteristä näkyy

- **edunvalvojan nimi** ja tunnistetiedot
- tieto edunvalvonnan **alkamis- tai lakkaamisajankohdasta**
- tieto edunvalvojan tehtävästä ja sen mahdollisesta rajoittamisesta
- tieto päämiehen **toimintakelpoisuuden rajoittamisesta** (onko rajoitettu vai ei)
- tieto vajaavaltaiseksi julistamisesta

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. Näissä tilanteissa päätös lähetetään vain edunvalvojalle.

Kela saa väestötietojärjestelmästä tiedon edunvalvojasta.

Tieto edunvalvonnasta näkyy Oiwan Asiakkaan palvelutiedot – näytöltä. Tarkista tarpeen mukaan edunvalvojan tehtävän sisältö holhousasioiden rekisterikyselyllä.

Holhousasioiden rekisteristä näkyy

- edunvalvojan nimi ja tunnistetiedot
- tieto edunvalvonnan **alkamis- tai lakkaamisajankohdasta**
- tieto edunvalvojan tehtävästä ja sen mahdollisesta rajoittamisesta
- tieto päämiehen toimintakelpoisuuden rajoittamisesta (onko rajoitettu vai ei)
- **tieto vajaavaltaiseksi julistamisesta.**

1.9.5.4 Edunvalvonnan päätyminen

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 **alaikäisen 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 Alaikäisen puhevallan käyttämisestä.

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 (esimerkiksi sairauden vuoksi) 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 **niissä asioissa**, jotka valtuutus kattaa. Kelan on kuultava valtuutettua, jos valtuuttaja käyttää puhevaltaa (esimerkiksi hakee etuutta).

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 **näkyvät 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 YHL 14. 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.

Edunvalvontavaltuutettuja voi olla myös kaksi tai useampia ja kunkin toimivalta ilmenee valtakirjasta. Valtuutetuilla voi olla myös sama tehtävä. Jos valtakirjassa ei ole nimenomaisesti määrätty, ovatko valtuutetut kelpoisia edustamaan valtuuttajaa vain yhdessä vai onko kukin heistä yksinäänkin kelpoinen edustamaan valtuuttajaa on lähtökohtana, että valtuutetuilla on kelpoisuus edustaa valtuuttajaa vain yhdessä. Edunvalvontavaltuutuksessa voi olla nimetty varavaltuutettu tai toissijainen valtuutettu. Varavaltuutettu tai toissijainen valtuutettu ryhtyy hoitamaan valtuutuksen mukaisesti asioita vasta kun valtuutus on vahvistettu hänen osaltaan ja hänen nimensä näkyy holhousrekisterissä.

Edunvalvontavaltuutuksen päätyminen

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.

1.9.7 Lähiomaisen tai muun henkilön puhevalta

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.)
- takuueläke (703/2010 11 § 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

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.

Etuuksien hakemista 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 etuudenhakijan tai -saajan puolesta ja **hänen edukseen** Kela-asioissa.

- lähiomaista tai muuta 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

Jos Kela ei hyväksy lähiomaista tai muuta henkilöä puhevallan käyttäjäksi, voi olla tarpeen tehdä [ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä Digi- ja väestötietovirastoon](#). Lähiomaista tai muuta henkilöä voi myös neuvua ottamaan yhteyttä Digi- ja väestötietovirastoon. Kelaan toimitettu hakemus tulee kuitenkin vireille.

Asiakkaan kuuleminen tarvittaessa

Asiakkaalle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi, jos se on tarpeen

- hänen etunsa vuoksi tai
- asian selvittämiseksi.

Kuulemisen tarpeellisuus arvioidaan Kelassa. Kuuleminen voi olla tarpeen esimerkiksi silloin, jos puhevallan käyttäjä ei toimita pyydettyjä tietoja (ei toimi asiassa asiakkaan eduksi). Kun asiassa kuullaan asiakasta ja asia on ristiriitainen tai epäselvä,

asiakkaan kanta ratkaisee, jos hän kykenee ymmärtämään kuulemista koskevan asian merkityksen.

Puhevallan voimassaolo

Lähiomaisen tai muun henkilön toiminta voi olla tilapäistä. Lähiomaisen tai muun henkilön puhevalta päättyy, kun asiakas 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 asiakkaan vahingoksi, Kelasta voidaan tehdä ilmoitus Digi- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeesta.

Etuus maksetaan asiakkaalle

Puhevallan käyttäjän **toimivalta ei ulotu** etuuden vastaanottamiseen vaan **etuus maksetaan** asiakkaalle 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 asiakkaalle uuden tilinumero, on esitettävä edellä oleva selvitys siitä, että kyseessä on asiakkaan tili.

Päätös lähetetään

Jos lähiomainen tai muu henkilö on hakenut etuutta asiakkaan puolesta, **päätös lähetetään ainoastaan asiakkaalle itselleen hänen osoitteellaan.**

Lähiomaisen tai muun henkilön oikeus saada tietoja

Asiakkaan asioita hoitavalle, Kelan hyväksymälle lähiomaiselle tai muulle henkilölle, annetaan vain ne tiedot, jotka ovat **välttämättömiä käsiteltävänä olevan asian hoitamiseksi**. Välttämättömiä tietoja ovat esimerkiksi tieto siitä, mitä etuuksia asiakas 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.

1.10 Vireilletulo (16 - 20 §:t)

- [Asiakirjan sisältö](#)
- [Asiakirjan saapumispäivä ja saapumismerkintä](#)
- [Asian vireilletulo](#)
- [Asian vireillepanotavat](#)
- Suojaamaton sähköposti
- [Lähtäjän 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 edellä mainitusta.

1.10.2 Kuka voi hakea etuutta

Tässä ohjeessa on kerrottu yleiset säännöt siitä, kuka voi hakea etuutta missäkin tilanteessa. Tämän lisäksi on olemassa **etuuskohtaisia säännöksiä ja ohjeita hakemisesta ja maksamisesta**, jotka voivat joko poiketa näistä yleisistä ohjeista tai täydentää niitä.

Henkilö itse

18 vuotta täyttänyt henkilö hakee etuutta yleensä itse.

Alle 18-vuotias on vajaavaltainen ja hänen puolestaan etuuksia hakee yleensä hänen edunvalvojansa. Edunvalvojina ovat yleensä hänen huoltajansa.

15 vuotta täyttänyt, mutta alle 18-vuotias on vajaavaltainen, mutta hänellä on oikeus myös itse hakea etuutta. Katso etuuskohtaiset menettelyt tarkemmin kyseisen etuuden etuusohjeesta.

Lue lisää [asianosaisesta ja puhevallan käyttämisestä](#) sekä [alaikäisen puhevallan käyttämisestä](#).

Edunvalvoja

Jos edunvalvoja on määrätty hoitamaan päämiehen eli edunvalvottavan taloudellisia asioita ja varallisuutta ja omaisuutta tai pelkästään taloudellisia asioita, edunvalvojalla on oikeus hakea etuutta päämiehen puolesta.

Lue lisää edunvalvojan tehtävän sisällön tarkistamisesta, [täysi-ikäisen henkilön edunvalvonnasta](#), [edunvalvojan puhevallasta](#), [toimintakelpoisuuden rajoittamisen vaikutuksesta](#) ja [täysi-ikäisen vajaavaltaisen puhevallasta](#) sekä [edunvalvonnan päättämisestä](#).

Edunvalvontavaltuutettu

Edunvalvontavaltuutettu voi hakea etuutta päämiehensä puolesta, jos edunvalvontavaltuutus on asianmukaisesti vahvistettu ja rekisteröity, ja kun edunvalvontavaltuutus kattaa taloudellisten asioiden kuten etuusasioiden hoidon.

Lue lisää [edunvalvontavaltuutuksesta](#).

Asiamies eli valtuutettu

Asiamies eli valtuutettu voi hakea etuutta päämiehen puolesta. Asiamiehen on esitettävä valtakirja tai muulla luotettavalla tavalla osoitettava olevansa oikeutettu edustamaan valtuuttajaa.

Jos asiamiehenä toimii julkinen oikeusavustaja, Suomen Asianajajaliittoon kuuluva asianajaja tai luvan saanut oikeudenkäyntiavustaja, hänen ei tarvitse esittää valtakirjaa Kelassa ellei ole syytä epäillä valtuutuksen todenperäisyyttä.

Lue lisää [valtuutukseen perustuvasta oikeudesta toimia päämiehen puolesta](#) ja [asiamiehestä ilman valtakirjaa](#).

Lähiomainen tai muu henkilö

Lähiomainen tai muu henkilö, joka pääasiallisesti huolehtii henkilöstä, voi hakea etuutta toisen puolesta, jos henkilö ei sairauden, vanhuuden tai muun sellaisen syyn takia itse pysty hakemaan etuutta tai muutoin huolehtimaan eduistaan ja oikeuksistaan eikä hänellä ole edunvalvojaa. Tämä edellyttää myös sitä, että Kela hyväksyy lähiomaisen tai muun henkilön toimimaan toisen puolesta ja että etuuslaissa on tästä asiasta säännös.

Lue lisää [lähiomaisen tai muun henkilön puhevallasta](#).

Kunta

Jos lapsi on otettu kunnan sosiaalihuollon toimielimen huostaan, sillä on oikeus hakea lapselle kuuluvaa etuutta.

Lue lisää [alikäisen puhevallan käyttämisestä](#).

Kuolinpesä

Lue lisää kuolinpesän oikeudesta hakea etuutta.

1.10.3 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. Asiakkaalla on oikeus pyynnöstä saada todistus asiakirjan vastaanottamisesta (Kuitti Kelan toimistoon jätetyistä asiakirjoista YHT02).

Asia tulee vireille myös puutteellisella hakemuksella. Puutteellinen hakemus otetaan vastaan ja merkitään saapuneeksi. Hakemusta ei saa palauttaa asiakkaalle, vaan asiakasta pyydetään täydentämään sitä. Lue lisää, jos hakemus on jonkun muun kuin asiakkaan tai asiakkaan puolesta asiassa puhevaltaa käyttävän allekirjoittama.

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 lähetyksen saapumisesta postiyriyrykseen. 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).

1.10.4 Asian vireilletulo

Etuusasia 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](#).

1.10.5 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.

Postitse tai henkilökohtaisesti toimitettuna

Kun etuutta haetaan paperihakemuksella, hakemuslomake on allekirjoitettava. Jos hakemusta ei ole laadittu hakemuslomakkeelle, asia rekisteröidään vireille ja hakijaa pyydetään täyttämään hakemuslomake. Jos hakemus saapuu allekirjoittamattomana esimerkiksi postitse, siihen ei tarvitse pyytää allekirjoitusta, ellei ole syytä epäillä hakemuksen alkuperäisyyttä tai eheyttä eikä esimerkiksi sitä, että hakemus olisi asiakkaan tahdon vastainen.

Asia tulee vireille myös puutteellisella hakemuksella. Puutteellista hakemusta ei palauteta asiakkaalle, vaan asiakasta pyydetään täydentämään sitä. Pyydä hakemuksen täydentämistä viestillä, puhelimitse tai kirjeellä.

Lue lisää [asiakirjan täydentämisestä](#).

Asiakkaalla on oikeus pyynnöstä saada myös todistus asiakirjan vastaanottamisesta. Lue lisää todistuksen antamisesta.

Sähköisesti OmaKelassa

Osassa etuuksista asiakas voi saattaa asian vireille myös sähköisellä hakemuksella käyttämällä sähköistä OmaKela -palvelua. Asiakkaan on tällöin tunnistauduttava joko pankin verkkotunnuksilla, mobiilivarmenteella tai sähköisen henkilökortin avulla. OmaKelan kautta jätetyistä hakemuksista lähtee automaattinen vastaanottokuittaus lähettäjälle.

Jos hakemusta ei voi tehdä OmaKelassa, asiakas voi suurimmassa osassa Kelan etuuksista tehdä hakemuksen pdf-lomakkeella. Pdf-lomake lähetetään tällöin OmaKelassa viestin liitteenä.

Asia voi tulla vireille myös viestipalvelun kautta lähetetyllä muulla viestillä.

Tutustu [verkkoasiointiin Kelassa](#).

Sähköpostitse tai faksilla

Asia voi tulla vireille myös sähköpostilla tai faksilla. Vireilletulotiedoista tulee käydä ilmi, mitä asia koskee sekä lähettäjän nimi ja yhteystiedot.

Etuusasioita (etuuteen liittyvät tiedot, hakemus tai hakemuksen liitteet) **ei** kuitenkaan tulisi lähettää Kelaan **sähköpostilla** tietoturvasyistä. Henkilön sähköinen tunnistaminen ei ole käytössä Kelan sähköpostissa ja sähköpostin lähettäjää koskevaa tietoa voidaan muokata helposti teknisesti. Kela ei voi ohjata tai suositella asiakasta lähettämään salassa pidettäviä tietoja sähköpostilla. Tämän vuoksi Kela ei myöskään ilmoita sähköpostiyhteystietoja, johon etuusasioita voitaisiin lähettää. Kela tarjoaa sähköisenä palveluna tietoturvallisen [OmaKela-palvelun](#).

Katso ohje, miten toimia, kun asiakas lähettää sähköpostilla etuushakemuksen, liitteitä tai valituksen. Jos etuutta koskeva viesti lähetetään Kelaan sähköpostilla, Kelassa ei voida turvata sitä, että sähköposti saapuu Kelaan ja etuusasia tulee vireille. Sähköinen viesti toimitetaan viranomaiselle lähettäjän omalla vastuulla, joten vastuu sähköpostin perille menosta jää sähköpostia lähetettäessä lähettäjälle.

Faksina toimitettu hakemus tulee vireille faksin saapumispäivänä. Faksatussa hakemuksessa oleva allekirjoitus on riittävä, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä ole syytä epäillä asiakirjan alkuperäisyyttä ja säilymistä muuttumattomana. Tällöin alkuperäistä hakemuslomaketta ei tarvitse toimittaa myöhemmin.

Suullisesti

Asiakkaan asia voi tulla vireille myös suullisen hakemuksen tai ilmoituksen perusteella joko asiakaspalvelun palvelutilanteessa tai ratkaisuasiantuntijan soittaessa asiakkaalle. Suullisesti saadut tiedot on aina dokumentoitava Oiwan yhteydenottoon. Tarvittaessa luodaan toimeksiantotyö, johon yhteydenotto liitetään.

Lue lisää [suullisesta hakemisesta](#).

1.10.6 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 määriteltä määrääaikaa. 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 siirrossa 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 tuloseselvityksiä.

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).

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 aiheetonta viivytystä on perustuslaissa säädetty jokaisen perusoikeus (PL 21 §). Hallintoasia on käsiteltävä **ilman aiheetonta viivytystä**. Oikaisuvaatimus on hallintolain (49 e §) mukaan käsiteltävä kiireellisenä.

Hallintolaissa ei ole tarkemmin säädetty, missä ajassa oikaisuvaatimus on käsiteltävä kiireellisenä.

Hallintolain säännös asian viivytyksettömästä käsittelystä merkitsee sitä, että hakemuksen tultua vireille on välittömästi alettava selvittämään asiaa. Viivytyksetön asian käsittely edellyttää, että tarkistetaan ja täydennetään asiakkaan antamat tiedot ja annetaan asiakkaalle selkeät ohjeet siitä, mitä tietoja asian käsittelemiseksi tarvitaan. Se edellyttää myös sitä, että hankitaan 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. Asiakasta neuvotaan, 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.

Eduskunnan oikeusasiamies (EOA) on ottanut kantaa hakemuksen kiirehtimiseen ratkaisussaan EOAK/3947/2018.

Kantelija oli **kiirehtinyt** 29.6.2018 hakemaansa yleisen asumistukihakemuksensa käsittelyä 30.7.2018, mutta tuolloin asiaa ei rekisteröity kiireelliseksi. EOA katsoi, että Kelassa oli laiminlyöty noudattaa riittävää huolellisuutta, kun kantelijan kiirehtimispyyntöä ei rekisteröity ennen kuin vasta 3.8.2018. Päätös annettiin 6.8.2018. Kela ei ollut pystynyt käsittelemään kantelijan asiaa laissa säädettyssä ajassa, vaan määräaika ylittyi viikolla. Kiirehtimispyyntöjen merkitsemisestä EOA totesi lisäksi sen, että käsityksensä mukaan pelkkä hakemuksen käsittelyn kiirehtiminen ei sinänsä saisi johtaa – asiakkaiden tasapuolisen kohtelun vaatimus huomioon ottaen – siihen, että kiirehditty asia automaattisesti ohittaisi käsittelyjärjestyksessä vastaavanlaisia muita hakemuksia, joiden osalta pyyntöä ei ole tehty. Pyyntönsä taustalla ja asian asettamisella muita kiireellisemmäksi tulisi nähdäkseni olla myös muita, tapauskohtaisesti hyväksyttäviä, perusteita. Nyt puheena olevassa tapauksessa kantelija oli esittänyt nimenomaisen kiirehtimispyynnön 30.7.2018, mikä olisi ollut laissa säädetyn määräajan viimeinen päivä. Kiirehtimispyyntöön reagoiti välittömästi tuolloin olisi ollut tärkeää ja mahdollistanut parhaassa tapauksessa sen, että Kela olisi välttynyt laissa säädetyn määräajan ylitykseltä. EOA esitti käsityksensä Kelan menettelyn lainvastaisuudesta laissa säädetyn määräajan ylittymisestä ja kiinnitti Kelan huomiota huolellisuuteen kiirehtimispyyntöjen käsittelyssä.

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 määrittäminen

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 §)

Kelan on järjestettävä tulkitseminen ja kääntäminen asiassa, joka voi tulla vireille Kelan aloitteesta, jos

- romani- tai viittomakieltä taikka muuta kieltä käyttävä asianosainen ei osaa suomea tai ruotsia tai
- asianosainen ei 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. Asia voidaan tulkita tai kääntää sellaiselle kielelle, jota asianosaisen voidaan todeta asian laatuun nähden riittävästi ymmärtävän. Tulkitseminen ja kääntäminen ei näin ollen edellytä, että se suoritetaan asianosaisen äidinkielelle. Käännös voisi olla myös lyhennelmä asiakirjan sisällöstä. Asiakirja olisi kuitenkin aina tulkittava tai käännettävä niin laajasti, että asianosaiselle käy ilmi sen keskeinen sisältö ja ne tiedot, joilla saattaa olla tai on ollut merkitystä asian ratkaisemiselle.

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 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.

Asian selvittämiseksi tai asianosaisen oikeuksien turvaamiseksi Kela voi huolehtia tulkitsemisesta ja kääntämisestä muussakin kuin Kelan aloitteesta vireille tullessa asiassa. Kelan etuusasiat tulevat yleensä vireille **asiakkaan aloitteesta eli hakemuksesta**. Kelan etuusasioissa on kysymys perustoimeentulon turvaamisesta (PL 19 §). Tulkitseminen ja kääntäminen voi olla tarpeen myös asiakasaloitteisissa hakemusasioissa erityisesti asiointin alkuvaiheessa, kun asiakasta neuvotaan hänen hakiessaan etuutta tai tehdään kuntoutushaastattelua. On tärkeää, että asiakas pääsee selvytyteen oikeuksistaan etuuksiin, niihin liittyvistä velvollisuuksista ja asian käsittelyyn liittyvistä menettelyistä ja esimerkiksi ilmoitusvelvollisuuden merkityksestä. Näin voidaan välttää väärinymmärryksistä aiheutuvia oikaisupäätöksiä, takaisinperintäpäätöksiä ja väärinkäytösepäilyjä. Tulkitseminen saattaa olla tarpeen myös kuulemisen yhteydessä. Tulkitsemista tai kääntämisestä on syytä käyttää myös silloin, kun asiakas ei ymmärrä Kelasta saamaansa päätöstä tai kirjettä.

Asiakkaan kokonaistilanne, kuten oikeus eri etuuksiin, selvitetään samalla kerralla. Joskus voi olla tarpeen selostaa esimerkiksi Kelan toimintaa erilaisesta kulttuurista tulevalle maahanmuuttajataustaiselle asiakkaalle.

Tulkin ei aina tarvitse olla ammattitulkki. Jos asiointitilanteessa Kelasta ei löydy henkilöä, joka pystyy tulkitsemaan tai tarvittaessa kääntämään asian asiakkaan ymmärtämälle kielelle, tulkitseminen tai kääntäminen hankitaan ostopalveluna.

Tulkki tai kääntäjä ei saa olla esteellinen. Näin siis 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-vuotias ei saa toimia 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.

Tulkkipalvelujen tilaamisesta ja kustannuksista vastaamisesta kerrotaan ohjeessa Tulkkipalvelut (kela.fi)

ja tässä lisää kääntämisestä.

Suomen ja ruotsin kieltä käyttävän oikeudesta viranomaisen järjestämään tulkkaukseen sekä käännökseen säädetään kielilaisissa. Lue lisää Kielilaki Kelassa

Tulkitsemisesta ja kääntämisestä saamen kielelle on voimassa, mitä siitä saamen kielilaisissa säädetään. Lue lisää Saamen kielilaki Kelassa

Viranomaisen on myös huolehdittava siitä, että muiden pohjoismaiden kansalaiset saavat sen käsiteltävissä asioissa tarvittavan tulkitsemis- ja käännösavun. Lue lisää Kielikysymykset (kela.fi).

1.14.1 Tulkkkaus

Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus kuntoutuksessa

Kuntoutuslaissa ei ole säädetty oikeudesta tulkkaukseen tai siitä, millä tavalla tulkkaus tulisi järjestää. Kuntoutujia ei kuitenkaan ilman hyväksyttävää perustetta voi asettaa eri asemaan kielen perusteella.

Jotta Kansaneläkelaitoksen kuntoutuslain perusteella kuntoutukseen oikeutettu henkilö ja/tai läheinen voisi osallistua kuntoutukseen, Kela järjestää kuntoutuksen toteutuksen kannalta tarpeellisen tulkkauksen.

Ruotsin- ja saamenkielisille asiakkaille järjestetään tulkkaus koko kuntoutusohjelman ajalle, jos Kelalla ei ole palveluja ei ole näille kansalliskielillä. Kuntoutuksen tulkkaus maksetaan Kelan toimintamenoista.

Tulkkausta ei ole ollut mahdollista järjestää kaikkeen kuntoutukseen tai koko kuntoutusprosessin ajalle, vaan tulkkauksen määrä on rajattu enimmäistuntimääriin. Enimmäistuntimäärä on pyritty kohdentamaan kuntoutuksen toteuttamisen ja onnistumisen kannalta keskeisimpiin tilanteisiin. Lue lisää tulkkauksesta Kelan järjestämän kuntoutuksen aikana.

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu edistää kuulovammaisen, kuulonäkövammaisen tai puhevammaisen henkilön mahdollisuuksia toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä.

Tulkkauspalvelulain mukaiset Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut (kela.fi) voi tilata [Kelan Turussa sijaitsevasta vammaisten tulkkauspalvelukeskuksesta](#).

1.15 Esteellisyys (27 - 30 §:t)

Esteellisyssä säännöksillä 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 (Kelassa asian käsittelijän) **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, diarointi, 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 puolisukulainen, 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 muutoksenhakuelimen 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 **esteellisyysperusteiden 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 esteellisyysperusteiden 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 esihenkilösi 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.

Pääsäännön mukaan toimihenkilö ratkaisee itse kysymyksen esteellisyydestään.

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 esteellisyysasian 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 (31 - 33 §)

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 selvitetyksi. 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 minkälaista 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. Lähtökohdiana 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 lääkärintlausunnot 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 **pyytänyt 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 Oiwan 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 puhevaltaa, kuule myös päämiestä (myös alaikäistä 15- vuotta täyttäneitä) 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.

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**. Asiakkaalta varmistetaan, 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.

Henkilötietoja sisältävästä rekisteristä, 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,

- 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

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

Hakijalle tulee yleensä antaa kirjallinen päätös etuuden myöntämisestä, hylkäämisestä, lakkauttamisesta, tarkistamisesta, oikaisemisesta ja takaisinperinnästä. Kun päätös on kirjallinen, asiakas saa tietoonsa päätöksen perustelut ja hän voi harkintansa mukaan valittaa päätöksestä.

Lue etuuskohtaisista ohjeista, kuinka päätöksen antamisessa menetellään etuudensaajan, lapsen tai edunvalvojan kuolemantapauksessa. Lue myös hallintolain soveltamisen ohjeista edunvalvonnan päättymisestä etuudensaajan tai edunvalvojan kuoleman johdosta. Silloin, kun annat päätöstä etuudensaajan tai lapsen kuoleman vuoksi, lisää päätökseen sopivaan kohtaan pahoittelu, esim. *Osanottomme menetyksenne johdosta*. Mikäli asiaa on jo aiemmin pahoiteltu Kelan taholta kirjallisesti, ei osanottoa ole enää syytä uudelleen ilmaista päätöksessä tai kirjeessä.

Silloin, kun on kyse indeksitarkistuksesta johtuvasta etuuden tarkistamisesta, päätös annetaan vain pyynnöstä.

Lainmuutoksen yhteydessä voidaan säätää erikseen siitä, annetaanko lainmuutoksesta johtuvasta etuuden tarkistamisesta päätös. Kun etuus tarkistetaan viran puolesta lainmuutoksen vuoksi, ei tarkistuksesta aina anneta päätöstä muutoin kuin etuudensaajan pyynnöstä.

Etuuspäätös annetaan pääsääntöisesti lopullisena ja siihen voi hakea muutosta siten, kuin etuuslainsäädännössä on säädetty. Tietyissä tilanteissa päätös tulee kuitenkin antaa väliaikaisena. Päätöksen antamisesta väliaikaisena kerrotaan etuuskohtaisissa ohjeissa, muutoksenhaku-ohjeessa ja päätöksen oikaisu ja poistaminen -ohjeessa.

Etuuspäätökset annetaan maksutta.

Päätökset annetaan suomeksi tai ruotsiksi väestötietojärjestelmästä saatavan asiakkaan kielitiedon perusteella. Huomaa myös tilanteet, joissa päätös annetaan asiakkaan käyttämällä saamen kielellä.

Etuuskohtaisissa ohjeissa on kerrottu, kenelle päätös tulee antaa.

Lue lisää myös [asiaratkaisu vai tutkimatta jättäminen](#), [päätöksen muoto ja sisältö](#) ja [päätöksen perustelevminen](#).

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 eivät 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. (etuslaki: 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. Lue lisää 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.

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 välittömästi 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**.

Päätöksen tulee olla sisällöltään täsmällinen ja yksiselitteinen. Asianosaisen on saatava yksiselitteisesti tietää, mitä viranomainen 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 perustelevminen

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 viranomainen voi arvioida muutoksenhaun tarvetta, ja Kela tai muu viranomainen 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 perustelevminen 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 **asiantuntijalääkäriinä** toimivat laillistetut lääkärit tai hammaslääkärit. Heidän on merkittävä perusteltu arvionsa Oiwaan osallistuessaan etuusasian valmisteluun.

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.

Oikaisuvaatimus päätöksessä on annettava perusteltu ratkaisu oikaisuvaatimuksessa esitettyihin vaatimuksiin.

Myönteisenkin päätöksen perustelemisen 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. Hallintolaisissa 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 ja maksuunpanopäätökseen korkeakouluopiskelijoiden terveydenhoitomaksusta saa vaatia oikaisua, kuten hallintolaisissa säädetään.

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. Oikaisuvaatimus on käsiteltävä kiireellisenä.

Oikaisuvaatimusohje on korjattava kuten virheellinen valitusosoitus.

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)

Hallintokantelun tekeminen

Kelan tai siihen palvelussuhteessa olevan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä hallintokantelun Kelalle. Hallintokantelu tehdään kirjallisesti tai Kelan suostumuksella suullisesti. Kantelun tekijän tulee esittää käsityksensä siitä, millä perusteilla tämä pitää menettelyä virheellisenä ja mahdollisuuksien mukaan tieto arvostelun kohteena olevan menettelyn tai laiminlyönnin ajankohdasta.

Hallintokantelun käsittely

Kela ryhtyy niihin toimenpiteisiin, joihin se hallintokantelun perusteella katsoo olevan aiheutta. Jos kantelun johdosta ei ole aiheutta ryhtyä toimenpiteisiin, siitä tulee viivytystä ilmoittaa kantelun tekijälle. Hallintokantelua käsiteltäessä on noudatettava hyvän hallinnon perusteita ja turvattava niiden henkilöiden oikeudet, joita asia välittömästi koskee. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä. Kanteluasiassa annettavaan ratkaisuun ja sen tiedoksiantoon sovelletaan hallintolain säännöksiä.

Hallintokantelun johdosta annettava hallinnollinen ohjaus

Kela voi hallintokanteluasiassa antamassaan ratkaisussa kiinnittää huomiota hyvän hallinnon vaatimuksiin tai saattaa tietoon käsityksensä lain mukaisesta menettelystä. Jos tätä ei asian kokonaisarvosteluun vaikuttavat seikat huomioon ottaen pidetä riittävänä, valvottavalle voidaan antaa huomautus, jollei kantelun kohteena oleva teko luonteensa tai vakavuutensa perusteella anna aiheutta ryhtyä toimenpiteisiin muussa laissa säädetyn menettelyn käynnistämiseksi. Viimeksi mainitussa tapauksessa kantelun käsittely raukeaa.

Hallintokanteluasiassa annettuun ratkaisuun ei saa hakea muutosta valittamalla.

Katso myös [Kela.fi hallintokantelu](#), [Hallintokantelun käsittelyprosessi \(sisältää sen, missä asia Kelassa käsitellään ja ratkaistaan\)](#), [hallintokantelu ja hallintokantelu Kelan toiminnasta](#).

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

Tiedoksiantovelvollisuus

Kelan on viranomaisena annettava tekemänsä päätös viipymättä tiedoksi asianosaiselle ja muulle tiedossa olevalle, jolla on oikeus hakea siihen oikaisua tai muutosta valittamalla. Tiedoksi on annettava myös sellainen päätös, johon liittyy muutoksenhakukielto.

Myös asian käsittelyn kuluessa ilmoituksen, kutsun tai muun asian käsittelyyn vaikuttavan asiakirjan tiedoksi antamisesta on huolehdittava.

Tiedoksiannosta ja oikeusvaikutuksesta lue lisää muutoksenhaku ohjeesta.

Päätöksen tiedoksiannosta näkövammaiselle lue lisää yhdenvertaisuuden toteuttamisesta.

Tiedoksiantotavat

Tiedoksianto toimitetaan tavallisena tai todisteellisena tiedoksiannona taikka, jos sitä ei voida edellä tarkoitetuin tavoin toimittaa, yleistiedoksiannona.

Tiedoksianto yksityishenkilölle

Tiedoksianto yksityishenkilölle toimitetaan henkilölle itselleen tai tämän lailliselle edustajalle. Jos tiedoksiannon vastaanottajalla ja tämän edustajalla on molemmilla oikeus käyttää asiassa puhevaltaa, tiedoksianto on toimitettava kummallekin erikseen. Laillisella edustajalla tarkoitetaan huoltajaa tai muuta laillista edustajaa, kuten edunvalvojaa.

Tiedoksianto toimitetaan asianosaisen valtuuttamalle henkilölle, jollei tämän oikeutta vastaanottaa tiedoksiantoja ole erikseen rajoitettu tai tiedoksiantoa ole toimitettava asianosaiselle henkilökohtaisesti.

Tiedoksianto yhteisölle, säätiölle, kuolinpesälle ja konkurssipesälle

Tavallinen tiedoksianto yhteisölle tai säätiölle toimitetaan sen ilmoittamaan osoitteeseen. Todisteellinen tiedoksianto yhteisölle tai säätiölle toimitetaan henkilölle, jolla on oikeus ottaa vastaan sen puolesta tiedoksiantoja.

Tiedoksianto kuolinpesälle toimitetaan sille pesän osakkaille, jonka hallussa pesä on, tai pesänhoitajalle. Jos kuolinpesä on usean osakkaan yhteisessä hallinnossa, tiedoksianto voidaan toimittaa yhdelle heistä. Osakkaan on ilmoitettava tiedoksisaannista muille pesän osakkaille.

Tiedoksianto konkurssipesälle toimitetaan pesänhoitajalle.

1.25.1 Tiedoksiannossa noudatettava menettely

Tavallinen tiedoksianto

Tavallinen tiedoksianto toimitetaan postitse kirjeellä vastaanottajalle.

Vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettamisestä, jollei muuta näytetä. Asian katsotaan tulleen viranomaisen tietoon kuitenkin kirjeen saapumispäivänä.

Kansaneläkelaitoksesta annetun lain 20 a §:n mukaisesti kansaneläkelaitoksen toimeenpantavaksi säädettyä etuutta koskeva päätös lähetetään postitse kirjeellä. Vastaanottajan katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettamisestä, jollei muuta näytetä. Päätös voidaan asianosaisen suostumuksella antaa tiedoksi sähköisenä viestinä. Päätös katsotaan annetun tiedoksi seitsemäntenä päivänä viestin lähettamisestä, jollei muuta näytetä. Edellä mainitulla tavalla sähköisenä viestinä päätös voidaan antaa tiedoksi vain OmaKelassa ja vain [joissakin etuuksissa](#). Näissä tilanteissa päätöksen liitteenä on valitusosoitus (ja tarvittaessa liikamaksun kuulemiskirje). On huomattava, että muissa tilanteissa OmaKelassa asiakkaalle näkyviä päätöksiä ei voida antaa tai ei ole annettu tiedoksi sähköisenä viestinä 20 a §:n edellyttämällä tavalla. Esimerkiksi, jos Kelasta lähetetään asiakkaalle viesti OmaKelassa ja viestissä kerrotaan takaisinperintäpäätöksen sisältö, päätöstä ei ole annettu tiedoksi sähköisesti.

Myös muu asiakirja, kuten lisäselvityspyyntö, kuulemiskirje, suostumuspyyntö, ilmoitus, käsittelyaika-arvio, lähetetään asiakkaalle postitse kirjeellä. Ne voidaan antaa myös tiedoksi viestitoiminnolla, jos asiakas on Kelan verkkoasiointipalvelussa valinnut asiointitavaksi viestitoiminnon ja antanut siihen siellä suostumuksen (Laki sähköisestä asioinnista 19 §).

Todisteellinen tiedoksianto

Hallintolain mukaan tiedoksianto on toimitettava postitse saantitodistusta vastaan, jos se koskee velvoittavaa päätöstä, jonka tiedoksisaannista alkaa kulua muutoksenhaku-aika tai muu vastaanottajan oikeuteen vaikuttava määräaika. Kansaneläkelaitoksesta annetussa laissa on tästä poikkeava säännös, jonka mukaan tällaiset Kelan päätökset annetaan tiedoksi postitse tavallisella kirjeellä eikä saantitodistusta vastaan.

Asiakirja voidaan myös luovuttaa tiedoksiannon vastaanottajalle tai tämän edustajalle. Tiedoksiannosta on tällöin laadittava kirjallinen todistus, josta on käytävä ilmi tiedoksiannon toimittaja ja vastaanottaja sekä tiedoksiannon ajankohta.

Jos viranomaisen katsoo siihen olevan aihetta, tiedoksianto voidaan toimittaa haastetiedoksiantona.

Yleistiedoksianto

Yleistiedoksiannossa asiakirja pidetään määrätyn ajan vastaanottajan nähtävillä viranomaisessa.

Asiakirjan nähtävillä asettamisesta on ilmoitettava yleisessä tietoverkossa viranomaisen verkkosivuilla ja tarpeen vaatiessa sellaisessa sanomalehdessä, josta vastaanottajan voidaan otaksua parhaiten saavan tiedon. Jos ilmoitusta ei voida tietoliikennehäiriöiden tai muun tähän rinnastettavan syyn vuoksi julkaista viranomaisen verkkosivuilla, asiakirjan nähtävillä asettamisesta on ilmoitettava myös virallisessa lehdessä.

Ilmoituksesta on käytävä ilmi, mitä asia koskee sekä maininta siitä, missä ja mihin ajankohtaan saakka asiakirja pidetään nähtävillä. Ilmoituksessa on lisäksi mainittava ajankohta, jona se on julkaistu viranomaisen verkkosivuilla ja todettava, että tiedoksisaannin katsotaan tapahtuneen seitsemäntenä päivänä kyseisestä julkaisemisajankohdasta. Jos ilmoitusta ei ole voitu julkaista viranomaisen

verkkosivuilla, ilmoituksessa on todettava tiedoksisaannin tapahtuneen seitsemäntenä päivänä ilmoituksen julkaisemisesta virallisessa lehdessä.

Tietojen julkaiseminen yleistiedoksiäntoa ja julkista kuulutusta toimitettaessa

Asiakirjan nähtäville asettamista koskevan ilmoituksen sekä julkisen kuulutuksen ja kuulutettavan asiakirjan tiedot saadaan julkaista, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu. Henkilötiedoista julkaistaan kuitenkin ainoastaan tiedonsaannin kannalta välttämättömät henkilötiedot ja ne voidaan julkaista sen estämättä, mitä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 16 §:n 3 momentissa säädetään. Asiakirjan nähtäville asettamista koskevan ilmoituksen sekä julkisen kuulutuksen ja kuulutettavan asiakirjan sisältämät henkilötiedot on poistettava yleisestä tietoverkosta viranomaisen verkkosivuilta edellä 62 §:n 3 momentissa ja 62 a §:n 2 momentissa tarkoitetun nähtävillä pitoajan kuluttua.

Tiedoksiänto ulkomaille

Tiedoksiänto toimitetaan ulkomaille tämän lain tai asianomaisen vieraan valtion lainsäädännön mukaan, jollei Suomea sitovista kansainvälisistä sopimuksista ja velvoitteista muuta johdu.

Jos ulkomaille tarkoitettua tiedoksiäntoa ei saada toimitetuksi, asiakirja annetaan tiedoksi Suomessa yleistiedoksiäntolla.

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](#).