

7.12.2006

Dnrot 1191/4/05, 1213/4/05, 2654/4/05, 3166/4/05, 2210/4/06, 2279/4/06 ja 2771/4/06

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Aila Linnakangas

PÄÄTÖS TOIMEENTULOTUKIHAKEMUSTEN KÄSITTELYN VIIVÄSTYMISTÄ KOSKEVIIN KANTELUIHIN (seloste)

Oikeusasiamiehelle tuli vuonna 2005 useita kanteluita ja asiakaspalautetta toimeentulotukihakemusten liian pitkistä käsittelyajoista Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Kolme kantelua käsittelyn viipymisestä tuli vielä kesällä 2006.

Olen todennut seitsemässä ratkaisussani asiakkaan toimeentulotukihakemuksen käsittelyn viipyneen toimeentulotukilain vastaisesti. Näistä neljässä tapauksessa oli kysymys liian pitkistä käsittelyajoista Läntisen sosiaaliaseman Haagan toimipisteessä, yhdessä Itäisen sosiaaliaseman Vuosaaren toimipisteessä, yhdessä Itäisen sosiaaliaseman Myllypuron toimipisteessä ja yhdessä Itäisen sosiaaliaseman Herttoniemen toimipisteessä.

Käsittelyaikojen pitkittyminen alkuvuonna 2005 liittyi sosiaaliviraston antamien selvitysten mukaan vuoden 2005 alusta toteutetun sosiaaliviraston organisaatiouudistuksen käynnistysongelmiin. Hakemusten pitkät käsittelyajat kesällä 2005 ja sen jälkeen johtuivat sosiaaliviraston selvitysten mukaan lähinnä etuuskäsittelijöiden vuosi- tai sairauslomista.

Sosiaalivirastosta saatujen tilastotietojen mukaan toimeentulotukihakemusten käsittelyajat Läntisen sosiaaliaseman Haagan toimipisteessä olivat lokakuun 2006 lopussa keskimäärin yhdeksän päivää, Itäisen sosiaaliaseman Vuosaaren toimipisteessä keskimäärin seitsemän päivää, Myllypuron toimipisteessä keskimäärin yhdeksän päivää ja Herttoniemen toimipisteessä seitsemän päivää. Toimeentulotukihakemusten käsittelyaikojen keskiarvo koko Helsingissä oli lokakuun lopussa keskimäärin 5,6 päivää.

Edellä todetun perusteella toimeentulotukihakemukset käsitellään nyt mielestäni yleisesti ottaen toimeentulotukilaissa säädetyllä tavalla viivytyksettä. Koska asia on korjaantunut, se ei anna aiheutta toimenpiteisiini.

Korostan kuitenkin vielä, että kunnan tulee huolehtia lakisääteisistä velvoitteistaan, kuten toimeentulotukiasioiden viivytyksettömästä käsittelystä ja turvata perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen kunnassa. Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloa turvaava etuus, minkä vuoksi toimeentulotukiasioiden käsittelyajalla on olennainen merkitys hakijan toimeentulon turvaamisessa.

Kunnan tulee turvata toimeentulotukihakemusten viivytyksetön käsittely myös organisaatiouudistuksissa. Myöskään henkilöstön vuosi- ja sairauslomat eivät ole hyväksyttävä peruste hakemusten käsittelyn viipymiseen, vaan kunnan on varauduttava henkilöstön poissaoloihin etukäteen riittävillä sijais- ja muilla järjestelyillä.

Lähetän sosiaalivirastolle tiedoksi jäljennökset vastauksistani ja päätöksistäni (7 kpl) yllä mainittuihin kanteluihin. Pyydän ilmoittamaan ratkaisusta myös asiassa selvityksiä antaneille virkamiehille.