

13.4.2004

1611/4/02

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Leila Andersin**

## **PERUSOSAN SUURUUS JA ASIAVIRHEEN KORJAAMINEN TOIMEENTULOTUESSA**

### **1 KANTELU**

A arvosteli kirjeessään Vallilan sosiaalitoimiston viranhaltijoiden menettelyä toimeentulotukiasiassa. Kantelun mukaan A:lle tehtiin virheellisiä toimeentulotukipäätöksiä ja häntä kohdeltiin huonosti. A ei kertomansa mukaan saanut pyytämäänsä neuvoja, perusteluja eikä tukea. Virkailijoita oli hänen kertomansa mukaan vaikeaa tavoittaa.

A arvosteli myös Kettutien sosiaalipalvelutoimiston menettelyä toimeentulotukiasiassa. Hän kertoi päätöksenteon viivästyneen lokakuussa 2001 ja helmikuussa 2002 sekä päätösten olleen virheellisiä maaliskuussa, huhtikuussa ja toukokuussa 2002. A:n mukaan myös hänen Kettutien sosiaalipalvelutoimistossa saamansa kohtelu oli ollut välinpitämätöntä eikä hänelle haluttu selvittää virheellisiä päätöksiä.

- - -

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Oikeusohjeet**

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Kantelussa esitettyjen tapahtumien ajankohtana voimassa olleen hallintomenettelylain 4 §:n mukaan viranomaisen oli tarpeen mukaan annettava asianosaiselle ja muullekin henkilölle neuvoja siitä, miten sen toimialaan kuuluva asia pannaan vireille ja miten asiaa käsiteltäessä on toimittava. Lain 26 §:n mukaan viranomaisen voi poistaa virheellisen päätöksensä ja ratkaista asian uudelleen, jos päätös perustui selvästi virheelliseen tai puutteelliseen selvitykseen taikka ilmeisen väärään lain soveltamiseen. Asiavirhettä ei saanut korjata asianosaisten suostumuksetta.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä säädetään oikeudesta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Säännöksen 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää

kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

0

Toimeentulotuesta annetun lain (jäljempänä toimeentulotukilaki) 7 §:n 1 momentin mukaan toimeentulotukea myönnettäessä otetaan huomioon perusosalla katettavat menot (*perusosa*) ja tarpeellisen suuruisina huomioon otettavat menot (*lisäosa*). Lain 9 §:n 1 momentissa säädetään perusosan suuruudesta. Sen mukaan toimeentulotuen perusosa kuukautta kohti on yksin asuvalla henkilöllä ja yksinhuoltajalla kansaneläkelaiissa tarkoitettussa ensimmäisessä kuntaryhmässä 361,86 euroa ja muulla kuin 1 kohdassa tarkoitettulla 18 vuotta täyttäneellä henkilöllä 85 prosenttia 1 kohdassa tarkoitettusta perusosasta, jollei 3 kohdasta muuta johdu. Toimeentulotukilain 14 §:n 4 momentin mukaan toimeentulotukiasiat on käsiteltävä kunnassa viivytyksettä.

Sosiaali- ja terveysministeriön oppaassa toimeentulotukilain soveltajille (Oppaita 2001:7, s. 33) todettiin, että toimeentulotukilain 9 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua perusosan määrää sovelletaan erilaisista syistä yhteistaloudessa asuvien aikuisten osalta. Edellytyksenä oli, että yhteistaloudessa asuminen on todellista. Oppaan mukaan yhteistaloudesta oli kysymys lähinnä silloin, kun henkilöillä on yhteinen ruokatalous ja taloudessa olevat käyttötavarat kuten TV, sanomalehti ja kodinkoneet ovat yhteiskäytössä. Samassa asuinhuoneistossa asumisen ei siis välttämättä tarvinnut merkitä asukkaiden yhteistaloutta. Samaa määrittelyä yhteistaloudessa asumisesta käytetään myös tällä hetkellä voimassa olevassa oppaassa (2003:10, s. 53).

## 3.2 Vallilan sosiaalipalvelutoimiston menettelyn arviointi

### 3.2.1 Tapahtumat

Asiakirjoista saadun tiedon mukaan A:lle myönnettiin toimeentulotukea Vallilan sosiaalipalvelutoimistosta ajalla 16.8.1999–31.3.2001. Hänelle huomioitiin menona yhdessä asuvan perusosa. A teki oikaisuvaatimuksen, jonka perusteella Keskisen sosiaalikeskuksen johtaja palautti asian aluetoimistoon korjattavaksi. A:lle ajalla 1.6.2000–31.3.2001 tehdyt toimeentulotukipäätökset korjattiin 25.5.2001 siten, että hänelle myönnettiin yksin asuvan perusosa. Viranhaltijapäätöksellä 22.1.2004 korjattiin myös A:lle ajalla 1.8.1999–31.5.2000 tehdyt toimeentulotukipäätökset samalla tavoin. A oli asunut samassa asunnossa kahden muun henkilön kanssa 1.6.2000 saakka siten, että kaikilla oli ollut oma vuokrasopimus. Vuokrasopimukset uusittiin A:n ja toisen asuntoon asumaan jääneen henkilön osalta, kun kolmas henkilö muutti asunnosta pois 1.6.2000.

### 3.2.2 Kannanotto

#### *Toimeentulotuen perusosan huomioiminen*

Sosiaalivirasto toteaa lausunnoissaan, että A:n asiassa on toimittu virheellisesti, koska hänelle on huomioitu ns. yhdessä asuvan perusosa.

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston toimeentulotuen yleisohjeen 18.12.2001 (S-SO 15:1) mukaan ns. yhteistaloudessa asuvan perusosaa, joka on 85 % yksin asuvan henkilön perusosasta, sovelletaan ainoastaan siinä tapauksessa, että yhteistaloudessa asuminen on todellista. Ohjeessa viitataan sosiaali- ja terveystieteiden oppaan määritelmään yhteistaloudessa asumisesta.

Olen samaa mieltä siitä, että Vallilan sosiaalipalvelutoimisto menetteli virheellisesti myöntäessään A:lle toimeentulotukea yhteistaloudessa asuvan perusosan mukaisesti, vaikka A ei tosiasiallisesti asunut yhteistaloudessa samassa huoneistossa asuvien henkilöiden kanssa. Asia on sittemmin korjattu 25.5.2001 ja 22.1.2004 tehdyillä viranhaltijapäätöksillä.

### *Neuvonta ja kohtelu*

Keskisen sosiaalikeskuksen selvityksen mukaan A:lle on pyritty antamaan neuvoja, perusteluja ja tukea sen tiedon, taidon ja empatian mukaan, jota häntä palvelleilla työntekijöillä on. Selvityksen mukaan sosiaalityöntekijä on tavoitettavissa puhelinaikaan ja soittopyyntöihin vastataan. Kiireellisissä asioissa saa apua toimistosta. Selvityksestä käy ilmi, että A on käynyt sosiaalityöntekijän vastaanotolla ajanvarauksen perusteella sekä myös ilman ajanvarausta. A:n pyynnöstä hänen asioitaan on selvitelty tapaamisessa, johon osallistui A:n ja sosiaalityöntekijän lisäksi myös johtava sosiaalityöntekijä. A:ta on lisäksi neuvottu puhelimitse.

Käytössä olevan selvityksen perusteella ei ole todettavissa, että Vallilan sosiaalipalvelutoimisto olisi laiminlyönyt neuvontavelvollisuutensa tai muutoinkaan toiminut hyvän hallinnon vaatimusten vastaisesti A:n asiassa. Korostan kuitenkin, että kaikessa sosiaalihuollossa asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua sekä oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja muutoinkin hyvän hallintotavan vaatimusten edellyttämällä tavalla. Viraston tulee huolehtia siitä, että nämä oikeudet toteutuvat käytännössä.

## 3.3. Kettutien sosiaalipalvelutoimiston menettelyn arviointi

### 3.3.1 Tapahtumat

Asiakirjojen mukaan A oli Kettutien sosiaalipalvelutoimiston toimeentulotukiasiakkaana kesäkuusta 2001 lähtien. Hän jätti lokakuun 2001 toimeentulotukihakemuksen suullisesti 20.9.2001. Sosiaalipalvelutoimisto teki päätöksen hakemukseen 2.10 ja maksoi tuen 4.10.2001. A kertoo hakeneensa toimeentulotukea helmikuulle 2002 tammikuun puolivälissä. Sosiaalipalvelutoimiston antaman selvityksen mukaan A kävi sosiaalityöntekijän vastaanotolla 8.2, päätös tuesta tehtiin samana päivänä ja tuki maksettiin 11.2.

Sosiaalipalvelutoimisto teki helmi- ja maaliskuun 2002 toimeentulotukipäätösten yhteydessä päätöksen periä takaisin maksuttu tuki siitä sairauspäivärahasta, jonka hakeminen oli vireillä. Kansaneläkelaitos ehti

kuitenkin maksaa päivärahan A:n tilille, jolloin A maksoi itse perittävän osuuden sosiaaliviraston tilille.

Huhtikuun 2002 toimeentulotukipäätöksessä A:lle huomioitiin virheellisesti hänelle helmikuussa maksettu sairauspäiväraha kokonaisuudessaan tuloksi. Päätöksen tehnyt etuuskäsittelijä oikaisi virheellisen päätöksensä A:n yhteydenoton jälkeen 25.3.2002. Hän ei kuitenkaan tarkistanut A:n takaisin maksamaa summaa, minkä johdosta korjauspäätöksen perusteella A:lle maksettiin virheellisesti 225,80 euroa liikaa toimeentulotukea kyseiselle kuukaudelle. Toukokuun 2002 toimeentulotukipäätöksen tehnyt toinen etuuskäsittelijä korjasi A:lta suostumusta kysymättä huhtikuun virheellisen maksatuksen toukokuun päätöksen yhteydessä.

### 3.3.2 Kannanotto

#### *Menettely toimeentulotukipäätöksien teossa ja korjaamisessa*

Kettutien sosiaalipalvelutoimiston selvityksessä ja Helsingin kaupungin sosiaaliviraston lausunnossa todetaan, että sosiaalipalvelutoimiston menettely A:n sairauspäivärahojen perinnän ja takaisinmaksun osalta oli virheellistä. Samoin todetaan virheelliseksi ja asiakkaalle kohtuuttomaksi toukokuun 2002 toimeentulotukipäätöksen yhteydessä tehty korjaus, jossa oikaistiin huhtikuussa virheellisesti tehty päätös siten, että huhtikuussa liikaa maksettu toimeentulotuki huomioitiin tulona toukokuulle. Tämä korjaus tehtiin kysymättä siihen asiakkaan suostumusta. Toukokuun 2002 päätös oikaistiin 25.11.2002.

Sosiaalipalvelutoimiston mukaan syynä virheelliseen menettelyyn olivat osittain työkiireet mutta myös huolimattomuus tietojen tarkistamisessa sekä viiveet tiedonkulussa. Toimisto ilmoitti pyrkivänsä jatkossa kiinnittämään entistä enemmän huomiota huolellisuuteen asiakaspalvelussa sekä päätöksissä olevien virheiden korjausmenettelyyn.

Edellä esitettyjen tapahtumien aikaan voimassa olleen hallintomenettelylain 26 §:ssä säädettiin viranomaisen mahdollisuudesta poistaa virheellinen päätös ja ratkaista asia uudelleen. Säännöksen 2 momentissa kiellettiin virheen korjaaminen ilman asianosaisen suostumusta.

Totean Kettutien sosiaalipalvelutoimiston menettelyn toukokuun 2002 toimeentulotukipäätöksen tekemisen yhteydessä olleen yllä mainitun säännöksen vastainen. Virheellinen menettely korjattiin sen jälkeen, kun oikeusasiamies oli pyytänyt selvitystä asiassa.

A:n mukaan hänen Kettutien sosiaalipalvelutoimistossa saamansa kohtelu oli välinpitämätöntä, eikä hänelle haluttu selvittää virheellisiä päätöksiä. Tältä osin asiassa ei ole saatu selvitystä eikä näyttöä ole siitä, että A:n kohtelu olisi ollut epäasianmukaista. Korostan kuitenkin, että sosiaalihuollon asiakkaalla on lain mukaan oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua sekä oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja muutoinkin hyvän hallintotavan vaatimusten edellyttämällä tavalla.

#### *Käsittelyaika*

A kertoo lokakuun 2001 ja helmikuun 2002 toimeentulotuen maksatuksen viivästyneen, vaikka hän oli jättänyt hakemuksensa ajoissa.

Selvityksen mukaan A jätti lokakuulle 2001 suullisen toimeentulotukihakemuksen toimistoon asiakaskäynnin yhteydessä 20.9. Päätös tuesta tehtiin 2.10 ja tuki maksettiin 4.10. Helmikuun 2002 hakemuksen A kertoo jättäneensä tammikuun puolivälissä. Kettutien sosiaalipalvelutoimistosta puhelimitse saadun tiedon mukaan A:n asiakirjoista tai toimiston arkistosta ei ole löydettävissä kyseistä hakemusta. Toimiston selvityksen mukaan päätös helmikuun tuesta tehtiin 8.2, jolloin A oli käynyt sosiaalityöntekijän vastaanotolla. Tuki maksettiin 11.2. Toimiston tiedossa ei ole, milloin A oli varannut ajan sosiaalityöntekijän vastaanotolle.

Sosiaalipalvelutoimisto pahoittelee selvityksessään asioiden käsittelyn viivästyminen, johon syynä olivat työkiireet. Lokakuun päätöksen allekirjoitti johtava sosiaalityöntekijä, koska asian valmistelleella sosiaalityöntekijällä ei ollut päätöksenteko-oikeutta. Helmikuun päätöksen tehneen sosiaalityöntekijän ajanvaraus oli ruuhkainen.

Toimeentulotukilain 14 §:n 4 momentin mukaan toimeentulotukiasiat on käsiteltävä kunnassa viivytyksettä. Toimeentulotukilakiin ei ole kirjattu mitään aikarajaa viivytyksettömälle käsittelylle. Sosiaali- ja terveydenhuollon vuosien 2000–2003 tavoite- ja toimintaohjelmassa on sen sijaan asetettu tavoitteeksi varmistaa, että asiakkaan hakiessa toimeentulotukea asia otetaan käsiteltäväksi viimeistään viikon sisällä tuen tarpeen ilmoittamisesta. Tätä voidaan näkemystäni mukaan pitää ohjeellisena tavoitteena siitä, kuinka nopeasti tuen hakijan tulisi saada asiansa käsiteltäväksi.

Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloa turvaava etuus, minkä vuoksi hakemusten käsittelyajalla on olennainen merkitys hakijan toimeentulon turvaamiseksi. Tästä syystä pidän lokakuun hakemuksen kahden viikon käsittelyaikaa liian pitkänä, kun otetaan huomioon, että A oli ollut kesäkuusta 2001 kuukausittain toimeentulotukiasiakkaana toimistossa ja hänen yksilölliset olosuhteensa olivat sosiaalipalvelutoimiston tiedossa. Nähdäkseni hakemuksen käsittelyn viivästyminen ei kuitenkaan johtunut kenenkään yksittäisen viranhaltijan tahallisesta viivytystä.

A:n ja sosiaalipalvelutoimiston antamat tiedot helmikuun 2002 hakemuksen käsittelyajasta ovat ristiriitaiset, eikä tarkempaa selvitystä asiasta ole saatavissa. Näin ollen näyttöä ei ole siitä, että kyseisen hakemuksen käsittely olisi viivästynyt.

4

#### TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2.2 esittämäni käsityksen Vallilan sosiaalipalvelutoimiston menettelyn virheellisyydestä toimeentulotuen perusosan huomioimisessa toimiston tietoon.

Saatan myös edellä kohdassa 3.3.2 esittämäni käsitykset Kettutien sosiaalipalvelutoimiston menettelyn virheellisyydestä asiavirheen korjauksessa sekä käsitykseni toimeentulotukihakemuksen käsittelyajasta Kettutien toimiston tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän niille jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Kirjoituksen liitteet palautetaan ohessa.