

28.5.2001

1788/4/00

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Tuula Aantaa

PÄÄTÖS KANTELUUNTOIMEENTULOTUKIHAKEMUKSEN KÄSITTELYN VIIVÄSTYMISTÄ KOSKEVASSA ASIASSA

1
ASIA

Kantelijat A ja B arvostelevat 10.8.2000 eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kirjoituksessa toimeentulotukihakemuksensa pitkää käsittelyaikaa Hyvinkään kaupungin sosiaalikeskuksessa.

He kertovat jättäneensä toimeentulotukihakemuksensa sosiaalikeskukseen 5.6.2000. Päätös asiassa annettiin vasta 31.7.2000. He kysyvät, mikä on toimeentulotukihakemusten kohtuullinen käsittelyaika.

2
SELVITYS

Hyvinkään kaupungin sosiaalihuollon johtaja antoi asiassa 20.9.2000 lausunnon. Siihen oli liitetty selvitys kantelijoiden perheen maksutapahtumista v. 2000 ja toimeentulotuen laskelmat kesä-elokuulta 2000.

Lausunto oheistetaan tähän päätökseen.

3
RATKAISU

3.1
Sosiaaliviranomaisten menettely

Hyvän hallinnon takeista on säädetty perustuslain 21 §:ssä. Säännöksen mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa.

Kantelun tarkoittamana ajankohtana lainsäädännössä ei ollut erikseen säännöstä siitä, missä ajassa toimeentulokiasiat on käsiteltävä. Sittemmin toimeentulotuesta annettua lakia on muutettu siten, että lain 14 §:ään on lisätty uusi 4 momentti (923/2000), jossa edellytetään, että toimeentulokiasiat on käsiteltävä kunnassa viivytyksettä. Lain muutos tuli voimaan vuoden 2001 huhtikuun alussa.

Olen ennen mainittua lain muutosta antamissani kanteluratkaisuissa todennut muun ohella, että koska toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloa turvaava etuus, on sitä koskevat hakemukset

asian luonteen vuoksi käsiteltävä aina viivytyksettä. Yksittäisen henkilön tai perheen oikeuksia ja etuuksia käsiteltäessä tulee menetellä siten, ettei viranomaisten toiminta johda etuuksien menetyksiin. Etenkin päädyttyä kielteiseen ratkaisuun, on hakemuksen käsittelyajalla ensi asteen viranomaisessa nähdäkseni olennainen merkitys hakijan oikeusturvan kannalta. Olen myös todennut, että toimeentulotuen myöntämismenettelyssä tulee pitää huolta siitä, että kiireellisen avun tarpeessa oleva asiakas saa tarvitsemansa avun riittävän ajoissa.

Asiakirjojen mukaan kantelun tekijät jättivät siis puheena olevan toimeentulotukihakemuksensa sosiaalikeskukseen 5.6.2000. Viranhaltija hylkäsi tämän hakemuksen 31.7.2000 antamallaan päätöksellä. Asian käsittely sosiaalikeskuksessa kesti siis noin 2 kuukautta.

Sosiaalihuollon johtajan lausunnon mukaan toimeentulotukihakemukset käsitellään Hyvinkään sosiaalikeskuksessa pääsääntöisesti vireilletulojärjestyksessä. Keskimääräinen käsittelyaika on 2-3 viikkoa hakemuksen jättöpäivästä. Loma-aikoina hakemusten käsittelyaika on kuitenkin melko yleisesti 3-4 viikkoa. Lausunnon mukaan tämä johtuu hakemusten suuren määrän lisäksi ennen kaikkea siitä, että Hyvinkään sosiaalikeskuksessa ei ole enää vuosiin ollut sijaisia loma-aikoina missään tehtävissä. Kesällä 2000 vakinaisesta toimeentulotukiasioita käsittelevästä työntekijävahvuudesta puuttui viranhaltijavaihdosten johdosta kokonaan kaksi työntekijää.

Lausunnon mukaan nyt kyseessä olevan hakemuksen käsittelyaika, noin 8 viikkoa, on ollut täysin poikkeuksellinen. Yleensä kantelun tekijöiden hakemukset on käsitelty ilman viivytyksiä ajallaan ja varsin nopeasti, koska heidän tilanteensa on vuosia kestäneen toimeentulotuen asiakkuuden johdosta viranomaisten tiedossa. Lausunnon mukaan kantelun tekijät ovat itse hyvin perillä toimeentulotuen saamisen edellytyksistä, jonka johdosta he ovat olleet tietoisia mm. siitä, että kevästä 2000 alkaen heillä ei ole ollut oikeutta toimeentulotukeen kantelija B:n työansioiden johdosta.

Selvityksen mukaan kantelun tekijöiden hakemuksen käsittely sosiaalikeskuksessa on kestänyt valitettavan pitkään ja selvästi keskimääräistä kauemmin. Pidän hakemuksen lähes kahden kuukauden käsittelyaikaa asian laatu huomioon ottaen liian pitkänä. Käsittelyn viipymisen ei kuitenkaan ole käytettävissäni olevien asiakirjojen perusteella osoitettu johtuneen kenenkään yksittäisen viranhaltijan laiminlyönnistä tai tahallisuudesta viivyttelystä, vaan ensisijaisesti liian vähäisestä työvoimasta ja henkilökunnan pitkistä kesälomista

Sanotun johdosta ja kun otetaan huomioon, että kantelun tekijät eivät selvityksen perusteella olleet toimeentulotukiasiansa käsittelyn aikana vaarassa jäädä ilman päivittäistä toimeentuloa, asia ei anna aihetta taholtani muuhun kuin että kiinnitän Hyvinkään sosiaalikeskuksen huomiota toimeentulotukihakemusten joutuisaan käsittelyyn. Samalla korostan sosiaalilautakunnan velvollisuutena olevan huolehtia toimeentulotukea koskevien hakemusten asianmukaisesta käsittelemisestä sosiaalikeskuksessa myös henkilökunnan vuosilomien aikana. Julkisella vallalla on perustuslain 22 §:n nimenomaisen säännöksen mukaan velvollisuus toteuttaa perus- ja ihmisoikeudet. Tämä tarkoittaa näkemykseni mukaan mm. sitä, että voimavaroja tulee kohdentaa siten, että perustuslain 19 §:n 3 momentin tarkoittamat laissa säädetyt sosiaali- ja terveystalvet toteutuvat myös käytännössä.

Mitä sitten tulee tiedusteluun toimeentulotukiasioiden kohtuullisesta käsittelyajasta, edellä mainitun toimeentulotuesta annetun lain muutosta koskevan hallituksen esityksen (HE 134/2000 vp) perusteluissa todetaan asiasta seuraavaa. Toimeentulotukiasioiden käsittelyvaiheisiin kuuluu hakemuksen vastaanotto, asian selvittely, mahdollisten lisäselvitysten hankkiminen joko asiakkaalta tai viranomaisaloitteisesti, sekä lopulta päätöksen teko. Lainkohta (14 §:n 4 mom.) edellyttää, että kaikissa näissä käsittelyvaiheissa tulisi pyrkiä viivytyksettömään menettelyyn. Perusteluissa viitataan sosiaali- ja terveydenhuollon vuosien 2000-2003 tavoite- ja toimintaohjelmaan, jossa on asetettu tavoitteeksi varmistaa, että asiakkaan hakiessa toimeentulotukea asia otetaan käsiteltäväksi viimeistään viikon sisällä tuen tarpeen ilmoittamisesta. Tätä voidaan esityksen mukaan pitää ohjeellisena tavoitteena siitä, kuinka nopeasti tuen hakijan tulisi saada asiansa käsiteltäväksi. Esityksen mukaan hakemus, jonka toimeentulotuen hakija on esittänyt, olisi otettava käsiteltäväksi viivyttämättä, ja kun asian ratkaisun kannalta välttämättömät tiedot on saatu, päätös asiassa olisi pyrittävä antamaan viivytyksettä. Jos toimeentulotuen tarpeen selvittämiseksi joudutaan pyytämään lisäselvityksiä, asia olisi ratkaistava viivyttämättä sen jälkeen, kun tarvittavat tiedot on saatu.

3.2

Toimenpiteet

Kiinnitän Hyvinkään sosiaalikeskuksen huomiota vastaisen varalle toimeentulotukiasioiden käsittelyn joutuisuuteen edellä kohdassa 3.1 sanotulla tavalla. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen päätöksestäni sosiaalikeskukselle ja Hyvinkään kaupungin perusturvalautakunnalle tiedoksi.

Kirjoituksen liitteenä ollut viranhaltijan päätös palautetaan ohessa.