

22.8.2002

1949/4/00

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Tuula Aantaa

PÄÄTÖKSEN TEKEMINEN TOIMEENTULOTUKIASIASSA

1
ASIA

A arvostelee 4.9.2000 eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kantelukirjoituksessa Helsingin kaupungin sosiaaliviraston erityissosiaalitoimiston menettelyä toimeentulotukiasiassaan.

A on tyytymätön siihen, että hänelle ei asiakaskäynnillä 29.8.2000 myönnetty toimeentulotukea hakemuksensa mukaisesti ja siihen, että osa myönnetystä toimeentulotuesta maksettiin pankkiin vaikka hän oli kertomansa mukaan pyytänyt saada koko summan käteisenä. Lisäksi A arvostelee kohteluaan erityissosiaalitoimistossa sekä mahdollisuuttaan varata aika sosiaalityöntekijälle.

2
SELVITYS

Kirjoituksen johdosta Helsingin kaupungin sosiaalivirasto antoi 1.12.2000 lausunnon. Siihen oli liitetty erityissosiaalitoimiston vs. toimistopäällikön antama selvitys, johon puolestaan oli liitetty sosiaalitoimen tietojärjestelmän päätöstietoja ja muistiinpanomerkintöjä tässä asiassa. Lausunto ja toimistopäällikön selvitys oheistetaan tämän päätöksen liitteeksi.

Lisäksi asian esittelijä on vielä 19.3.2002 hankkinut puhelimitse selvitystä erityissosiaalitoimistosta.

3
RATKAISU

3.1
Oikeudesta toimeentulotukeen

Perustuslain 19 §:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Tätä perustuslaissa turvattua perusoikeutta toteutetaan mm. toimeentulotuella.

Oikeudesta toimeentulotukeen säädetään toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997, jäljempänä toimeentulotukilaki) 2 §:ssä. Säännöksen mukaan jokaisella on oikeus saada toimeentulotukea, jos hän on tuen tarpeessa eikä voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, muista tuloistaan tai varoistaan, häneen nähden elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muulla tavalla. Lain 6 §:n mukaan tuen määrä on toimeentulotuesta annetun lain mukaan määriteltyjen menojen sekä käytettävissä olevien tulojen ja varojen erotus.

Jokaisella on velvollisuus kykynsä mukaan pitää huolta itsestään ja omasta elatuksestaan sekä puolisonsa sekä alaikäisten lastensa ja ottolastensa elatuksesta siinä laajuudessa kuin avio-
liittolaissa, lapsen elatuksesta annetussa laissa ja muussa laissa säädetään (toimeentulotukilain 2 §:n 2 momentti).

3.2

Erityissosiaalitoimiston menettely toimeentulotukiasian käsittelyssä

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Hallintomenettelylain(598/1982) 17:n mukaan viranomaisen on huolehdittava asian selvittämisestä. Asianosaisen on tarvittaessa esitettävä selvitystä vaatimustensa perusteista. Muiden selvitysten hankkiminen kuuluu viranomaisille. Toimeentulotukilain 17 §:n mukaan toimeentulotuen hakijan on annettava sosiaalilautakunnalle tai vastaavalle toimielimelle kaikki tiedossaan olevat toimeentulotukeen vaikuttavat välttämättömät tiedot.

Hallintomenettelylain 4 §:n mukaan viranomaisen on tarpeen mukaan annettava asianosaiselle ja muullekin henkilölle neuvoja siitä, miten asia pannaan vireille ja miten asiaa käsiteltäessä on toimittava. Viranomaisen ei yleensä tule ratkaista asiaa, ennen kuin se on ilmoittanut asianosaiselle, mitä selvityksiä tämän on esitettävä, ja myös antanut tilaisuuden niiden esittämiseen.

Hallintomenettelylain 23 §:n mukaan hallintoasiassa viranomaisen on annettava sille tehtyyn hakemukseen päätös. Päätöksestä on käytävä ilmi, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka miten asia muuten on ratkaistu. Päätös on hallintomenettelylain 24 §:n mukaisesti perusteltava. Hallintomenettelylain 24 a §:n (589/1996) mukaan päätökseen on liitettävä muutoksenhakuohjeet sen saattamiseksi viranomaisen käsiteltäväksi.

Toimeentulotukilain 24 §:n mukaan muutoksenhausta tässä laissa tarkoitetuissa asioissa on voimassa, mitä sosiaalihuoltolain 7 luvussa säädetään. Sosiaalihuoltolain 45 §:n mukaan toimielimen alaisen viranhaltijan päätökseen tyytymättömällä on oikeus saada päätös sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen käsiteltäväksi, jos hän 14 päivän kuluessa päätöksestä tiedon saatuaan sitä vaatii. Päätökseen on liitettävä ohjeet sen saattamisesta toimielimen käsiteltäväksi.

Asiakirjoista ilmenee, että A kävi erityissosiaalitoimistossa sosiaalityöntekijän luona varaamallaan ajalla 29.8.2000 ja että sosiaalityöntekijä myönsi tuolloin hänelle toimeentulotukea 2071 markkaa ajalle 29.8. - 28.9.2000. Asiakirjoista ei ilmene, että asiassa olisi tehty muutoksenhakukelpoista päätöstä.

Erityissosiaalitoimiston selvityksen mukaan A oli po. asiakaskäynnillä kertonut maksaneensa noin 1000 mk/kk vuokraa ystävilleen heidän luonaan asumisestaan. Selvityksen mukaan vuokraa ei kuitenkaan voitu huomioida menona, koska A ei esittänyt tarkempaa, luotettavaa selvitystä aiheutuneesta menosta. Käytettävissäni olevista asiakirjoista ei ilmene, että kantelijaa olisi tuolloin ohjattu toimittamaan tarpeelliseksi katsottua lisäselvitystä asumismenoistaan.

Tämä on pääteltävissä myös Helsingin sosiaaliviraston lausunnosta, jonka mukaan asianmukaista olisi ollut ohjata kantelija hallintomenettelylain mukaisesti esittämään tarkempaa selvitystä nyt kysymyksessä olevasta menosta. Joka tapauksessa asiasta olisi sosiaaliviraston näkemyksen mukaan tullut tehdä toimeentulotukilain mukainen yksilöhuollon päätös, johon olisi liitetty asianmukaiset muutoksenhakuohjeet. Sosiaalivirasto katsoo, että asiassa on tapahtunut virhe ja

ilmoittaa, että kantelijalta on nyt pyydetty asiasta tarkempaa selvitystä ja että tämän selvityksen saamisen jälkeen asiassa tehdään asianmukainen päätös.

Puhelimitse erityissosiaalitoimistosta 19.3.2002 saadun tiedon mukaan A ei ollut hänelle asetetussa määräajassa toimittanut pyydettyä lisäselvitystä asiassa, vaikka hän oli henkilökohtaisesti toimistossa asioidessaan luvannut näin tehdä. Erityissosiaalitoimiston mukaan asiassa ei ole mainitun määräajan umpeenkuluttuakaan tehty muutoksenhakukelpoista päätöstä. A on erityissosiaalitoimiston ilmoituksen mukaan muuttanut 7.1.2001 Vantaalle osoitteeseen ---.

Kun kantelijan ja sosiaalityöntekijän välillä oli eri näkemys toimeentulotuen myöntämisestä kantelijan vaatimiin asumismenoihin, olisi muutoksenhakukelpoisen päätöksen saaminen ollut kantelijalle tärkeää siksi, että hän olisi voinut niin halutessaan saattaa tämän asian valitusviranomaisen ratkaistavaksi. Nähdäkseni kantelijalle olisikin em. määräajan kuluttua umpeen pitänyt viivytyksettä tehdä asiassa toimeentulotukilain ja hallintomenettelylain mukainen perusteltu kirjallinen päätös, johon olisi liitetty asianmukaiset muutoksenhakuohjeet.

Katson, että erityissosiaalitoimisto on menetellyt edellä mainittujen säännösten vastaisesti jätettäessään muutoksenhakukelpoisen päätöksen tekemättä tässä asiassa.

3.3

Toimeentulotuen maksaminen

Kirjoituksen mukaan A oli pyytännyt koko myönnetyn toimeentulotuen maksamista käteisellä, koska hänellä ei ollut henkilöllisyystodistusta eikä varaa sellaista hankkia, ja koska pankin konttori, jossa hänet tunnettiin, sijaitsi toisella puolella kaupunkia.

Asiakirjojen mukaan myönnetty toimeentulotuki maksettiin kantelijalle siten, että hän sai asiakaskäynnillä 29.8.2000 shekkinä 1000 mk ja loppuosan 1071 mk pankkitililleen seuraavana päivänä. Erityissosiaalitoimiston selvityksestä ei ilmene, miksi myönnettyä toimeentulotukea ei asiakkaan pyynnön mukaisesti maksettu kokonaan shekkinä.

Helsingin sosiaaliviraston mukaan nyt kysymyksessä olevassa tapauksessa olisi ehkä ollut asianmukaista suorittaa koko toimeentulotuki shekkinä, joka olisi ollut nostettavissa Helsingin rahatoimistosta. Kantelijalla oli kuitenkin kirjoituksensakin mukaan pankkitili, josta hän kykeni nostamaan hänelle myönnetyn toimeentulotuen.

Olen yhtä mieltä Helsingin sosiaaliviraston kanssa siitä, että parempi menettely asiassa olisi ollut maksaa koko myönnetty toimeentulotuki shekkinä. Kun otetaan kuitenkin huomioon se, että erityissosiaalitoimiston menettely ei ole saamani selvityksen perusteella aiheuttanut kantelijalle oikeudenmenetyksiä, ei asia tältä osin anna minulle laillisuusvalvojana aihetta enempään.

3.4

Kohtelusta ja asiakaspalvelusta erityissosiaalitoimistossa

A moittii kirjoituksessaan erityissosiaalitoimiston suhtautumista asiakkaisiinsa. Hän kertoo omakohtaisen esimerkin syyskuulta 2000, jolloin erityissosiaalitoimiston vartija oli hänen kertomansa mukaan poistanut hänet toimistosta mielivaltaisesti. Erityisenä epäkohtana A pitää sitä, että erityissosiaalitoimistoon pääsee asioimaan ainoastaan varaamalla ajan sosiaalityöntekijälle. Tämä aiheuttaa hänelle vaikeuksia sen vuoksi, että hänellä ei ole omaa puhelinta saati varoja soittaa.

Eryityssosiaalitoimisto kiistää esitetyt väitteet epäasiallisesta kohtelusta toimistossa. Selvityksen mukaan yleistyneet väkivaltilanteet ja väkivallalla uhkailu sekä väkivaltaisten asiakkaiden määrän kasvu ovat aiheuttaneet erityissosiaalitoimistossa toistuvasti vaaratilanteita. Tämän vuoksi erityissosiaalitoimistoon on palkattu yksityisestä vartiointiliikkeestä vartija sekä pyritty järjestämään asiakaspalvelutehtävissä toimivalle henkilöstölle ko. asiointiin liittyvää koulutusta. Järjestyksenpidon lähtökohtana on ainoastaan asiakkaiden ja henkilöstön työskentelyolosuhteiden turvaaminen ja viihtyvyyden lisääminen.

Kantelijan kertoman omakohtaisen kokemuksen osalta erityissosiaalitoimisto toteaa, että kantelijalle ei ole merkitty mainitulle päivälle (4.9.2000) ajanvarausta eikä hänen kertomansa mukaista fyysistä järjestyshäiriötä tai poistamista erityissosiaalitoimiston tiloista ole kirjattu. Myöskään toimiston ohjaajat tai vartija eivät selvityksen mukaan muistaneet väitettyä tapahtumaa asiaa heiltä erikseen tiedusteltaessa.

Saamani selvitys on ristiriidassa kantelukirjoituksessa esitetyn kanssa. Lisäselvitystä ei käsitykseni mukaan ole tältä osin saatavissa. Näin ollen selvityksen perusteella ei ole näyttöä siitä, että erityissosiaalitoimiston vartija tai muukaan henkilökuntaan kuuluva olisi käyttäytynyt kantelijaa kohtaan hänen kuvaamallaan tavalla epäasiallisesti 4.9.2000. Korostan kuitenkin yleisesti, että asiakkaita tulee kohdella asianmukaisella tavalla joka tilanteessa, myös järjestystä viranomaisessa ylläpidettäessä.

Mitä sitten tulee ajanvarausmenettelyyn sosiaalityöntekijän vastaanotolle, sosiaalivirasto toteaa, että ajan voi varata myös käymällä henkilökohtaisesti erityissosiaalitoimistossa. Eryityssosiaalitoimistosta saamansa selvityksen perusteella sosiaalivirasto ilmoittaa, että kantelijalle on useampaan otteeseen selvitetty ajanvarausmenettelyt ja -tavat erityissosiaalitoimistossa.

Hankitun selvityksen perusteella en ole voinut havaita erityissosiaalitoimiston ajanvarausmenettelyssä sellaista, johon minun tulisi puuttua.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsityksen erityissosiaalitoimiston säännösten vastaisesta menettelystä laiminlyödessään muutoksenhakukelpoisen päätöksen tekemisen erityissosiaalitoimiston tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni erityissosiaalitoimistolle.

Muilta osin kantelu ei anna minulle laillisuusvalvojana aihetta enempään.