

31.3.2003

1953/4/02

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Tuula Aantaa

VIIVÄSTYS TOIMEENTULOTUKIHAKEMUKSEN KÄSITTELYSSÄ (seloste)

Kantelija arvosteli toimeentulotukihakemuksensa pitkää käsittelyaikaa Espoon keskuksen sosiaali- ja terveyskeskuksessa. Hän oli jättänyt hakemuksensa sosiaali- ja terveyskeskukseen 10.7.2002. Hänelle oli ilmoitettu toimeentulotukihakemusten keskimääräisen käsittelyajan olevan noin seitsemän viikkoa. Päätös asiassa oli annettu 24.9.2002.

Sosiaali- ja terveyskeskuksen selvityksen mukaan hakemuksen käsittelyajan pituuteen oli vaikuttanut asiakirjojen puutteellisuus. Hakemuksesta oli puuttunut asian ratkaisemisen kannalta tarpeellisia palkkalaskelmia ja pankkitiliotteita. Osaltaan hakemuksen käsittelyä oli pidentänyt toimeentulotuen hakijoiden määrän kasvu loppukesästä. Elokuussa asiakasmäärä oli ollut noin tuhat asiakasta enemmän kuin kesäkuussa. Lisäksi henkilöstön lomakausi oli vaikeuttanut tilannetta.

Asiakirjoista ei ilmennyt, milloin kantelijalta pyydettiin lisäselvitystä eikä se, milloin hän sitä toimitti sosiaali- ja terveyskeskukseen. Asiaa ei sosiaali- ja terveyskeskuksen ilmoituksen mukaan pystytty enää jälkikäteen selvittämään.

Oikeusasiamies Paunio totesi kannanottonaan asiassa mm. seuraavan.

Suomen perustuslain 21 §n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa.

Toimeentulotukilain 14 §:n 4 momentin mukaan toimeentulotukiasiat on käsiteltävä kunnassa viivytyksettä. Lakiin ei ole kirjattu mitään aikarajaa viivytyksettömälle käsittelylle.

Sosiaali- ja terveydenhuollon vuosien 2000 - 2003 tavoite- ja toimintaohjelman erään toimenpidesuosituksen mukaan kunnan tulee huolehtia toimeentulotukijärjestelmän hyvästä ja säännösten mukaisesta toiminnasta sekä varmistaa, että asiakkaan hakiessa toimeentulotukea asia otetaan käsiteltäväksi viimeistään viikon sisällä tuen tarpeen ilmoittamisesta.

Toimeentulotuen hakijan ja hänen perheenjäsenensä on toimeentulotukilain 17 §:n mukaan annettava toimielimelle kaikki tiedossaan olevat toimeentulotukeen vaikuttavat välttämättömät tiedot.

Oikeusasiamies piti kantelijan toimeentulotukihakemuksen noin 2,5 kuukauden käsittelyaikaa sosiaali- ja terveyskeskuksessa asian laatu huomioon ottaen liian pitkänä. Saamansa selvityksen perusteella hänellä ei kuitenkaan ollut aihetta epäillä käsittelyn viipymisen johtuneen yksittäisestä viranhaltijan laiminlyönnistä tai tahallisesta viivyttelystä, vaan ensisijaisesti sosiaali- ja terveyskeskuksen työruuhkasta ja hakemuksen puutteellisuudesta.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajasta sosiaali- ja terveyskeskuksessa oikeusasiamies totesi seuraavan.

Selvityksestä ilmeni, että Espoon kaupunginvaltuusto on määritellyt toimeentulotukihakemuksen ohjeelliseksi käsittelyajaksi Espoossa kaksi viikkoa. Selvityksen mukaan toimeentulotukijonojen purkamista on nopeutettu delegoimalla päätösvaltaa etuuskäsittelijöille ja jonoja on purettu siirtämällä väliaikaisesti työntekijöitä toimeentulotukeen muista tehtävistä. Asiakasmäärän kasvaessa toimeentulotukihakemusten ohjeellista käsittelyaikaa ei ole kuitenkaan pystytty Espoon keskuksen sosiaali- ja terveyskeskuksessa noudattamaan. Puhelimitse sosiaali- ja terveyskeskuksesta tammikuussa 2003 saadun tiedon mukaan toimeentulotukihakemusten keskimääräinen käsittelyaika sosiaali- ja terveyskeskuksessa olisi edelleen 7 - 8 viikkoa.

Oikeusasiamies piti ilmoitettua toimeentulotukihakemusten keskimääräistä käsittelyaikaa sosiaali- ja terveyskeskuksessa hakijan kannalta kohtuuttoman pitkänä. Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloa turvaava etuus, minkä vuoksi hakemusten käsittelyajalla on olennainen merkitys hakijan toimeentulon turvaamiseksi. Ilmoitettu keskimääräinen käsittelyaika ei oikeusasiamiehen mielestä myöskään täytä perustuslain tai toimeentulotukilain vaatimusta asian viivytyksettömästä käsittelystä.

Oikeusasiamies korosti, että julkisella vallalla on perustuslain 22 §:n mukaan velvollisuus toteuttaa perus- ja ihmisoikeudet. Tämä tarkoittaa hänen näkemyksensä mukaan mm. sitä, että voimavaroja tulee kohdentaa siten, että toimeentulotuen hakija saa tarvitsemansa avun riittävän ajoissa. Sosiaaliviranomaisten velvollisuutena on huolehtia siitä, että heidän menettelynsä ei johda yksittäisen henkilön oikeuksien tai etuuksien menetyksiin.

Oikeusasiamies saattoi käsityksensä kantelijan toimeentulotukihakemuksen liian pitkästä käsittelyajasta Espoon keskuksen sosiaali- ja terveyskeskuksen tietoon. Samalla hän kiinnitti sosiaali- ja terveyskeskuksen huomiota vastaisen varalle toimeentulotukiasioiden käsittelyn asianmukaiseen joutuisuuteen edellä sanotulla tavalla.

Lisäksi oikeusasiamies sosiaali- ja terveyskeskusta toimittamaan hänelle 30.6.2003 mennessä selvityksen siitä, mihin toimenpiteisiin kaupunki on ryhtynyt edellä kerrotun tilanteen korjaamiseksi ja miten tilanne on korjaantunut. Koska toimeentulotukijärjestelmän tavoitteena on, että kukaan ei jää vaille kiireellisesti tarvitsemaansa apua, OA pyysi mainittuun päivämäärään mennessä myös selvitystä siitä, miten kiireellisen avun tarpeessa olevien toimeentulotukiasiakkaiden päivystys on järjestetty.