

2.3.2021

EOAK/1977/2020

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty

TOIMEENTULOTUKIHAKEMUKSEN KÄSITTELYAIKA JA KIIREELLINEN TOIMEENTULOTUKI

1 KANTELU

Kantelija kertoi, että toimeentulotukea koskeva päätöksenteko ja sen täytäntöönpano oli viivästynyt. Kelan menettelyn johdosta kantelija ei kirjoituksensa mukaan saanut hänelle tarpeellisia lääkkeitä.

2 SELVITYS

Kela antoi pyytämäni selvityksen (liitteenä).

3 RATKAISU

3.1 Toimeentulotukiasian viivytyksetön käsittely

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät mm. sitä, että viranomaisessa asiointi tulee voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan, että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen.

Toimeentulotukea koskevassa päätöksenteossa on kiinnitettävä huomiota päätöksen sisällöllisiin vaatimuksiin ja päätöksenteon nopeusvaatimuksiin. Toimeentulotukiasia on käsiteltävä siten, että asiakkaan oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu. Toimeentulotukihakemuksen käsittely edellyttää yleensä päätöksentekijällä erityistä harkintaa, ja asiakkaan ja hänen perheensä olosuhteiden selvittämistä ja yksilöllisen elämäntilanteen huomioimista.

Päätös hallintoasiassa tulee tehdä hallintolain 23 §:n mukaan ilman aiheutonta viivytystä. Erikseen toimeentulotukilaisissa on säädetty toimeentulotuen hakemiseen ja päätöksentekoon kuluva ajasta.

Toimeentulotukilain 14 b §:n mukaan kiireellisissä tapauksissa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Toimeentulotukilain 14 c §:ssä on säädetty toimeentulotukiasian käsittelystä muussa kuin kiireellisessä tapauksessa. Säädöksen mukaan muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on toimeentulotukilain 14 c §:n 3 momentin mukaan viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa ja päätös toimeentulotuesta on annettava tämän jälkeen viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun täydennetty hakemus on saapunut.

3.2 Saatu selvitys ja arviointi

Kansaneläkelaitos on antamassaan selvityksessä ilmoittanut, ettei kantelijan hakemusta ole käsitelty toimeentulotukilain tarkoittamassa määräajassa.

Kela on selvityksessään myös myöntänyt, että kantelijan lääkemenoja koskeva asia olisi tullut käsitellä kiireellisenä. Selvityksen mukaan kantelijan tarve kiireelliseen toimeentulotukeen on arvioitu asiakaspalvelutilanteen yhteydessä ja todettu ettei tarve kiireelliseen toimeentulotukeen täyty. Kiireellisen toimeentulotuen tarvetta ei ole kuitenkaan selvitetty riittävällä tavalla, sillä kantelijalta ei ole selvitetty loppuneen lääkevalmisteen nimeä eikä sitä, ovatko lääkkeet kokonaan loppu vai onko niitä mahdollisesti vielä jäljellä.

Kela on pahoitellut kantelijalle aiheutunutta käsittelyajan ylittymistä ja siitä hänelle aiheutunutta haittaa. Kela on pahoitellut myös, että kantelijan tarvetta kiireelliseen toimeentulotukeen ei ole arvioitu riittävällä tavalla sekä ettei hakemusta selvityksen mukaan virheellisesti otettu kiirekäsittelyyn.

Totean, että Kelan on huolehdittava siitä, että se voi järjestää toimeentulotukea koskevien hakemusten käsittelyn ja yksilöä koskevan päätöksenteon lain edellyttämällä tavalla. Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloa turvaava etuus, minkä vuoksi toimeentulotukiasioiden käsittelyajalla on olennainen merkitys hakijan toimeentulon turvaamisessa.

Toimeentulotukilain 14 c §:n säännös viivytyksettömästä käsittelystä on ehdoton ja koskee kaikkia toimeentulotukiasioiden käsittelyvaiheita; hakemuksen käsittelyä, sen täydentämistä, päätöksentekoa ja päätöksen täytäntöönpanoa.

Voidakseen toteuttaa laissa säädetyt velvollisuutensa viranomaisen on järjestettävä oma sisäinen toimintansa siten, että se pystyy seuraamaan asiakirjojen liikkumista ja niiden käsittelytilannetta viranomaisen sisällä. Tällä varmistetaan osaltaan asioiden joutuisa käsittely viranomaisessa.

Kiireellisen toimeentulotuen osalta totean seuraavaa.

Toimeentulotukilaissa ei ole erikseen säädetty siitä, minkälaista asiaa koskevaa ja minkälaisissa tilanteissa toimeentulotukihakemusta on pidettävä kiireellisenä. Lähtökohtana on, että toimivaltainen Kansaneläkelaitoksen työntekijä, tai jos kysymys on kunnan järjestämästä täydentävästä toimeentulotuesta, kunnan viranhaltija, arvioi asian kiireellisuuden ottaen huomioon yksilölliset olosuhteet ja tarpeet, jotka toimeentulotuen hakijalla hakemusta tehtäessä on. Kiireellisellä toimeentulotuella turvataan ainakin perustuslain 19 §:ssä säädetty jokaiselle kuuluva oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Toimeentulotukihakemus voidaan käsitellä kiireellisiltä osin käytettävissä olevien tietojen perusteella.

Kiireellisessä tilanteessa asiakkaalle voidaan myöntää esimerkiksi ruoka-apua, välttämättömiä lääkkeitä, tukea matkalipun hankintaan tai tukea tai turvaa henkilön tai perheen kiireelliseen majoitukseen (asumisen) järjestämiseen.

Kuten edellä olen todennut, asian kiireellisuuden arviointi kuuluu Kansaneläkelaitokselle ja sen työntekijöille tai kunnan viranhaltijalle. Asian luonteella on merkitystä arvioitaessa sitä, kuinka nopeasti viranomaisen on käsiteltävä ja päätettävä sosiaalihuollon asiakkaan tekemä hakemus. Mitä tärkeämmästä yksilön oikeuksien tai etuihin vaikuttavasta asiasta on kysymys, sen nopeampaa käsittelyä viranomaiselta edellytetään.

Totean vielä, että tässä asiassa on ollut kysymys kantelijalle tarpeellisista lääkkeistä ja niiden hankkimisesta. Kantelija on lisäksi pyrkinyt omin toimenpitein vaikuttamaan käsittelyn ripeyteen kiirehtimällä Kelaan lähettämällä viesteillä ja tiedusteluilla hakemuksensa käsittelyä. Tästä huolimatta hakemusta ei ole käsitelty kiireellisenä ja päätöksenteko on myös muuten viivästynyt.

4 TOIMENPITEET

Pidän Kelan päätöksenteon viivästymistä moitittavana erityisesti siitä syystä, että olen useissa ratkaisuisiani kiinnittänyt Kelan huomiota laissa säädettyjen käsittelyaikojen noudattamiseen erityisesti silloin, kun kyse on viimesijaisen toimeentulotuen järjestämisestä.

Kiinnitän Kelan vakavaa huomiota sen velvollisuuteen huolehtia siitä, ettei Kelan päätöksentekomenettely vaaranna toimeentulotuen hakijan tärkeitä etuja ja oikeuksia.

Koska Kela on pahoitellut virheellistä menettelyään, tyydyn kiinnittämään Kelan huomiota edellä sanottuun.

Tässä tarkoituksessa lähetän tästä päätöksestäni jäljennöksen Kelalle.