

19.10.2005

2071/4/05

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Pirkko Äijälä-Roudasmaa

VIIVÄSTYS TOIMEENTULOTUKIPÄÄTÖKSEN KÄSITTELYSSÄ JA TIEDUSTELUUN VASTAAMATTA JÄTTÄMINEN

1

KANTELU

Kantelija arvosteli 11.7.2005 päivätyssä kirjeessään Espoon kaupungin - - - perhe- ja sosiaalipalveluiden - - - sosiaalipalvelutoimiston työntekijöiden menettelyä hänen toimeentulotukihakemuksensa käsittelyssä. Hänen mielestään hakemuksen käsittely kesti kohtuuttoman kauan. Lisäksi hän paheksui sitä, että etuuskäsittelijä ei ollut vastannut hänen asian johdosta 4.7.2005 jättämänsä tiedustelukirjeeseen.

- - -

3

RATKAISU

Katson Espoon kaupungin perhe- ja sosiaalipalvelujen tulosityksikön laiminlyöneen velvollisuutensa käsitellä kantelijan toimeentulotukiasia perustuslaissa ja toimeentulotukilaissa säädetyllä tavalla viivytyksettä. Menettely on ollut hallintolain vastaista siltä osin kuin kantelijan lähettämään tiedustelukirjeeseen on jätetty kokonaan vastaamatta.

Perustelen ratkaisuani seuraavasti.

3.1 Toimeentulotukiasian käsittely

3.1.1 Toimeentulotukea koskevat oikeusohjeet

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa. Säännös velvoittaa viranomaisia pyrkimään kaikissa asioissa mahdollisimman joutuisaan käsittelyyn. Erityisesti toimeentulotukiasioiden kiireellistä käsittelyä on painotettu huhtikuun 2001 alussa voimaan tulleella lain

muutoksella. Tällöin toimeentulotuesta annetun lain 14 §:ään lisättiin uusi 4 momentti, jonka mukaan toimeentulotukiasiat on käsiteltävä viivytyksettä. Lakiin ei ole kirjattu mitään aikarajaa viivytyksettömälle käsittelylle.

Sosiaali- ja terveydenhuollon vuosien 2000–2003 tavoite- ja toimintaohjelman (TATO) eräänä tavoitteena oli palvelujen saatavuuden varmistaminen. Ohjelman erään toimenpidesuosituksen mukaan kunnan tuli huolehtia toimeentulotukijärjestelmän hyvästä ja säännösten mukaisesta toiminnasta sekä varmistaa, että asiakkaan hakiessa toimeentulotukea asia otetaan käsiteltäväksi viimeistään viikon sisällä tuen tarpeen ilmoittamisesta. Eduskunnan sosiaali- ja terveysvaliokunta totesi toimeentulotukilain 14 §:n uuden 4 momentin sisältäneen lakiesityksen johdosta antamassaan mietinnössä (StVM 23/2000 vp.), että kun kyse on viimesijaisesta toimeentulon turvasta, valiokunta pitää tärkeänä, että TATO-ohjelmassa mainittuun tavoitteeseen päästään. Edelleen sosiaali- ja terveysvaliokunta totesi, että tätä korkeintaan viikon käsittelyaikaa voidaan pitää ohjeellisena tavoitteena siitä, kuinka nopeasti tuen hakijan tulisi saada asiansa käsiteltäväksi. Eduskunta edellytti hyväksyessään mainitun lakiehdotuksen, että sosiaali- ja terveysministeriö seuraa sitä, että toimeentulotukiasioiden käsittelyajassa päästään TATO-ohjelmassa edellytettyn tavoitteeseen.

Edellä todettua lainmuutosta koskeneessa hallituksen esityksessä (HE 134/2000 vp.) todettiin, että toimeentulotukiasioiden käsittelyvaiheisiin kuuluvat hakemuksen vastaanotto, asian selvittely, mahdollisten lisäselvitysten hankkiminen joko asiakkaalta tai viranomaisaloitteisesti sekä lopulta päätöksen tekeminen. Hallituksen esityksen mukaan lainkohta edellyttää, että kaikissa näissä käsittelyvaiheissa tulisi pyrkiä viivytyksettömään menettelyyn. Lisään tähän vielä, että toimeentulotukiasian käsittelyvaiheisiin kuuluu myös päätöksen toimeenpano, jolloin myös tuen maksamisen tulee tapahtua viivytyksettä.

Hallituksen esityksessä todettiin vielä, että toimeentulotukijärjestelmän tavoitteena on, että kukaan ei jää vaille kiireellisesti tarvitsemaansa apua. Siksi sosiaalitoimistoissa on syytä tarvittaessa järjestää päivystysluonteisia vastaanottoaikoja kiireellisen avun tarpeessa olevia asiakkaita varten ja muutoinkin huolehtia siitä, että tuen saaja saa tarvitsemansa avun riittävän ajoissa. Ajanvarausta tehtäessä tulisi ohjata hakijaa jättämään kirjallinen hakemus, mikäli vastaanottoaikoja ei voida järjestää kohtuullisessa ajassa.

3.1.2 Kantelijan toimeentulotukihakemusten käsittely

Kantelijalle oli tehty toimeentulotukea koskeva päätös 19.4.2005 ajalle 1.4.2005–31.5.2005. Päätös koski myös reseptilääkkeiden korvaamista kuittia vastaan. Kantelija toimitti tähän päätökseen liittyvät neljä apteekkikuittia sosiaalitoimeen 17.6.2005. Hänelle maksettiin 20.6.2005 kaksi laskua yhteismäärältään 44 euroa. Toiset kaksi laskua, yhteismäärältään 68 euroa, maksettiin 13.8.2005 eli yhdeksän viikkoa kuittien toimittamisen jälkeen.

Kantelija haki toimeentulotukea 17.6.2005 jättämällään hakemuksella kesäkuulle ja 15.7.2005 jättämällään hakemuksella heinäkuulle. Hänelle tehtiin myönteinen

toimeentulotukipäätös 8.8.2005 kesä–syyskuulle. Näin hänen kesäkuun toimeentulotukihakemuksensa käsittely kesti yli seitsemän viikkoa hakemuksen jättämisestä ja heinäkuun hakemuksen käsittely yli kolme viikkoa hakemuksen jättämisestä.

Kuten edellä totesin, laissa ei ole aikarajaa toimeentulotukiasian viivytyksettömälle käsittelylle, vaikkakin lain valmisteluasiakirjoissa pidettiin korkeintaan viikkoa sellaisena ohjeellisena aikana, jonka kuluessa toimeentulotukiasia tulisi ottaa käsiteltäväksi.

Kun otetaan huomioon se, että toimeentulotuki on perustuslaissa säädettyä oikeutta välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon turvaava keskeinen rahaetus, voidaan mielestäni korkeintaan viikon aikaa hakemuksen käsittelyyn ottamiselle pitää lähtökohtana viivytyksettömälle käsittelylle. Espoon sosiaalitoimi ei ole esittänyt, että kantelijan hakemuksissa olisi ollut joitakin puutteita, joiden takia käsittely olisi viivästynyt. Sosiaalitoimi on sen sijaan vedonnut tietojärjestelmäongelmiin ja resurssipulaan. Sosiaalitoimi on myös todennut selvityksessään, että ongelmallisessa tilanteessa se on joutunut priorisoimaan hakemusten käsittelyjärjestystä siten, että esimerkiksi täysin tulottomat, lapsiperheet ja välttämättömän terveydenhoidon ja lääkkeiden tarpeessa olevat asiakkaat palvellaan ensin.

Kantelija on ollut hakemukset jättäessään asiakirjojen mukaan täysin tuloton. Sosiaalitoimen selvityksistä ei ilmene, miksi kantelijan hakemusta ei priorisoitu.

3.1.3 Kannanotto

Kesä- ja heinäkuun hakemusten käsittelyn viivästymiselle ei ole esitetty hyväksyttävää syytä. Kantelijan toimeentulotukihakemusten yli seitsemän ja kolmen viikon käsittelyajat hakemusten jättämisestä sekä toimeentulotukena suoritettavien lääkekulujen maksamisessa tapahtunut osittainen yhdeksän viikkoa kestänyt viivästys eivät täyttäneet perustuslain turvaaman hyvän hallinnon ja toimeentulotukilaissa säädetyn viivytyksettömän käsittelyn vaatimusta. Katson, että hakemusten käsittelyssä meneteltiin lainvastaisesti.

Espoon sosiaali- ja terveystoimen selvityksistä ilmenee, että kysymys oli toimeentulotukihakemusten ruuhkautumisesta - - - tietokoneongelmien ja henkilökuntapulan vuoksi eikä kenenkään yksittäisen viranhaltijan menettelystä.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyn ruuhkautuminen Espoossa on ollut tutkittavanani jo aikaisemmin useiden kanteluiden johdosta. Tähän liittyen olen saanut pyynnöstäni Espoon sosiaali- ja terveyslautakunnalta kesäkuussa 2005 selvityksen siitä, että syksyllä 2004 käyttöön otetun uuden Effic-asiakastietojärjestelmän käyttöönotosta aiheutuneet ongelmat ovat pidentäneet toimeentulotukihakemusten käsittelyaikoja. Selvityksen mukaan tilanteen korjaamiseksi on palkattu mm. uusia etuuskäsittelijöitä sekä uusia tietojärjestelmän käyttäjiä ja projektityöntekijä kehittämään toimintaa.

Oikeusasiamiehelle on edellä mainitun selvityksen jälkeen tullut vielä kesällä 2005 kanteluita, joissa on kerrottu toimeentulotukihakemusten käsittelyn kestäneen kauan. Tämän johdosta olen pyytänyt sosiaali- ja terveystoimintaa toimittamaan minulle lisäselvityksen toimeentulotukiasioiden käsittelyajoista kesäkuun 2005 jälkeen sekä selvityksen siitä, miten kiireellisessä toimeentulotuen tarpeessa olevien henkilöiden välttämättömän toimeentulon ja huolenpidon turvaamiseen on varauduttu tietojärjestelmän toimintaongelmissa. Tämän selvityksen perusteella tulen ottamaan kantaa toimeentulotukihakemusten käsittelyn ruuhkautumiseen Espoossa.

3.2 Tiedusteluun vastaaminen

3.2.1 Hyvää hallintoa koskevat oikeusohjeet

Hallintolain 6 §:n nojalla viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti. Hallintolain 8 §:n nojalla viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä. Viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

3.2.2 Tapahtumien kulku

Kantelija jätti 4.7.2005 Espoon toimeentulotuen käsittelijöille kirjeen, jossa hän pyysi myöhässä olevan toimeentulotukiasiansa nopeaa käsittelyä ja selvitystä asian viivästyisestä. Espoon sosiaali- ja terveystoimelta saadun selvityksen mukaan kantelijalle ei vastattu tähän kirjeeseen, vaan hän sai 8.8.2005 kirjallisen päätöksen hänelle myönnetystä toimeentulotuesta. Espoon sosiaalitoimi katsoi, että koska toimeentulotuen maksatusongelmat olivat yleisesti tiedossa, asiakasta ei tarvinnut informoida asiasta erikseen.

3.2.3 Kannanotto

Käsitykseni mukaan Espoon - - - sosiaali- ja terveystoimen olisi tullut vastata kantelijan kirjeeseen viivytyksettä joko kirjeitse tai puhelimitse sekä selvittää hänelle päätöksen viivästyksen syyt ja antaa arvio päätöksen antamisajankohdasta. Erityisen tärkeätä tämä olisi ollut, kun kyse oli välttämättömästä toimeentulotukea koskevan hakemuksen käsittelystä. Menettely oli vastoin hallintolaissa säädettyä hyvän hallinnon periaatetta ja siten lainvastaista. Perusteltuna en pidä sitä, että yleinen tietoisuus toimeentulotuen maksatusongelmista olisi oikeuttanut vastaamatta jättämiseen.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen perhe- ja sosiaalipalvelujen tuloyksikölle huomautuksen edellä kohdassa 3.1.3 selostetusta lainvastaisesta menettelystä toimeentulotukihakemusten käsittelyssä. Saatan sen tietoon lisäksi moittivan käsitykseni yksikön edellä kohdassa 3.2.3 selostetusta lainvastaisesta menettelystä asiakkaan selvityspyyntöön vastaamatta jättämisessä.

- - -