

7.9.2011

Dnro 2379/4/11

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Tapio Rätty

KUNNAN ON HUOLEHDITTAVA LAKISÄÄTEISISTÄ TEHTÄVISTÄÄN MYÖS TIETOJÄRJESTELMIEN HÄIRIÖTILANTEISSA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli sosiaali- ja terveyskeskuksen menettelyä toimeentulotukea koskevan päätöksen täytäntöönpanossa. Kantelija kertoi kantelukirjoituksessaan, että hänelle 3.6.2011 myönnetyn toimeentulotuen maksatus oli viivästynyt tietojärjestelmissä olleiden ongelmien takia. Kantelija kertoi, että "kaikkien 3.6.2011 toimeentulotukipäätöksensä saaneiden henkilöiden rahat olivat jääneet maksamatta".

Kantelija kertoi vielä, että hänelle ja mahdollisesti myös muille tuensaajille on aiheutunut sosiaali- ja terveyskeskuksen menettelystä oikeudenmenetyksiä ja taloudellista vahinkoa.

3 RATKAISU

3.1 Toimeentulotukiasian viivytyksetön käsittely

Suomen Perustuslain 19 §:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Perustuslain 19 §:n mukaan jokaiselle kuuluvaa oikeutta välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon toteutetaan muun muassa toimeentulotukilaila. Toimeentulotukilain 1 §:n mukaan toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan siis henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivästystä.

Toimeentulotukilain 14 a §:n mukaan toimeentulotukiasia on käsiteltävä kunnassa siten, että asiakkaan oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu. Kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotukiasiansa on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen

saapumisesta. Päätös toimeentulotuen myöntämisestä on säännöksen mukaan pantava viivytyksettä täytäntöön.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 18 §:n mukaan viranomaisen tulee hyvän tiedonhallintatavan luomiseksi ja toteuttamiseksi huolehtia asiakirjojen ja tietojärjestelmien sekä niihin sisältyvien tietojen asianmukaisesta saatavuudesta, käytettävyydestä ja suojaamisesta sekä eheydestä ja muista tietojen laatuun vaikuttavista tekijöistä sekä tässä tarkoituksessa erityisesti pitää luetteloa käsiteltäväksi annetuista ja otetuista sekä ratkaistuista ja käsitellyistä asioista tai muutoin huolehtia siitä, että sen julkiset asiakirjat ovat vaivattomasti löydettävissä.

3.2

Saatu selvitys ja arviointia

Sosiaali- ja terveyskeskuksen antaman lausunnon mukaan kaikkien 3.6.2011 tehtyjen toimeentulotukipäätösten täytäntöönpano viivästyi sosiaali- ja terveyskeskuksen käytössä olevassa tietojärjestelmässä ilmenneiden ongelmien johdosta. Toimeentulotukipäätökset, jotka oli tehty 3.6.2011, pantiin täytäntöön vasta 14.6. lukien. Päätöksenteko tapahtui selvityksen mukaan ns. käsin maksatuksena. Selvityksen mukaan toimeentulotukiasiakkaille myönnettiin lisäksi maksusitoumukset tarvittaessa ruokakauppaan tietojärjestelmävikien aikana. Näin myönnetty "ylimääräinen toimeentulotuki" eivähtänyt asiakkaalle muutoin myönnettyä toimeentulotukea eikä maksusitoumuksella myönnettyä toimeentulotukea tulla selvityksen mukaan ottamaan huomioon seuraavan kuukauden toimeentulotukea määrättäessä.

Sosiaali- ja terveyskeskus on lausunnossaan vielä ilmoittanut, että se tulee huomioimaan toimeentulotukipäätösten täytäntöönpanon viivästymisestä asiakkaalleen mahdollisesti aiheutuvat viivästysseuraamukset täysimääräisenä seuraavassa toimeentulotukilaskelmassa. Sosiaali- ja terveyskeskus on lausunnossaan pahoitellut asiakkailleen aiheutuneita vaikeuksia.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi toimivaltaisessa viranomaisessa asianmukaisesti. Asian asianmukaiseen käsittelyyn kuuluu olennaisena osana velvollisuus käsitellä asioita riittävällä huolellisuudella. Toimeentulotukilain 14 a §:ssä on erikseen säädetty siitä, missä ajassa toimeentulotukiasia on käsiteltävä kunnassa. Säännöksen tarkoittama viivytyksetön käsittely koskee kaikkia asian käsittelyn vaiheita. Säännöksen mukaan päätös on pantava täytäntöön viivytyksettä.

Sosiaali- ja terveyskeskuksen lausunnon mukaan päätöksenteon viivästys johtui pääosin sosiaalitoimen käytössä olleen tietojärjestelmän ongelmista ja tässä nimenomaisessa tapauksessa tietojärjestelmän toimittajasta – kaupungin sopimusosapuolesta johtuneista syistä.

Näkemykseni mukaan kaupungin sopimusosapuolen mahdolliset toimet ja tietojärjestelmissä oleva puutteet eivät kuitenkaan vaikuta kunnan laissa säädettyyn järjestämismääräykseen. Kunnan on huolehdittava toimeentulotukihakemusten ja toimeentulotukipäätösten lainmukaisesta käsittelemisestä tietojärjestelmähäiriöistä riippumatta. Vaikkakin tietojärjestelmään perustuva hakemusten täytäntöönpano voi hidastua tai estyä tietojärjestelmäongelmista johtuen, on kunnan velvollisuutena mielestäni ennakoita myös tämä ja varautua ainakin välttämättömän toimeentulotuen tarpeessa olevien henkilöiden toimeentulon turvaamiseen myös tietojärjestelmien häiriötilanteissa.

Saadun selvityksen mukaan näin on ainakin osittain toimittu myöntämällä asiakkaille maksusitoumuksia ruokakauppaan. Toimeentulotukiasiakkailla voi kuitenkin olla myös muita kiireellisiä tarpeita, jotka edellyttävät päätösten välitöntä täytäntöönpanoa.

Lausunnon mukaan sosiaalitoimen käyttämä asiakastietojärjestelmä ilmoitti, että kaikki maksut olivat menneet asiakkaiden tileille tietojärjestelmässä tehdyn uuden korjausajon jälkeen. Lausunnon mukaan "viikon aikana kuitenkin tuli usealta asiakkaalta yhteydenottoja, että he eivät ole saaneet rahojaan". Lausunnon mukaan päätökset pantiin käsin maksatuksena täytäntöön 14.6. lukien.

Näkemykseni mukaan asian asianmukainen käsittely olisi edellyttänyt asiakkaiden yhteydenottojen jälkeen nopeampaa reagointia päätöksiä täytäntöönpanossa, jolloin tukipäätösten maksuunpano ei olisi mahdollisesti viivästynyt niin paljon, kuin nyt tapahtui. Sosiaali- ja terveyskeskuksen menettelyn moitittavuutta arvioitaessa olen ottanut huomioon sen, että viivästys päätösten täytäntöönpanossa on tapahtunut lähes täysin tietojärjestelmissä olleen yksittäisen virheen johdosta. Tämän lisäksi sosiaali- ja terveyskeskus oli varautunut ainakin osittain myöntämään asiakkailleen kiireellisenä ja välttämättömänä pidettävän toimeentulotukiosuuden. Sosiaali- ja terveyskeskus on ilmoittanut lausunnossaan myös korvaavansa viivästyksen johdosta asiakkaille mahdollisesti aiheutuneet ylimääräiset kustannukset seuraavassa toimeentulotukilaskelmassa. Näistä syistä kantelijan kirjoitus ei anna puoleltani aihetta kuin, että kiinnitän sosiaali- ja terveyskeskuksen huomiota siihen, että sen tulee huolehtia lakisääteisten tehtäviensä järjestämisestä ja laissa olevien määräaikojen noudattamisesta. Tässä tarkoituksessa sen tulee varautua muun muassa mahdollisiin tietojärjestelmäongelmiin siten, että myös häiriötilanteissa asiakkaana olevien henkilöiden ja perheiden lakisääteiset oikeudet toteutuvat.

Totean vielä, että kun virhe on selkeästi aiheutunut viranomaisen vastuulla olevasta syystä, on sen oma-aloitteisesti ja aktiivisesti tiedotettava kuntalaisia ja asiakkaitaan heidän käytössään olevista vaihtoehtoisista toimintatavoista. Kunnan on myös mielestäni riittävän laajasti ja yksityiskohtaisesti selvitettävä asiakkailleen, millä tavoin asiakkaat saavat oikeutensa turvattua.

Tässä tarkoituksessa tulisi sosiaali- ja terveyskeskuksen mielestäni oma-aloitteisesti huolehtia, että asiakkaat saavat tiedon heille kuuluvasta oikeudesta saada korvausta tai muuta hyvitystä niistä mahdollisista taloudellisista vahingoista, jotka ovat aiheutuneet toimeentulotukipäätösten maksatuksen viivästyksistä.

- - -

4
TOIMENPITEET

Lähetän tästä päätöksestäni jäljennöksen sosiaali- ja terveyskeskukselle.