

28.3.2014

Dnro 2569/4/13

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Anne Kumpula**

## **TOIMEENTULOTUEN ASIAKKAALLA OLTAVA MAHDOLLISUUS SAADA TIETO HAKEMUKSENSA KÄSITTELYVAIHEESTA VIIVYTYKSETTÄ**

### 1 KANTELU

Kantelija arvosteli sähköpostikirjeessään - - - Oulun kaupungin sosiaalitoimen menettelyä asiakaspalvelun järjestämisessä.

Kantelija kertoi, että hänen ainoa keinonsa saada tietoa toimeentulotukihakemuksensa käsittelystä on käydä paikan päällä toimeentulotuen neuvonnassa.

- - -

### 3 RATKAISU

Katson Oulun kaupungin menetelleen lainvastaisesti siinä, että se on vastoin hallintolain säännöksiä laiminlyönyt huolehtia neuvonnan ja ohjauksen asianmukaisesta järjestämisestä kaikille toimeentulotuen asiakkaille.

Perustelen ratkaisuani seuraavasti.

#### 3.1 Oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti, ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Perustuslaissa tarkoitettuun hyvään hallintoon kuuluu asiakkaan oikeus saada ilman aiheetonta viivytystä vastaus viranomaisille esitettyihin asiallisiin tiedusteluihin ja pyyntöihin.

Hallintolain (434/2003) 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. Lain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Viranomaisen on lain 23 §:n 2 momentin mukaan esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

#### 3.2 Kannanotto

Oulun kaupungin selvityksessä todetaan, että hallintolaissa ei yksityiskohtaisesti määritellä, missä laajuudessa ja miten toimeentulotuen hakemusvaiheen käsittelystä tiedottaminen tulee toteuttaa.

Näkemykseni mukaan tiedottaminen tulee toteuttaa niin, että asiakkaalla on tosiasiallinen mahdollisuus saada tieto hakemuksensa käsittelyvaiheesta viivytyksettä. Annettavan tiedon tulee olla myös riittävä. Katson, että Oulun kaupunki ei ole hoitanut asiakkaiden kyselyihin vastaamista lain edellyttämällä tavalla.

Toimeentulotuen asiakas voi saada Oulussa tietoja hakemuksensa käsittelystä etuuskäsittelijöiden puhelinpalvelutunneilla, jos hän on niin sanottu vanha asiakas. Kantelija on kertomansa mukaan ollut kantelun tehdessään uusi asiakas, joten tämä vaihtoehto ei ole Oulun kaupungin noudattaman käytännön mukaan ollut hänen käytettävissään.

Menettelyllisenä veloitteena hallintolain vaatimus tasapuolisesta kohtelusta merkitsee sitä, että hallinnossa asioiville pyritään turvaamaan yhdenvertaiset mahdollisuudet asioidensa hoitamiseen ja oikeuksiensa valvomiseen. Asiakkaiden asettamiselle eri asemaan sen perusteella, ovatko he vanhoja vai uusia toimeentulotuen asiakkaita ei näyttäisi olevan hyväksyttäviä perusteita yhdenvertaisen kohtelun kannalta.

Helppimmin saavutettavissa olevasta, joka arkipäivä klo 9 - 15 palvelevasta Oulun kaupungin aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen puhelinneuvonnasta ei saamani selvityksen mukaan anneta asiakkaalle tietoja hakemusten käsittelyvaiheesta.

Tietojen saaminen kiireellisiä tilanteita varten olevan sosiaalityön puhelinpalvelun kautta voi olla myös vaikeaa tai ei lainkaan mahdollista. Tämä puhelinaika on joka päivä, mutta se on vain tunnin mittainen ja tarkoitettu kiiretapauksia varten.

Oulussa on aiemmin ollut mahdollista tiedustella oman toimeentulotukihakemuksensa käsittelyvaihetta verkkopalvelun kautta. Kyseessä on kuitenkin ollut vain kokeilu, joka on sittemmin lopetettu. Mielestäni tällainen henkilökohtainen palvelu, joka on toiminut suojatussa verkkoyhteydessä, on kuitenkin osittain täyttänyt hallintolain hyvän hallinnon vaatimuksen. Tämä palvelu ei kuitenkaan ole turvannut niiden henkilöiden tiedonsaantimahdollisuuksia, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää verkkoyhteyksiä.

Oulun kaupungin verkkosivuilla on nykyisin palvelu, josta saa tiedon siitä, minä päivänä tulleita hakemuksia kulloinkin käsitellään. Tämä on hyvä keino antaa suuntaa antavaa tietoa hakemusten käsittelyajoista. Palvelu ei kuitenkaan ole sellaisen henkilön käytettävissä, jolla ei ole mahdollisuus käyttää verkkopalveluita. Yleisestä käsittelyaikaa koskevasta arviosta tulisi saada tietoa myös muutoin kuin verkosta.

Verkkosivuilla ilmoitettu hakemusten käsittelyaika-arvio ei korvaa tietoa yksittäisen asiakkaan hakemuksen käsittelyajasta.

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) perusteluissa todetaan lain 23 §:n osalta seuraavaa: ”Säännöksessä ei tarkemmin määriteltäisi sitä, millä tavoin käsittelyaika-arvio olisi esitettävä asianosaiselle. Arvio voitaisiin esittää joko suullisesti tai kirjallisesti. Menettelyn yksinkertaistamiseksi viranomaisen voisi myös yleisesti määritellä käsittelemiensä asioiden keskimääräiset käsittelyajat. Tällaiset käsittelyaikoja koskevat yleisarviot voitaisiin esittää esimerkiksi viranomaisen sähköisillä verkkosivuilla. Samassa yhteydessä olisi mahdollista havainnollistaa päätöksentekomenettelyä selostamalla, mitä eri vaiheita asian käsittelyyn kuuluu.”

Hallituksen esityksessä sanottu koskee arviota päätöksen antamisajankohdasta, mutta kuvatulla menettelyllä ei näkemykseni mukaan voida korvata käsittelyn etenemistä koskevaan yksittäiseen tiedusteluun vastaamista. Perusoikeutena turvattuun hyvään hallintoon kuuluu, että viranomaisille osoitettuihin tiedusteluihin vastataan asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Tämä koskee myös puhelimitse esitettyjä tiedusteluja.

Asiakkaiden erilaiset tietotekniset valmiudet ja mahdollisuudet käyttää verkkoyhteyksiä tulee ottaa huomioon, ja asiakkaille on annettava mahdollisuus saada vastaus tiedusteluunsa myös puhelimitse. Oulussa käytössä olevaa verkkotiedottamista ja aiemmin kokeiltua henkilökohtaista verkkopalvelua vastaavaa palvelua voidaan käyttää rinnakkaisena keinona tietojen antamisessa.

#### 4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsityksen Oulun kaupungin menettelyn moitittavuudesta Oulun kaupungin sosiaalijohtajan tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän hänelle jäljennöksen tästä päätöksestäni.