

20.2.2002

2810/4/00

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Tuula Aantaa**

## **VIIVÄSTYS TOIMEENTULOTUKIASIAN KÄSITTELYSSÄ**

1  
ASIA

A ja B katsovat 13.12.2000 ja 20.2.2001 eduskunnan oikeusasiamiehen kansliaan toimittamissaan kantelukirjoituksissa, että toimeentulotukihakemusten käsittelyaika Rovaniemen kaupungin sosiaalivirastossa on liian pitkä. He ovat erityisesti tyytymättömiä vuoden 2001 tammikuuta koskeneen toimeentulotukihakemuksensa 10 viikon käsittelyaikaan. Lisäksi he kertovat saaneensa epäystävällistä palvelua ja ristiriitaista ohjausta ja neuvontaa sosiaalivirastossa.

Siltä osin kuin kantelu koskee Rovaniemen terveyskeskuksen menettelyä, asia on erotettu omaksi kantelukseksi, ja se tullaan ratkaisemaan tästä asiasta erillisenä asiana (1452/4/01).

2  
SELVITYS

Rovaniemen kaupungin sosiaali- ja terveystoimi antoi asiassa 19.3.2001 selvityksen. Siihen oli liitetty kaupungin toimeentulotuen yleisohje totu /1:1/1, Stakesin selvitys toimeentulotuen jonotilanteesta marraskuussa 2000 - tiedonantajapalaute 1/2001, selvitys kantelijoiden toimeentulotukiasioiden käsittelystä vuosien 2000 - 2001 aikana ja kantelijoiden toimeentulotuki-päätökset 10/2000 - 1/2001.

Selvitys oheistetaan tähän päätökseen.

3  
RATKAISU

3.1  
Sosiaaliviranomaisten menettely toimeentulotukiasioiden käsittelyssä yleensä

Hyvän hallinnon takeista on säädetty perustuslain 21 §:ssä. Säännöksen mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa.

Kantelun tarkoitamana ajankohtana lainsäädännössä ei ollut erikseen säännöstä siitä, missä ajassa toimeentulotukiasiat oli käsiteltävä. Sittemmin toimeentulotuesta annettua lakia on muutettu siten, että lain 14 §:ään on lisätty uusi 4 momentti (923/2000), jossa edellytetään, että toimeentulotukiasiat on käsiteltävä kunnassa viivytyksettä. Lain muutos tuli voimaan vuoden 2001 huhtikuun alussa.

Olen ennen mainittua lain muutosta antamissani kanteluratkaisuissa todennut, että koska toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloa turvaava etuus, on sitä koskevat hakemukset asian luonteenvuoksi käsiteltävä aina viivytyksettä. Yksittäisen henkilön tai perheen oikeuksia ja etuuksia käsiteltäessä tulee menetellä siten, ettei viranomaisten toiminta johda etuuksien menetyksiin. Etenkin päädyttäessä kielteiseen ratkaisuun, on hakemuksen käsittelyajalla ensi asteen viranomaisessa nähdäkseni olennainen merkitys hakijan oikeusturvan kannalta. Olen myös todennut, että toimeentulotuen myöntämismenettelyssä tulee pitää huolta siitä, että kiireellisen avun tarpeessa oleva asiakas saa tarvitsemansa avun riittävän ajoissa. Hakijan tulee saada muutoksenhakukelpoinen päätös asiassa mahdollisimman pian, jotta hänen perustuslain 21 §:ssä säädetty oikeutensa saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen käsiteltäväksi voisi toteutua.

Sosiaali- ja terveysviraston selvityksen mukaan Rovaniemen kaupungin sosiaalivirastossa on toimeentulotukityö ja sosiaalityö eriytetty. Tällä toimenpiteellä on pyritty turvaamaan sosiaalityön toimintaedellytykset. Toimeentulotukitoimistossa toimeentulotukihakemukset, joihin ei liity varsinaista sosiaalityön tarvetta, käsitellään etuuskäsittelijöiden toimesta. Kiireellisten toimeentulotukiasioiden käsittelyssä pyritään välittömään asian ratkaisuun. Tulostavoitteena on ollut se, että asia saadaan käsiteltyksi kolmen päivän sisällä asian vireilletulosta ja tähän on myös pääsääntöisesti kyetty. Muiden hakemusten käsittelyssä on toimiston tulostavoitteena ollut kolmen viikon käsittelyaika. Tähän ei ole kaikilta osin kyetty ja käsittelyaika on vuoden 2000 aikana vaihdellut 4 - 7 viikon välillä. Syksyllä 2000, jolloin B ja A olivat toimeentulotukiasiakkaina, hakemusten keskimääräinen käsittelyaika oli noin neljä viikkoa. Myös A:n ja B:n marraskuuta ja joulukuuta koskeneet toimeentulotukihakemukset käsiteltiin tässä ajassa.

Päätöksen saaminen toimeentulotukihakemuksen johdosta kesti siis syksyllä 2000 Rovaniemen kaupungin sosiaalivirastossa keskimäärin yhden kuukauden. Kun otetaan huomioon se, että kiireelliset hakemukset on selvityksen mukaan kuitenkin kyetty käsittelemään ja pyritään jatkossakin käsittelemään viivytyksettä, katson, että toimeentulotukihakemusten neljän viikon käsittelyaika sosiaalivirastossa ei ainakaan tässä vaiheessa anna minulle laillisuusvalvojana aihetta toimenpiteisiin. Korostan kuitenkin sosiaaliviranomaisten velvollisuutena olevan huolehtia muun ohella siitä, että viranomaisten menettely ei johda yksittäisen henkilön oikeuksien tai etuuksien menetyksiin. Julkisella vallalla on perustuslain 22 §:n nimenomaisen säännöksen mukaan velvollisuus toteuttaa perus- ja ihmisoikeudet. Tämä tarkoittaa näkemykseni mukaan mm. sitä, että voimavaroja tulee kohdentaa siten, että henkilön oikeus toimeentulotukeen toteutuu myös käytännössä.

### 3.2

Kantelun tekijöiden tammikuuta 2001 koskeneen hakemuksen käsitteleminen

Asiakirjojen mukaan B ja A jättivät vuoden 2001 tammikuuta koskeneen toimeentulotukihakemuksensa sosiaali- ja terveysvirastoon 28.11.2000. Viranhaltija antoi asiassa 5.2.2001 päätöksensä, jolla hakijoille myönnettiin tammikuulle 2001 toimeentulotukena laskelman mukainen tulovajaus 2 294 markkaa.

Sosiaali- ja terveysviraston selvityksen mukaan tämän toimeentulotukihakemuksen käsittelyn olisi tullut tapahtua palvelusuunnitelman mukaisesti tammikuun puolessa välissä. Rovaniemen

kaupungissa käsiteltiin yli 18.000 toimeentulotukihakemusta vuoden 2000 aikana. Kantelun tekijöiden hakemus joutui käsittelyprosessissa valitettavasta inhimillisestä erehdyksestä johtuen väärään paikkaan, jonka vuoksi sitä ei käsitelty ajoissa. Vastaavien tilanteiden korjaamiseksi on toimeentulotukitoimistossa korostettu henkilöstölle asiakirjahallintaan liittyviä seikkoja, jotta vastaava tilanne ei pääse toistumaan. Lisäksi vuoden vaihde on toimeentulotuen hakemisen suhteen ruuhka-aikaa, jolloin käsittelyajat ovat tavanomaisia pidempiä.

Totean, että toimeentulotuen suuruus määrätään käytettävissä olevien tulojen ja varojen sekä toimeentulotukeenoikeuttavien menojen perusteella. Tulojen ja menojen vaihdellessa kuukausittain ei toimeentulotukipäätöstä käytännössä useinkaan voida tehdä etukäteen, vaikka hakemus olisi jätetty hyvissä ajoin.

Asiakirjojen mukaan vuoden 2001 tammikuun toimeentulotukea koskeva päätös annettiin siis marraskuussa 2000 tehdyn hakemuksen johdosta vasta 5.2.2001. Tätä tammikuun toimeentulotukea koskevaa hakemusta ei käsitykseni mukaan käsitelty sillä tavoin viivytyksettä kuin asian laatu olisi edellyttänyt. Käsittelyn viivymisen ei kuitenkaan ole käytettävissäni olevien asiakirjojen perusteella osoitettu johtuneen kenenkään yksittäisen viranhaltijan laiminlyönnistä tai tahallisesta viivyttelystä, vaan ensisijaisesti inhimillisestä erehdyksestä.

Sanotun johdosta ja kun otetaan huomioon, että kantelun tekijät eivät ole edes väittäneet, että he olisivat olleet tämän toimeentulotukiasiansa käsittelyn aikana vaarassa jäädä ilman päivittäistä toimeentuloa, tyydyn kiinnittämään Rovaniemen kaupungin sosiaali- ja terveystoimiston huomiota toimeentulotukihakemusten joutuisaan käsittelyyn.

Totean vielä, että edellä mainitun toimeentulotuesta annetun lain muutosta koskevan hallituksen esityksen (HE 134/2000 vp) perusteluissa todetaan toimeentulotukiasioiden kohtuullisesta käsittelyajasta seuraavaa. Toimeentulotukiasioiden käsittelyvaiheisiin kuuluu hakemuksen vastaanotto, asian selvittely, mahdollisten lisäselvitysten hankkiminen joko asiakkaalta tai viranomaisaloitteisesti, sekä lopulta päätöksen teko. Lainkohta (14 §:n 4 mom.) edellyttää, että kaikissa näissä käsittelyvaiheissa tulisi pyrkiä viivytyksettömään menettelyyn. Perusteluissa viitataan sosiaali- ja terveydenhuollon vuosien 2000-2003 tavoite- ja toimintaohjelmaan, jossa on asetettu tavoitteeksi varmistaa, että asiakkaan hakiessa toimeentulotukea asia otetaan käsiteltäväksi viimeistään viikon sisällä tuen tarpeen ilmoittamisesta. Tätä voidaan esityksen mukaan pitää ohjeellisena tavoitteena siitä, kuinka nopeasti tuen hakijan tulisi saada asiansa käsiteltäväksi. Esityksen mukaan hakemus, jonka toimeentulotuen hakija on esittänyt, olisi otettava käsiteltäväksi viivyttämättä, ja kun asian ratkaisun kannalta välttämättömät tiedot on saatu, päätös asiassa olisi pyrittävä antamaan viivytyksettä. Jos toimeentulotuen tarpeen selvittämiseksi joudutaan pyytämään lisäselvityksiä, asia olisi ratkaistava viivyttämättä sen jälkeen, kun tarvittavat tiedot on saatu.

### 3.3

#### Kohtelu sosiaali- ja terveystoimistossa

B ja A ovat kirjoituksensa mukaan saaneet epäystävällisestä palvelua sekä ristiriitaista ohjausta ja neuvontaa sosiaalivirastossa. He eivät ole kuitenkaan tarkemmin yksilöineet tätä väitettään. Rovaniemen kaupungin sosiaali- ja terveystoimiston lausunnon mukaan vuoden 2000 aikana ja

edelleen vuoden 2001 alussa uuden sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain voimaantultua on toimeentulotukitoimistossa ja sosiaalivirastossa pidetty sisäisiä koulutuspäiviä, joissa on korostettu hyvää ja asiallista palvelua ja asiakaslähtöisyyttä, johon palvelun käyttäjällä on oikeus. Sekä sosiaalivirastossa että toimeentulotukitoimistossa pyritään jatkuvasti kiinnittämään huomiota hyvään palveluun. Palvelun käytön ohjauksen ja neuvonnan yksiselitteisyydenturvaamiseksi on sosiaalivirastossa laadittu ohjeet, joiden tarkoituksena on turvata asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu tukea haettaessa.

Asiasta saatu selvitys on ristiriidassa kantelun tekijöiden kertoman kanssa. Koska he eivät ole kohdistaneet väitettään kehenkään tiettyyn virkailijaan, ei lisäselvitystä käsitykseni mukaan ole tältä osin saatavissa. Näin ollen kirjoitus ei tältä osin johda enempään toimenpiteisiin.

Totean kuitenkin yleisesti, että jokaisella on oikeus saada asiansa asianmukaisesti käsiteltyksi viranomaisessa. Nähdäkseni sosiaalihuollon asiakkaan hakemuksen asianmukaiseen käsittelyyn kuuluu oleellisena osana virkamiehen hyvä ja asianmukainen käytös kaikkia asiakkaita kohtaan niin kirjallisesti kuin suullisesti asioita käsiteltäessä. Samoin hyvään hallintoon kuuluu se, että viranomaisen neuvoo toimialaansa kuuluvissa asioissa asiakasta siten, että hän voi saada oikeutensa palveluihin tai etuuksiin toteutettua.

4

#### TOIMENPITEET

Kiinnitän Rovaniemen kaupungin sosiaali- ja terveysviraston huomiota vastaisen varalle toimeentulotukiasioiden käsittelyn joutuisuuteen edellä sanotulla tavalla. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen päätöksestäni sosiaali- ja terveysvirastolle tiedoksi.

Muilta osin kirjoitus ei anna aihetta enempään toimenpiteisiin.