

22.8.2014

Dnro 2958/4/14

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty**

## **LAKIIN SISÄLTYVÄ MÄÄRÄAIKA TOIMEENTUKIASIAN KÄSITTELYLLE ON EHDOTON**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli eduskunnan oikeusasiamiehelle 3.7.2014 lähettämässään sähköpostikirjoituksessa Helsingin sosiaali- ja terveysviraston menettelyä toimeentulotukea koskevassa asiassa. Kantelija kertoi, että hänen toimeentulotukihakemustaan ei ollut käsitelty toimeentulotukilain tarkoittamassa määräajassa.

- - -

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Toimeentulotukihakemuksen viivytyksetön käsittely**

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 viivytystä. Toimeentulotukilain 14 a §:ssä on säädetty toimeentulotukiasian käsittelystä ja siihen kuuluvasta määräajasta. Säännöksen mukaan toimeentulotukiasia on käsiteltävä kunnassa siten, että asiakkaan oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu. Kiireellisessä tapauksessa päätös 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 pantava viivytyksettä täytäntöön. Toimeentulotukilain 14 a §:n 2 momentissa on säännökset tilanteesta, jossa toimeentulotukihakemus koskee seuraavaa kuukautta. Säännöksen 3 momenttiin sisältyy säännökset puutteellisen hakemuksen täydentämisestä ja siihen liittyvästä määräajasta.

#### **3.1.1 Saatu selvitys ja arviointi**

Kantelukirjoituksen mukaan kantelija jätti toimeentulotukea koskevan hakemuksen Vuosaaren palvelupisteeseen 19.6.2014. Sosiaali- ja terveysviraston selvityksen mukaan päätös hakemukseen tehtiin vasta 3.7.2014. Asiassa on siten ylitetty toimeentulotukilain 14 a §:n tarkoittama määräaika. Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto on myöntänyt virheensä ja pahoitellut viivästynyttä päätöksentekoa. Helsingin sosiaali- ja terveysviraston lausunnosta ja selvityksestä ilmenee, että viivästyksen syynä on ollut tarkoitukseen osoitettujen henkilöresurssien puutteellisuus ja vähäisyys.

Pyysin kantelijan kirjoituksen johdosta Helsingin sosiaali- ja terveysvirastoa selvittämään yleisemminkin, millä tavoin sosiaali- ja terveysviraston eri toimipisteissä noudatetaan toimeentulotukilain 14 a §:n sisältämiä määräaikoja.

Sosiaali- ja terveysviraston selvityksen mukaan ”seitsemässä päivässä käsiteltyjen päätösten määrä vaihtelee sekä palvelupisteiden sisällä että toimipisteiden välillä. Päätöksenteon viivästyminen johtuvat asiakasmäärien kasvusta.” Selvityksestä ilmenee vielä, että Helsingin kaupunki on ryhtynyt selvityksestä ilmeneviin toimenpiteisiin toimeentulotukihakemusten määräaikojen saamiseksi toimeentulotukilain 14 a §:n edellyttämälle tasolle.

Sosiaali- ja terveysviraston selvityksen liiteaineistosta ilmenee, että toimeentulotukilain 14 a §:n tarkoittamia määräaikoja ei ole Helsingissä yleisemminkään pystytty noudattamaan. Erityisen huolestuttava tilanne näyttäisi olemaan nimenomaan itäisessä Helsingissä sekä Helsingin läntisessä osassa. Erityisesti tämä koskee idän ja lännen alueiden etuuskäsittelyä. Tilanne näillä alueilla on ollut jo tammikuusta alkaen selkeästi huonompi kuin muilla kaupungin alueilla. Sosiaali- ja terveysviraston lausunnosta ja selvityksestä ei kuitenkaan ilmene, millä tavoin ja miten näissä toimipisteissä on pyritty noudattamaan lain tarkoittamia määräaikoja.

Saamani selvityksen mukaan toimeentulotukihakemusten käsittelyn viivästyminen on vaikuttanut lisääntyneeseen työmäärään (asiakasmäärien nousu) ja puutteelliseen tehtävään osoitettuun henkilöresurssointiin. Totean, että toimeentulotukilain 14 a §:än sisältyvä määräaika toimeentulotukiasioiden käsittelylle on ehdoton. Määräaika koskee kaikkia käsittelyn vaiheita, hakemuksen käsittelyä, päätöksen tekoa ja päätöksen täytäntöönpanoa. Korostan erityisesti sitä, että toimeentulotuessa on kysymys perustuslain 19 §:ssä tarkoitetusta viimesijaisesta tuesta. Kun kysymys on usein kiireellisen tuen järjestämisestä yksittäiselle asiakkaalle tai perheelle ja kun toimeentulotukilaissa on nimenomaisesti säädetty käsittelyyn kuuluvasta määräajasta, on hakemuksen käsittely ja sen vaiheet järjestettävä siten, että laissa säädetyt määräajat toteutuvat. Kunnan on huolehdittava lisäksi siitä, että se pystyy viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain mukaisella tavalla seuraamaan sille käsiteltäväksi tulleiden asioiden käsittelyvaiheita.

Toimeentulotuen järjestämisessä on kysymys kunnalle kuuluvasta lakisääteisestä tehtävästä. Julkisella vallalla on perustuslain mukaan velvollisuus toteuttaa perus- ja ihmisoikeuksia. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että kunnan on osoitettava voimavaroja lakisääteisiin tehtäviinsä tarvittaessa henkilöresursseja lisäämällä tai niitä kohdentamalla siten, että kunta pystyy selviytymään sille laissa säädetyistä tehtävistä. Työnantajan on myös huolehdittava siitä, ettei yksittäisen viranhaltijan tai työntekijän työmäärä muodostu kohtuuttomaksi ja ettei viranomaisille kuuluvien lakisääteisten tehtävien hoito tämän takia vaarannu.

Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto on lausunnossaan ja selvityksessään ilmoittanut, että se tulee lisäämään henkilöresursseja toimeentulotukiasioiden käsittelyyn. Tämän takia kirjoitus ei anna aihetta puoleltani muuhun kuin että kiinnitän Helsingin sosiaali- ja terveysvirastolle vakavaa huomiota edellä sanottuun. Tässä tarkoituksessa lähetän tästä päätöksestäni jäljennöksen Helsingin sosiaali- ja terveysvirastolle.

Tiedossani on, että sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) on päättänyt erityisestä valvontaohjelmasta toimeentulotuen määräaikojen noudattamisesta 2012–2014 (valvontaohjelma 3/2012). Valvira ja aluehallintovirastot ovat lisäksi ilmoittaneet tehostavansa määräaikojen noudattamisen valvontaa. Tästä syystä lähetän tästä päätöksestäni jäljennöksen myös Etelä-Suomen aluehallintovirastolle.