

20.3.2007

Dnro 3201/4/05

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Anne Kumpula

VIIVÄSTYS TOIMEENTULOTUKIHAKEMUKSEN KÄSITTELYSSÄ JA MUISTUTUKSIIN VASTAAMISESSA

1 KANTELU

Kantelija pyysi eduskunnan oikeusasiamiestä tutkimaan - - - sosiaali- ja terveysviraston menettelyä toimeentulotukiasioden hoitamisessa.

Kantelija kertoi, että hänen toimeentulotukihakemuksensa käsittely oli kestänyt pitkään ja lisäksi päätöksen tiedoksianto oli viivästynyt. Lisäksi hän kanteli siitä, ettei ollut saanut sosiaali- ja terveysvirastolta vastausta tekemiinsä muistutuksiin.

- - -

3 RATKAISU

Katson, että - - - kaupungin sosiaali- ja terveys toimi menetteli lainvastaisesti, kun se ei huolehtinut kantelijan vireille panemien toimeentulotukiasioden viivytyksettömästä käsittelystä.

Lisäksi kiinnitän - - - sosiaali- ja terveystoimen huomiota siihen, että tehtyihin muistutuksiin tulee vastata kohtuullisessa ajassa.

Muilta osin kantelu ei anna aihetta toimenpiteisiin. Perustelen ratkaisuni seuraavasti.

3.1 Viranhaltijapäätöksen viivästyminen

Toimeentulotukilain 14 §:n 4 momentin mukaan toimeentulotukiasiat on käsiteltävä kunnassa viivytyksettä. Laissa ei ole aikarajaa viivytyksettömälle käsittelylle, vaikkakin lain valmisteluasiakirjoissa pidettiin korkeintaan viikkoa sellaisena ohjeellisena aikana, jonka kuluessa toimeentulotukiasia tulisi ottaa käsiteltäväksi.

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Toimeentulotuki on tätä perustuslaissa taattua oikeutta turvaava keskeinen rahaetuus.

Olen useissa kanteluratkaisuissani todennut, että toimeentulotukihakemus tulisi ottaa käsittelyyn lähtökohtaisesti korkeintaan viikon kuluessa sen saapumisesta. Sellaisissa tapauksissa, joissa päätöksen tekeminen ei edellytä lisäselvityksiä, hakemus tulisi myös ratkaista lähtökohtaisesti viikon kuluessa. Niissä tapauksissa, joissa päätöksen tekeminen edellyttää lisäselvityksiä, niitä tulisi pyytää tai hankkia lähtökohtaisesti viimeistään viikon kuluessa ja tehdä päätös välittömästi tarpeellisten selvitysten saavuttua.

Kantelija kertoi, että hänen lokakuuta koskeneen, 27.9.2005 jättämänsä hakemuksen johdosta annettiin ratkaisu osin 12.10.2005 ja osin 13.10.2005. Hakemuksen käsittely kesti siis hieman yli kaksi viikkoa.

- - - kaupungin sosiaali- ja terveystoimen antaman selvityksen mukaan asia ratkaistiin 12.10.2005 ensin toimeentulotuen perusosan ja asumismenojen osalta, eli siltä osin kuin asia ei vaatinut lisäselvityksiä. Toinen, 13.10.2005 tehty toimeentulotukipäätös koski kantelijan hakemusta saada toimeentulotukea lapsen luonapitoon sekä luonapidosta aiheutuviin matkakustannuksiin. Tältä osin sosiaalityöntekijä joutui ennen päätöksentekoa selvittämään, mitä lapsen tapaamisoikeudesta oli sovittu.

Hakemuksen johdosta oli voitu antaa päätös ilman lisäselvityksiä perusosan ja asumismenojen osalta. Lisäselvityksen hankkimiseen toisen päätöksen tekemistä varten lienee ryhdytty vasta samalla kun asia oli muutoinkin otettu käsiteltäväksi. Selvitys tapaamisoikeudesta oli ilmeisesti ollut helposti saatavissa ja asia oli voitu ratkaista myös tapaamiskulujen osalta heti ensimmäisen päätöksen tekopäivää seuranneena päivänä. Lisäselvitysten hankkimisella ei näin ollen voida tässä tapauksessa selittää kummankaan päätöksen viivästymistä.

Sosiaali- ja terveystoimen selvityksessä todettiin, että tavoitteena on ollut käsitellä toimeentulotukihakemukset viikon sisällä, mutta tähän ei ollut vuonna 2005 kaikkina kuukauden aikoina päästy. Erityisesti kuukauden vaihteissa hakemukset ruuhkautuivat.

Asiassa ei ole ilmennyt, että viivästyminen olisi johtunut kenenkään yksittäisen viranhaltijan menettelystä. Käsitykseni mukaan viime kädessä sosiaalitoimen johtajan ja sosiaali- ja terveyslautakunnan tehtävänä on huolehtia siitä, että toimeentulotukihakemukset eivät pääse ruuhkautumaan. Tarpeen mukaan asia on hoidettava henkilökunnan määrää lisäämällä ja työskentelytapoja kehittämällä.

Asiassa ei ole mielestäni esitetty hyväksyttävää syytä siihen, että toimeentulotukihakemuksen käsittely oli viivästynyt. Hakemusta ei näin ollen ollut käsitelty toimeentulotukilaisissa säädetyllä tavalla viivytyksettä.

3.2

Hakemuksen käsitteleminen kahdessa osassa

Kantelija arvosteli kantelussaan myös sitä, että hänen jättämänsä hakemuksen johdosta tehtiin kaksi eri päätöstä.

- - - kaupungin sosiaali- ja terveystoimen antaman selvityksen mukaan päätöksen kahteen osaan jakamisen tarkoituksena oli saada suurin osa tuesta maksuun kohtuullisen ajan kuluessa.

Minulla ei ole menettelystä tältä osin huomautettavaa. On pääsääntöisesti asiakkaan edun mukaista käsitellä ensin se osa hakemuksesta, jonka mukaiseen tukeen asiakkaalla on hakemuksen yhteydessä esitetyn selvityksen perusteella oikeus. Näin asiakas saa tuen tältä osin viivytystä käyttöönsä. Siltä osin kuin asiassa tarvitaan lisäselvitystä, ratkaisu voidaan tehdä erikseen sen jälkeen, kun vaadittava lisäselvitys on saatu.

3.3

Toimeentulotukipäätöksen tiedoksianto

Kantelija kertoi saaneensa 12.10.2005 tehdyn päätöksen päätösotteen ja laskelmat parin päivän sisällä ratkaisusta. Sen sijaan 13.10.2005 tehdyn päätöksen asiakirjat hän sai kotiinsa postitse vasta 24.10.2005. Päätöksen tiedoksianto oli siis kestänyt noin kymmenen päivää.

Hallintolain 54 §:n mukaan viranomaisen on annettava tekemänsä päätös viipymättä tiedoksi asianosaiselle. Viranhaltijapäätösten tiedoksiannosta on erityissäännös sosiaalihuoltolain 45 §:n 3 momentissa. Sen mukaan päätös voidaan antaa tiedoksi virkakirjeenä postitse. Tällöin tiedoksisäännin katsotaan tapahtuneen seitsemäntenä päivänä siitä, kun päätös on annettu postin kuljetettavaksi asianomaisen ilmoittamalla osoitteella varustettuna.

- - - sosiaali- ja terveystoimen mukaan postituksessa tapahtuneen viiveen syytä ei ole ollut mahdollista selvittää. Sosiaalijohtajalta puhelimitse saadun tiedon mukaan toimeentulotuki lapsen ravintomenoihin tapaamisviikonloppuja 9.–11.11.2005 ja 16.–18.11.2005 varten oli kuitenkin lähtenyt maksatukseen heti 13.10.2005.

Toimeentulotuki oli ollut ajoissa kantelijan käytössä riippumatta päätöksen tiedoksisäännistä. Päätös oli myös annettu tiedoksi hyvissä ajoin ennen niitä tapaamisviikonloppuja, joiden kustannuksiin myönnetty tuki oli tarkoitettu.

En pidä päätöksen tiedoksiannon kulunutta aikaa tässä tapauksessa liian pitkänä. - - - sosiaali- ja terveystoimen menettely ei siis anna minulle tältä osin aihetta toimenpiteisiin.

3.4

Muistutukseen vastaaminen

Kantelija kertoi, ettei hän ollut 14.1.2006 mennessä saanut sosiaali- ja terveystoimesta vastausta 8.10.2005 ja 27.10.2005 tekemiinsä muistutuksiin. Hän oli huomauttanut virastoa asiasta sähköpostitse 4.12.2005.

Perustuslain 21 §:n nojalla jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Säännös velvoittaa

viranomaista pyrkimään kaikissa käsittelemissään asioissa mahdollisimman joutuisaan käsittelyyn.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (jäljempänä asiakaslaki) 23 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa.

Sosiaalijohtaja oli saadun selvityksen mukaan vastannut kantelijan muistutuksiin 16.1.2006. Aikaa ensimmäisen muistutuksen tekemisestä oli siten kulunut hieman yli kolme kuukautta.

Sosiaalijohtajan näkemyksen mukaan muistutukseen vastaamisen viivästyminen ei ollut lainvastaista, koska asiakaslaissa ei ole määritelty kohtuullista aikaa muistutukseen vastaamiselle. Hän ei esittänyt muistutukseen vastaamisen viivästymiselle mitään syytä.

Hallituksen esityksessä laiksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (HE 137/1999) todettiin, että säätämällä laissa mahdollisuudesta tehdä muistutus, asiakkaalle luotaisiin helppo, joustava ja nopea keino esittää mielipiteensä sille, jolla on mahdollisuudet vaikuttaa tilanteen pikaiseen korjaamiseen.

Laissa ei ole asetettu määräaikaa muistutukseen vastaamiselle. Ottaen huomioon muistutuksen käyttötarkoituksen sekä ne tavoitteet, jotka muistutusmenettelystä säätämisen taustalla ovat olleet, kiinnitän kuitenkin - - - sosiaali- ja terveystoimen huomiota siihen, että tehtyihin muistutuksiin tulee vastata kohtuullisessa ajassa.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.1 esittämäni käsityksen - - - sosiaali- ja terveystoimen menettelyn lainvastaisuudesta viraston tietoon. Lisäksi saatan sosiaali- ja terveystoimen tietoon kohdassa 3.4 esittämäni käsityksen muistutukseen vastaamisesta.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni - - - sosiaali- ja terveystoimelle.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin.