

2.11.2011

Dnro 324/4/11

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Tapio Rätty

YHTEISPALVELUPISTEESEEN JÄTETYN TOIMEENTULOTUKIHAKEMUKSEN KÄSITTELY

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Espoon sosiaali- ja terveystoimen menettelyä toimeentulotukihakemuksensa käsittelyssä. - - -

- - -

3 RATKAISU

Toimeentulotukilain 14 a §:n 1 momentin 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.

Hallintolain 20 §:n mukaan hallintoasia tulee vireille, kun asian vireille panemiseksi tarkoitettu asiakirja on saapunut toimivaltaiseen viranomaiseen tai kun asia on sille suullisen vireillepanon yhteydessä esitetty ja käsittelyn aloittamiseksi tarvittavat tiedot on kirjattu.

Julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (yhteispalvelulaki) 2 §:n mukaan lakia sovelletaan valtion viranomaisille, kunnallisille viranomaisille ja Kansaneläkelaitokselle kuuluvien avustavien asiakaspalvelutehtävien järjestämiseen ja hoitamiseen viranomaisten yhteistyönä. Mainitun lain 3 §:ssä on säädetty yhteispalveluista ja siitä tehtävästä sopimuksesta, toimeksiantajasta sekä toimeksisaajasta. Toimeksiantajana tarkoitetaan sitä yhteistyön osapuolena olevaa viranomaista, jonka avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta sovitaan ja toimeksisaajana sitä yhteistyön osapuolena olevaa viranomaista, joka ottaa yhteispalvelusopimuksessa määritellyt avustavat asiakaspalvelutehtävät hoitaakseen.

Lain 7 §:n mukaan asiakirja, jonka palvelun käyttäjä on toimittanut määräajassa tässä laissa tarkoitulle toimeksisaajalle, katsotaan saapuneeksi määräajassa toimivaltaiseen viranomaiseen.

Yhteispalvelulain 10 §:ssä on säädetty tiedottamisvelvollisuudesta. Yhteispalvelun osapuolten on säännöksen mukaan tiedotettava yleisölle yhteispalvelun tarjoamisesta ja palveluvalikoimasta, aukioloista ja muista palveluun liittyvistä seikoista.

3.1.1

Saatu selvitys ja arviointi

Espoon sosiaali- ja terveystoimen antaman selvityksen mukaan kantelija jätti toimeentulotukihakemuksensa 11.1.2011 Espoonlahden yhteispalvelupisteeseen. Yhteispalvelupisteestä hakemus lähetettiin kaupungin kirjaamoon (saapumispäivä 13.1.2011), josta hakemus toimitettiin Espoonlahden aikuisten sosiaalipalveluihin (toimivaltaiseen, asiaa käsittelevään viranomaiseen) 21.1.2011. Selvityksen mukaan hakemus kirjattiin Espoon sosiaali- ja terveystoimen käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään saapuneeksi 21.1.2011. Päätös kantelijan hakemukseen tehtiin 31.1.2011.

Espoon sosiaali- ja terveystoimi on katsonut, että kantelijan hakemukseen tehty päätös on tehty toimeentulotukilain 14 a §:n tarkoittamassa määräajassa.

Espoon kaupungin verkkosivuilla on ohjattu toimeentulotuen hakijaa siten, että hän voi toimittaa hakemuksen tarvittavine liitteineen sosiaalitoimistoon tai kaupungin yhteispalvelupisteeseen.

Espoon sosiaali- ja terveystoimen selvityksen mukaan Espoon toimeentulotuen Internet-sivujen asiakkailla tarkoitetuissa ohjeissa kerrotaan, että yhteispalvelupisteeseen jätetyn hakemuksen postittamiseen voi mennä viikko sekä että tätä aikaa ei lasketa palvelutakuun aikarajaan. Täsmällisesti mainituilla verkkosivuilla todetaan seuraavaa. "Hakemus katsotaan saapuneeksi, kun se on perillä päätöksen tekevässä toimistossa. Palvelutakuun määräaikaan ei sisälly hakemuksen postitukseen tai kaupungin yhteispalvelupisteestä lähettämiseen kuluva aika, mikä voi kestää viikonkin."

Arvioin asiaa seuraavasti.

Julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 7 §:ssä on säädetty yhteispalvelupisteeseen toimitetun asiakirjan saapumisesta toimivaltaiseen viranomaiseen. Hallituksen esityksen (HE 207/2006) yksityiskohtaisten säännösperustelujen mukaan "Pykälässä ehdotetaan säädettäväksi, että asiakirja, jonka vastaanottaminen on sovittu toimeksisaajan tehtäväksi, katsotaan toimitetuksi toimivaltaiseen viranomaiseen sen saavuttua toimeksisaajalle ja näin asia tulisi vireille asiakirjojen saavuttua toimeksisaajalle. Säännös laajentaisi asioiden vireillepanomahdollisuuksia."

Tässä tapauksessa kantelija on jättänyt toimeentulotukea koskevan hakemuksen Espoonlahden yhteispalvelupisteeseen 11.1.2011. Asia on tullut siten vireille hallintolain ja toimeentulotukilain tarkoittamalla tavalla toimivaltaisessa viranomaisessa mainittuna päivänä. Päätös toimeentulotuesta on tehty vasta 31.1.2011. Näin ollen päätöksenteossa ei ole noudatettu toimeentulotukilain 14 a §:n sisältämää ehdotonta määräaika. Asiassa on siten toimittu hallintolain ja toimeentulotukilain vastaisella tavalla.

Espoon sosiaali- ja terveystoimi on omilla kaupungin toimeentulotukea koskevilla Internet-sivuillaan ohjeistanut asiakkaitaan ensinnäkin siitä, mihin toimeentulotukihakemukset voidaan jättää ja toisaalta ilmoittanut, että mikäli hakemukset jätetään yhteispalvelupisteeseen, niiden käsittelyaika voi ylittää viikollakin toimeentulotukilain 14 a §:n sisältämän toimeentulotukihakemuksen käsittelylle säädetyn ehdottaman määräajan.

Yhteispalvelulain 10 §:n mukaan yhteispalvelun osapuolten on tiedotettava yleisölle yhteispalvelun tarjoamisesta ja palveluvalikoimasta, aukioloista ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Hallituksen esityksen yksityiskohtaisten perustelujen mukaan "Koska palveluvalikoima muodostuu eri yhteispalvelua tarjoavista pisteistä erilaiseksi, tiedottaminen palveluvalikoiman laajuudesta tulee erittäin tärkeäksi, jotta voidaan välttää erehdykset asioiden vireillepanemisessa."

Espoon kaupungissa on mahdollistettu toimeentulotukihakemusten jättäminen siis myös yhteispalvelupisteisiin. Tätä on pidettävä sinänsä myönteisenä ja menettely laajentaa yksilön mahdollisuuksia panna itseään koskevia asioita vireille viranomaisessa. Espoon sosiaali- ja terveystoimi on ohjeistuksessaan kuntalaisille ilmoittanut nimenomaisesti siitä, että toimeentulotukihakemus voidaan jättää myös kaupungin yhteispalvelupisteeseen. Kuntalaisille on samalla ilmoitettu, että hakemuksen jättäminen yhteispalvelupisteeseen merkitsee hakemuksen käsittelyn viivästyä.

Tässä yhteydessä korostan erityisesti sitä, että toimeentulotuessa on kysymys perustuslain 19 §:n tarkoittamasta viimesijaisesta tuesta. Kun kysymys on usein myös kiireellisen tuen järjestämisestä yksittäiselle asiakkaalle tai perheelle ja kun toimeentulotuessa on nimenomaisesti säädetty käsitteelyyn kuluva määräajasta, on mielestäni toimeentulotukilain vastaista luoda hakemuksen käsittelyyn liittyviä lakiin perustumattomia järjestelmiä tai käytäntöjä, jotka tosiasiallisesti merkitsevät sitä, etteivät laissa asian käsittelylle säädetty määräajat toteudu. Katson, että Espoon sosiaali- ja terveystoimi ei ole voinut Internet-sivuillaan antamallaan ohjeistuksella poiketa siitä, mitä lainsäädännössä on säädetty hakemuksen ja asian käsittelystä toimivaltaisessa viranomaisessa.

Menettelyn moitittavuutta arvioidessani olen ottanut huomioon sen, että Espoon sosiaali- ja terveystoimi on selvityksessään ilmoittanut käynnistäneensä neuvottelut Itella Oyj:n kanssa pikapostipalvelusta yhteispalvelupisteiden ja aikuisten sosiaalipalvelujen väliseen hakemusliikenteeseen. Tavoitteena näillä neuvotteluilla on selvityksen mukaan tehdä päätös seitsemässä päivässä myös yhteispalvelupisteisiin jätetyistä hakemuksista. Selvityksen mukaan Espoon sosiaali- ja terveystoimi ottaa palvelun käyttöön mahdollisimman nopeasti.

Tästä syystä kirjoitus ei anna aihetta puoleltani muuhun kuin että saatan Espoon sosiaalitoimen tietoon edellä esittämäni käsitykset sen menettelyn lainvastaisuudesta. Tämän johdosta pyydän Espoon sosiaali- ja terveystoimea ilmoittamaan minulle 31.12.2011 mennessä millä tavoin yhteispalvelupisteisiin jätettyjä toimeentulotukihakemuksia käsitellään Espoon sosiaali- ja terveystoimessa. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Espoon sosiaali- ja terveystoimelle.