

3.10.2018

EOAK/3749/2018

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty

TOIMEENTULOTUKIHAKEMUKSEN KÄSITTELY OLI HUOLIMATONTA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Kansaneläkelaitoksen menettelyä toimeentulotukea koskevassa asiassa. Kirjoituksen mukaan kantelijan toimeentulotukihakemusten käsittely oli viivästynyt lainvastaisella tavalla.

- - -

3 RATKAISU

3.1 Toimeentulotukiasian viivytyksetön käsittely

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät mm. sitä, että viranomaisessa asiointi tulee voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan, että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäten.

Toimeentulotukea koskevassa päätöksenteossa on kiinnitettävä huomiota päätöksen sisällöllisiin vaatimuksiin ja päätöksenteon nopeusvaatimuksiin. Toimeentulotukiasia on käsiteltävä siten, että asiakkaan oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu. Toimeentulotukihakemuksen käsittely edellyttää yleensä päätöksentekijällä erityistä harkintaa, ja asiakkaan ja hänen perheensä olosuhteiden selvittämistä ja yksilöllisen elämäntilanteen huomiointia.

Päätös hallintoasiassa tulee tehdä hallintolain 23 §:n mukaan ilman aiheetonta viivytystä. Erikoiseen toimeentulotukilaisissa on säädetty toimeentulotuen hakemiseen ja päätöksentekoon kuluva ajasta.

Toimeentulotukilain 14 b §:n mukaan kiireellisissä tapauksissa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Toimeentulotukilain 14 c §:ssä on säädetty toimeentulotukiasian käsittelystä muussa kuin kiireellisessä tapauksessa. Säädöksen mukaan muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on toimeentulotukilain 14 c §:n 3 momentin mukaan viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa ja päätös toimeentulotuesta on annettava tämän jälkeen viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun täydennetty hakemus on saapunut.

3.2 Saatu selvitys ja arviointi

Kansaneläkelaitos on antamassaan selvityksessä ilmoittanut, ettei kantelijan hakemusta ole käsitelty toimeentulotukilain tarkoittamassa määräajassa. Saadun selvityksen mukaan kantelija laittoi toimeentulotukihakemuksen vireille 2.7.2017 ja toimitti tämän jälkeen lisää selvitystä Kansaneläkelaitokselle. Kansaneläkelaitoksen selvityksen mukaan päätös olisi tullut tehdä 11.7.2018. Päätös tehtiin vasta 16.7.2018. Päätös tehtiin heinäkuuksi ja elokuuta koskeva hakemus ratkaistiin eri päätöksellä.

Saadun selvityksen mukaan Kansaneläkelaitos ei pyytänyt kantelijan puolison yritystoiminnasta toimitetun selvityksen jälkeen muuta lisäselvitystä. Sen sijaan kantelukirjoituksesta ja Kelan selvityksistä ilmenee, että kantelija kiirehti useaan eri otteeseen toimeentulotukihakemuksensa käsittelyä ja pyysi päätöstä toimeentulotuesta. Kantelijan toimeentulotukihakemuksesta ja yhteydenotoista ilmenee myös kantelijan perhetilanne ja perheessä olevien alaikäisten lasten asema. Kansaneläkelaitoksen omista kirjauksista ilmenee mm. kantelijan perheen tilanne. ”Kiirehditty totua, rahat ovat lopussa ja hakemuksen käsittely myöhässä. Asiakkaan perheessä monta alaikäistä lasta ja varat riittävät ruokaan enää viikonlopun yli.”

Kansaneläkelaitoksen selvityksestä ilmenee, että hakemusta siirreltiin eri käsittelijöille kuitenkin sillä tavoin, että päätöstä ei tehty. Kantelijan hakemus käsiteltiin sittemmin 16.7. kiireellisenä toimeentulotukihakemuksena.

Totean saamani selvityksen perusteella, että Kansaneläkelaitoksella on ollut tiedossaan kaikki päätöksentekoon vaikuttavat seikat sekä myös kantelijan perheen elämäntilanne ja olosuhteet.

Kansaneläkelaitoksen selvityksistä ei ilmene, että kantelijan toimeentulotukihakemukseen olisi tarvittu lisäselvitystä. Asia on ollut siten ”ratkaisukykyä” ja päätös olisi tullut tehdä toimeentulotukilain tarkoittaman määräajan puitteissa. Asiassa on toimittu siten lainvastaisesti.

Totean, että Kelan on huolehdittava siitä, että se voi järjestää toimeentulotukea koskevien hakemusten käsittelyn ja yksilöä koskevan päätöksenteon lain edellyttämällä tavalla. Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloa turvaava etuus, minkä vuoksi toimeentulotukiasioiden käsittelyajalla on olennainen merkitys hakijan toimeentulon turvaamisessa. Kansaneläkelaitoksen on järjestettävä oma sisäinen toimintansa ja toimeentulotuen hakemusten työkulut siten, että se voi noudattaa laissa säädettyjä määräaikoja. Toimeentulotukilain 14 c §:n säännös viivytyksettömästä käsittelystä on ehdoton ja koskee kaikkia toimeentulotukiasioiden käsittelyvaiheita; hakemuksen käsittelyä, sen täydentämistä, päätöksentekoa ja päätöksen täytäntöönpanoa. Voidakseen toteuttaa laissa säädettyt velvollisuutensa viranomaisen on järjestettävä oma sisäinen toimintansa siten, että se pystyy seuraamaan asiakirjojen liikkumista ja niiden käsittelytilannetta viranomaisen sisällä. Tällä varmistetaan osaltaan asioiden joutuista käsittely viranomaisessa.

Totean vielä seuraavaa. Kantelukirjoituksesta ja saamastani selvityksestä saa sen kuvan, että mikäli kantelija itse ei olisi ollut aktiivinen asiassa päätöksenteko olisi voinut viivästyä vielä enemmän. Saadun selvityksen mukaan kantelijan hakemuksen käsittely on ollut huolimaton ja kantelijalla on ollut perusteltu syy kiirehtiä hakemuksensa käsittelyä. Kuten olen edellä todennut toimeentulotukilain sisältämät määräajat hakemuksen käsittelylle ja päätöksenteolle ovat ehdottomia. Pidän Kansaneläkelaitoksen menettelyä huolestuttavana, varsinkin jos se on yleisempää. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus luottaa siihen, että viranomainen käsittelee hakemukset asianmukaisesti, huolellisesti ja ilman aiheetonta viivästystä. Käsittelyn viivytyksettömyyttä arvioitaessa on otettava huomioon myös asian merkitys tukea hakevalle henkilölle ja

hänen perheelleen. Mitä suurempi merkitys ratkaisulla on asianomaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä joutuisampaan käsittelyyn asiassa tulee pyrkiä. Kun kysymys on välttämättömän huolenpidon tai muiden perusoikeuksien turvaamisesta, käsittelyn viivytyksettömyydelle on annettava erityistä merkitystä viranomaisen toiminnassa.

Kansaneläkelaitos on pahoitellut menettelyään ja ilmoittanut, että se tulee käsittelemään kantelijan tapausta sen takia, että se voisi jatkossa välttää asiassa tapahtuneet käsittelyvirheet. Tämän takia katson puoleltani riittäväksi, että kiinnitän Kansaneläkelaitoksen vakavaa huomiota edellä päätöksenteon viivytyksettömyydestä, käsittelyn huolellisuudesta ja toimeentulotukilain sisältämien määräaikojen ehdottomuudesta sanottuun. Tässä tarkoituksessa lähetän tästä päätöksestä jäljennöksen Kansaneläkelaitokselle.