

4.6.2009

Dnro 3841/4/07

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio**

**Esittelijä: Notari Eeva-Maria Tuominen**

## **ASUMISTUKIHAKEMUS TULISI OTTAA MAHDOLLISIMMAN NOPEASTI KÄSITELTÄVÄKSI LISÄSELVITYKSEN SAAVUTTUA**

### 1 KANTELU

A arvosteli Kansaneläkelaitoksen menettelyä asumistukiasiassaan. A:n mukaan hänen puolisonsa tulojen arviointi on viivästyttänyt asumistukihakemuksen käsittelyä Kansaneläkelaitoksessa. A:n asumistuen tarkistushakemus tuli vireille Kansaneläkelaitoksessa 31.7.2007 ja Kainuun vakuutuspiiri antoi päätöksen hakemukseen 16.11.2007. Asumistukihakemuksen käsittelyn aikana asumistuen maksatus oli keskeytetty ajalta 1.10.–30.11.2007 ja A joutui hakemaan toimeentulotukea vuokran maksuun. Asumistuen määrä ei muuttunut 16.11.2007 annetulla päätöksellä ja tuen maksatus jatkui 3.12.2007 lähtien.

A:n mukaan Kainuun vakuutuspiirin toimihenkilön puhelimitse antama tieto hakemuksen käsittelyajasta oli epäasiallista.

Kirjoituksessaan A arvosteli myös 16.11.2007 annetun asumistukipäätöksen perusteluja sekä päätöksessä käytettyä arviota ruokakunnan keskimääräisistä kuukausituloista, jotka vaikuttavat asumistuen määrään. A:n valitus 16.11.2007 annetusta asumistukipäätöksestä on vireillä sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnassa. Näin ollen asiaa ei ryhdytä tältä osin tutkimaan täällä, koska se on vireillä toisessa viranomaisessa. Lautakunnan päätöksestä voi tarvittaessa vielä valittaa vakuutusoi-keuteen.

- - -

### 3 RATKAISU

#### 3.1 Päätöstietoja

#### **Yleinen asumistuki**

Päätöksellään **16.11.2007** Kansaneläkelaitoksen Kainuun vakuutuspiiri ratkaisi A:n 31.7.2007 vireille tulleen asumistuen tarkistushakemuksen. Päätöksessään vakuutuspiiri totesi, ettei A:n ruokakunnan pysyvissä kuukausituloissa ollut tapahtunut sellaista asumistukilain 15 §:n tarkoittamaa huomattavaa muutosta, jonka perusteella tuen määrä olisi voitu tarkistaa 1.8.2007 lähtien. Kuukausittain maksettavan asumistuen määrä 217,60 euroa pysyi ennallaan. A:lle oli päätöksellä 9.7.2007 myönnetty asumistukea 1.6.2007 lähtien.

Kainuun vakuutuspiiri oli keskeyttänyt A:n asumistuen maksun 1.10.2007 alkaen hakemuksen käsitte-  
lyn ajaksi. Päätöksellään 16.11.2007 vakuutuspiiri maksoi asumistuen ajalta 1.10.–30.11.2007 Es-  
poon sosiaali- ja terveystoimelle toimeentuloturvasta annetun lain 23 §:n perusteella. 1.12.2007 lähti-  
en tuki maksettiin A:lle.

Päätöksellään 10.1.2008 Kainuun vakuutuspiiri tarkisti A:n asumistuen määrän 1.1.2008 alkaen ruo-  
kakunnan jäsenmäärän muutoksen perusteella (lapsi syntyi joulukuussa 2007). A:lle myönnettiin asu-  
mistukea 312,04 euroa kuukaudessa.

### **Äitiys- ja vanhempainraha**

Päätöksellään **4.9.2007** Kansaneläkelaitoksen Espoon vakuutuspiiri ratkaisi A:n 20.8.2007 vireille  
tulleen äitiys- ja vanhempainpäiväraha-hakemuksen. Päiväraha myönnettiin ajalle 27.10.2007–  
8.9.2008.

### **Lasten kotihoidon tuki**

Päätöksellään 18.10.2007 Kansaneläkelaitoksen Espoon vakuutuspiiri tarkisti A:n kotihoidontuen  
hoitorahan 27.10.2007 lähtien myönnetyn äitiys- ja vanhempainrahan johdosta. Kotihoidontuen tu-  
losidonnaisesta hoitolisästä Espoon vakuutuspiiri antoi päätöksen **15.11.2007**. Hakemus hoitolisäs-  
tä tuli Kansaneläkelaitoksessa vireille 26.10.2007.

### **B:n työttömyysturva**

Kansaneläkelaitokseen 26.7.07 saapuneen työvoimapolitiittisen lausunnon mukaan lausunto B:n oi-  
keudesta työttömyysturvaan annetaan myöhemmin. 24.8.2007 saapuneen lausunnon mukaan työttö-  
myysturvaa ei voida maksaa ajalta 14.8.–11.11.2007 (karenssi). 1.10.2007 saapuneen lausunnon  
mukaan B on osa-aikatyössä ja hakee karenssin jälkeen soviteltua työmarkkinatukea. Kansaneläke-  
laitoksesta puhelimitse saadun tiedon mukaan B on 10.12.07 jättänyt Kansaneläkelaitokselle hake-  
muksen sovitellusta työmarkkinatuesta ja päätös tähän hakemukseen on annettu 9.1.2008.

#### **3.2**

Kansaneläkelaitoksen antama selvitys

A:n asumistukihakemuksen käsittelyvaiheiden osalta Kansaneläkelaitos viittaa Kainuun vakuutuspii-  
rin antamaan selvitykseen. Pohjois-Suomen aluekeskuksen mukaan A:n hakemuksen käsittelyaika  
on muodostunut poikkeuksellisen pitkäksi useiden eri etuuksien edellyttämien tuloselvitysten ja per-  
heen tuloissa tapahtuneiden muutosten vuoksi. Lausunnossaan eläke- ja toimeentuloturvaosasto  
toteaa, että A:n asumistukihakemuksen käsittely on kestänyt valitettavan pitkään, koska perheen tu-  
loissa on tapahtunut muutoksia, jotka on pitänyt huomioida ruokakunnan tuloarviossa.

#### **3.3**

Kainuun vakuutuspiiriin menettelyn arviointia

#### **3.4**

Oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä toimivaltaisessa viranomaisessa. Vuoden 2004 alusta voimaan tulleen hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Säännös velvoittaa viranomaista pyrkimään kaikissa käsittelemissään asioissa mahdollisimman joutuisaan käsittelyyn. Asiaa koskevassa hallituksen esityksessä (HE 72/2002 vp) todetaan, että mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä ripeämpään käsittelyyn asiassa tulisi pyrkiä.

Hallintolaisissa ei ole säädetty aikarajaa asian viivytyksettömälle käsittelylle. Hyvään hallintoon kuuluu, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Mikäli asian käsittelyn voidaan katsoa viivästyneen, *viivästymiselle pitää olla jokin perusteltu syy*, esimerkiksi lisäselvityksen tarve, jotta asian käsittelyn voidaan katsoa tapahtuneen ilman *aiheetonta viivytystä*.

Hallintolain 23 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Hallintolain 9 §:n mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Kirjallisessa kantelumenettelyssä ei jälkikäteen enää ole saatavissa lopullista selvyyttä siitä, mitä A:n ja Kansaneläkelaitoksen toimihenkilön välisissä keskusteluissa asiakaspalvelutilanteessa on puhuttu, koska käytyjä keskusteluja ei ole dokumentoitu. Asiassa ei näin ollen ole voitu osoitettu tapahtuneen hallintolain 9 §:n vastaista menettelyä. Tämän vuoksi asia ei tältä osin anna minulle laillisuusvalvojana aihetta enempiin toimenpiteisiin.

### 3.5

#### Kansaneläkelaitoksen etuus-ohjeet

Kansaneläkelaitoksen yleistä asumistukea koskevassa etuusohjeessa todetaan arvioidusta keskiarvotulosta: "Mikäli riittävän tarkkoja tietoja tuloista ei ole arviointihetkellä käytettävissä, voidaan pysyvä kuukausitulo arvioida sen tulon perusteella, jonka henkilön voidaan katsoa vähintään saavan tukikauden aikana. Tuloksi arvioidaan vähintään työmarkkinatuen suuruinen tulo, jollei voida esittää, että henkilöllä ei ole mahdollisuutta hankkia vastaavan suuruista tuloa."

### 3.6

#### Kannanotto

Käsitykseni mukaan sosiaalietuuksia koskevien asioiden käsittelyn tulee olla kaikissa tilanteissa joutuisaa. Esimerkiksi asumistuen tarkoituksena on tasoittaa pienituloisten asumiskustannuksia maksamalla tukena osa kohtuullisista asumismenoista. Asumistuen saaminen on sidoksissa ruokakunnan tuloihin, joten kyse on henkilöistä, joiden taloudellinen tilanne on heikko. Tämän vuoksi asumistukea koskevat asiat tulisi käsitykseni mukaan käsitellä mahdollisimman nopeasti.

Asumistukiasioiden käsittelyä viivästyttää usein hakemusten vaatimien lisäselvitysten hankkiminen. Lisäselvityksen saavuttua hakemus tulisi ottaa mahdollisimman nopeasti käsiteltäväksi.

A:n asumistukihakemuksen käsittely kesti Kainuun vakuutuspiirissä 107 päivää. Näiden hakemusten keskimääräisen käsittelyaika vakuutuspiirissä oli tuolloin 18–21 päivää. Saadun selvityksen perusteella katson, että työvoimapolitiittisen lausunnon odottaminen B:n työttömyysturvaetuuden määrittelymiseksi on ollut perusteltua (lausunto saapui Kansaneläkelaitokseen 24.8.2007). Samoin on ollut pe-

rusteltua ratkaista A:n 24.8.2007 vireille tullut äitiys- ja vanhempainraha hakemus (päätös annettu 4.9.2009).

Käsitykseni mukaan A:n asumistukihakemus olisi kuitenkin ollut ratkaistavissa Kansaneläkelaitoksen etuusohjeen (työttömän henkilön tulojen arviointi) mukaisesti jo 4.9.2007. Kuitenkin Kainuun vakuutuspiiri otti A:n hakemuksen käsittelyyn seuraavan kerran vasta 17.9.2007 A:n ilmoitettua puolisonsa aloittaneen osa-aikatyön.

Korostan Kansaneläkelaitoksen käsittelyn joutuisuuden merkitystä ensisijaisen etuuden myöntämisessä. A:n kannalta hakemuksen käsittelyn viivästyminen on merkinnyt sitä, että hän on joutunut hakemaan toimeentulotukea perheensä asumiskustannusten kattamiseen. Kainuun vakuutuspiirillä oli jo 4.9.2007 tiedossa se, että A:n perheen asumistuki ratkaistaan uudestaan 1.1.2008 lähtien ruokakunnan jäsenmäärän nousun vuoksi. Tällöin vakuutuspiirillä olisi myös ollut käytössään tarkemmat tiedot B:n tuloista.

4

#### TOIMENPITEET

Saatan edellä esittämäni käsityksen Kansaneläkelaitoksen ja sen Kainuun vakuutuspiirin tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän niille jäljennöksen päätöksestäni.