

11.5.2010

Dnro 3884/4/08

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Minna Verronen

TOIMEENTULOTUKIHAKEMUKSET TULEE KÄSITELLÄ VIIVYTYKSETTÄ

1

KANTELU

Kantelija arvosteli 25.11.2008 lähettämässään sähköpostiviestissä Turun kaupungin sosiaalikeskuk-
sen menettelyä toimeentulotukihakemuksensa käsittelyssä. Hän kertoi jättäneensä omalla nimellään
hakemuksen, mutta sai kuukauden kuluttua aiemmin poismuuttaneelle asuinkumppanille osoitetun
lisäselvityspyynnön, jossa ei mainittu lainkaan hänen nimeään. Kantelija kertoi jättäneensä uuden ha-
kemuksen, mutta häneltä pyydettiin uudelleen lisäselvityksiä puolentoista kuukauden kuluttua.

Kantelija kertoi myös soittaneensa sosiaalikeskukseen varatakseen ajan sosiaalityöntekijälle, mutta
hänet oli tuolloin ohjattu kirjalliseen hakumenettelyyn.

Kantelija kertoi vielä hakeneensa toimeentulotukea vuokravakuuteen hänelle varattuun kaupungin
asuntoon, mutta asuntovaraus umpeutui ennen kuin hän sai toimeentulotukipäätöksen. Samoin hän
kertoi hakeneensa toimeentulotukea muuttokuluihin Hämeenlinnasta Turkuun, mutta hänet ohjattiin
hakemaan oikaisua Hämeenlinnassa tehtyyn päätökseen. Kantelija toivoi, että hänen asiansa tutkit-
taisiin ensisijaisesti kohtuuttoman käsittelyajan vuoksi. Lisäksi olisi hänen mielestään myös hu-
mautettavaa sosiaalityöntekijöiden käytöksestä.

3

RATKAISU

Katson kantelijan loka- ja marraskuun 2008 toimeentulotukihakemusten käsittelyn viipyneen toimeen-
tulotuesta annetun lain (jäljempänä toimeentulotukilaki) vastaisesti. Kiinnitän lisäksi kiinnitän sosiaali-
keskuksen huomiota vastaisen varalle toimeentulotukilain 14 a §:n 3 momentin säännökseen, jossa
on säädetty menettelystä ja määräajasta puutteellisen hakemuksen johdosta.

Perustelen ratkaisuani seuraavasti.

3.1

Toimeentulotukilain säännös viivytyksettömästä käsittelystä

Toimeentulotukilain 14 a §:n mukaan toimeentulotukiasia on käsiteltävä kunnassa siten, että asiak-
kaan oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu. Kiireellisessä tapauksessa
päätös toimeentulotukiasiansa on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai vii-
meistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Muussa kuin kiireellisessä tapauk-

sessä päätös on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Päätös toimeentulotuen myöntämisestä on pantava viivytyksettä täytäntöön.

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.

Jos toimeentulotukihakemus on puutteellinen, asiakkaalle on lain mukaan viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa ja päätös toimeentulotuesta on annettava viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun täydennetty hakemus on saapunut.

3.2

Kantelijan hakemusten käsittely

Vs. johtavan sosiaalityöntekijän antaman selvityksen mukaan kantelijan toimeentulotukihakemus loka- ja marraskuulle saapui 28.10.2008. Kantelija ilmoitti hakemuksessaan asuvansa tyttöstävän kanssa. Asiassa lähetettiin lisäselvityspyyntö kantelijan avopuolisolle 6.11.2008 (määräpäivä lisäselvityksen antamiselle 27.11.2008 mennessä) eli seitsemäntenä arkipäivänä. Uusi edellä mainittuun samaan hakemukseen liittyvä lisäselvityspyyntö lähetettiin kantelijalle 25.11.2008 (määräaika 16.12.2008 mennessä). Tähän lisäselvityspyyntöön oli syynä mm. kantelijan ja sosiaaliohjaajan välinen puhelin-keskustelu 25.11.2008. Viimeisen lisäselvityspyynnön sosiaaliohjaaja oli lähettänyt kantelijalle 8.12.2008 (määräaika 16.12.2008 mennessä). Tässä pyynnössä todettiin kantelijan ja hänen avopuolisonsa asuneen yhdessä avoparina vielä marraskuun ja pyydettiin uudelleen avopuolison tiliotteita (ajalta 1.9.–27.11.2008) ja palkkakuitteja marraskuulta. Tämä lisäselvityspyyntö koski marraskuun toimeentulotukihakemusta.

Kantelijan loka- ja marraskuuta koskeviin toimeentulotukihakemuksiin oli siis pyydetty lisäselvitystä 16.12.2008 mennessä. Sosiaaliohjaaja teki 31.12.2008 päätökset sekä loka- että marraskuun 2008 toimeentulotuesta. Päätöksenteko kesti kahdeksan arkipäivää sen jälkeen, kun lisäselvitysten toimitamiselle annetut määräajat olivat kuluneet umpeen.

Selvityksen mukaan päätöksenteon viivästyminen johtui puuttuvista tiedoista ja asiakkaalle annetusta selvitysajasta. Sosiaali- ja terveystoimen näkemyksen mukaan selvityksessä esiin tuotu asiakkaan oma toiminta selvitysten antamisessa sekä tämän perhesuhteissa ja työ- ja asuinpaikassa tapahtuneet muutokset hakemuksen vireilläoloaikana olivat olleet omiaan vaikuttamaan asian ratkaisun vaiheisiin. Nähdäkseni edellä mainituilla syillä oli kantelijalle tai hänen silloiselle avopuolisolleen lähetettyihin lisäselvityspyyntöihin perusteltu syy.

Toimeentulotukilain mukaan hakijalla on oikeus saada päätös hakemukseensa säädetyssä seitsemän arkipäivän määräajassa, ellei hakemus ole puutteellinen. Hakemuksen käsittelyaika voi ylittää seitsemän päivän määräajan vain, jos hakemus on puutteellinen. Tällöinkin päätös on annettava seitsemän arkipäivän kuluessa siitä kun lisäselvitys on toimitettu tai kun lisäselvitykselle annettu määräaika on päättynyt.

Esitetyn selvityksen mukaan kantelijan loka- ja marraskuun toimeentulotukihakemusten käsittely kesti kahdeksan arkipäivää laissa säädetyin korkeintaan seitsemän arkipäivän sijaan sen jälkeen kun lisäselvityksille annetut määräajat olivat umpeutuneet. Tapahtuneen johdosta kiinnitän sosiaalikeskuksen huomiota vastaisen varalle toimeentulotukilaisissa säädettyjen määräaikaisten noudattamiseen.

Sosiaalikeskuksen antamien tietojen mukaan kantelijan joulukuun 2008 hakemus käsiteltiin toimeentulotukilaissa säädetyssä määräajassa. Sosiaaliohjaaja oli tehnyt 8.12.2008 päätöksen kantelijan 4.12.2008 toimittamaan hakemukseen. Tältä osin minulla ei ole aihetta epäillä asiassa menetellyn lainvastaisesti.

3.3

Muut kantelussa esitetyt asiat

Neuvonta

Kantelija kertoi soittaneensa työvoimatoimistosta saamansa neuvon mukaisesti saman tien sosiaali-toimistoon saadakseen ajan toimeentulotuen hakemista varten. Kantelijaa oli hänen kertomansa mukaan neuvottu hakemaan toimeentulotukihakemus sosiaalikeskuksen aulasta ja palauttamaan se täytettynä.

Sosiaali- ja terveystoimen selvityksen mukaan annettu neuvo perustuu Turun toimeentulotukilomakkeeseen, jossa tukihakemuksen yhteydessä voi esittää pyynnön yhteydenotosta. Sen sijaan kantelijan sittemmin käyttämässä kuntaliiton lomakkeessa ei ole ollut ohjausta pyynnön esittämiseen.

Asiassa saadun selvityksen mukaan kantelija oli siis pyytänyt aikaa sosiaalityöntekijälle siinä vaiheessa, kun hän oli päättänyt hakea toimeentulotukea.

Toimeentulotukilain mukaan toimeentulotukiasiakkaalle tulee myös järjestää mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen kun asiakas on tätä pyytänyt. Katson kuitenkin, että tässä tapauksessa minulla ei ole aihetta epäillä sosiaalikeskuksen viranhaltijan menetelleen lainvastaisesti neuvoessaan kantelijaa täyttämään ensin toimeentulotukihakemuksen. Tämä johtuu siitä, että toimeentulotukea tulisikin pääsääntöisesti hakea kirjallisesti (hallintolain 19 §) ja että neuvon tarkoituksena oli ohjata asiakasta täyttämään Turun sosiaalikeskuksesta saatavissa oleva toimeentulotukihakemus, jossa on erikseen kohta, jossa voi ilmoittaa haluavansa varata ajan sosiaalityöntekijälle keskustelua varten.

Hakemus vuokravakuuden saamiseksi

Asiakirjoista saatavan selvityksen mukaan viranhaltija ei ollut pyytänyt kantelijalta lisäselvitystä hänen sosiaalikeskukseen 31.10.2008 saapuneensa kirjeen johdosta, jossa hän oli hakenut ”avustusta” vuokravakuuteen Hämeenlinnassa olevaan vuokra-asuntoon. Toisaalta asiakirjojen mukaan kantelija oli ilmoittanut puhelimitse 25.11.2008 sosiaalikeskukseen, että hän oli jäämässä Turkuun eikä tarvitsekaan asuntoa Hämeenlinnasta.

Kantelija ei ollut hakemuksessaan yksilöinyt tarkemmin esimerkiksi vuokravakuuden määrää tai asunnon sijaintia.

Tapahtuneen johdosta kiinnitän sosiaalikeskuksen huomiota vastaisen varalle toimeentulotukilain 14 a §:n 3 momentin säännökseen, jonka mukaan jos asiakkaan toimittama hakemus on puutteellinen, hänelle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehotus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa.

Muut asiat

Mitä tulee kanteluun muutoin, totean, että käytettävissäni olevan selvityksen perusteella katson, että muilta osin asiassa ei ole ilmennyt aihetta epäillä lainvastaista tai virheellistä menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä.

4

TOIMENPITEET

Saatan Turun sosiaalikeskuksen tietoon edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsityksen kantelijan loka- ja marraskuun 2008 toimeentulotukihakemusten käsittelyn viipymisestä lainvastaisesti ja kiinnitän sosiaalikeskuksen huomiota kohdassa 3.3 esittämääni.

Samalla kiinnitän sosiaalikeskuksen huomiota vastaisen varalle toimeentulotukilaissa säädettyjen määräaikojen noudattamiseen. Kunnan tulee huolehtia lakisääteisistä velvoitteistaan, kuten toimeentulotukiasioiden viivytyksettömästä käsittelystä ja turvata perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen kunnassa. Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloa turvaava etuus, minkä vuoksi toimeentulotukiasioiden käsittelyajalla on olennainen merkitys hakijan toimeentulon turvaamisessa.

Tässä tarkoituksessa lähetän Turun kaupungin sosiaalikeskukselle jäljennöksen tästä päätöksestäni.