

2.3.2012

Dnro 3944/4/10

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty**

## **PÄÄTÖKSENTEON VIIVYTYKSETTÖMYYS JA JONOON ASETTAMINEN**

1  
KANTELU

---

Kantelija kertoi, ettei hän ollut saanut vastausta jättämiinsä yhteydenottopyyntöihin isänsä omaishoidon tukeen liittyvässä asiassa. Kantelija arvosteli myös omaishoidon tukea koskevan hakemuksen pitkittynyttä käsittelyä.

---

3  
RATKAISU

---

3.1.2  
Omaishoidon tukea koskevan hakemuksen käsittely

Saamani selvityksen mukaan asiakasta koskeva omaishoidon tuki -hakemus jätettiin toimivaltaiselle viranhaltijalle 5.3.2008. Viranhaltija teki päätöksen 14.8.2008 eli yli viisi kuukautta hakemuksen jättämisen jälkeen. Saamani selvityksen mukaan pitkään käsittelyaikaan vaikutti muun muassa asiakkaan hakemuksen puutteellisuus ja kotihoidon senhetkinen haastava työtilanne.

Kuntayhtymä on lausunnossaan ja selvityksessään pahoitellut asian viivästymistä. --- Perusturvalautakunta kiinnitti viranhaltijoiden huomiota omaishoidon tukihakemusten käsittelyyn ilman aiheetonta viivytystä.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Hallintolain mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioivat saavat asianmukaisesti hallinnon palvelut ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hallintolain mukaan hallintoasia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Näkemykseni mukaan asiakkaan jättämää omaishoidon tukea koskevaa hakemusta ei ole käsitelty hallintolain tarkoittamalla tavalla ilman aiheetonta viivytystä. Päätöksenteon viivästys on saamani selvityksen mukaan johtunut kuntayhtymän puutteellisista resursseista, käytännöistä ja ohjeista, eikä niinkään yksittäisen viranhaltijan moitittavasta menettelystä. Tästä syystä kiinnitän peruspalvelukeskuksen huomiota vielä seuraavaan.

Julkisella vallalla on perustuslain mukaan velvollisuus toteuttaa perus- ja ihmisoikeuksia. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että kunnan on osoitettava voimavaroja lakisääteisiin tehtäviinsä tarvittaessa henkilöresursseja lisäämällä tai niitä kohdentamalla siten, että kunta pystyy selviytymään sille laissa säädetyistä tehtävistä. Työnantajan on puolestaan huolehdittava siitä, ettei yksittäisen viranhaltijan tai työntekijän työmäärä muodostu kohtuuttomaksi ja ettei viranomaisille kuuluvien lakisääteisten tehtävien hoito vaarannu.

Kunnan sosiaalitoimen tehtävänä on siten huolehtia siitä, että sillä on käytössään ammattitaitoisia henkilökuntaa ja että se voi tehdä hakemuksiin päätökset lain edellyttämällä tavalla viivytyksettä. Henkilökunnan vähäisyys tai esimerkiksi sairaus- ja vuosilomien aiheuttamat poissaolot ja näistä poissaoloista aiheutuvat hakemusten ruuhkautuminen ei oikeuta palvelua tai tukitoimia koskevien hakemusten käsittelyiden viivästyksiin.

### 3.1.3

#### Jonoon asettaminen

Kuntayhtymän lausunnosta ja selvityksestä ilmenee, että kaupungilla on ollut vuosittain alkuvuodesta omaishoidon tuen virallinen hakuilmoitus ja – aika paikallisessa lehdessä. Hakuilmoituksessa on kerrottu hakumenettelystä, tuen saamisen kriteereistä ja viranhaltijoiden yhteydenotto-tiedot.

- - -

Saamani selvityksen mukaan "kaikki määräajan jälkeen jätetyt omaishoidon tuki – hakemukset käsiteltiin kiireellisyys- ja silloisen työtilanteen mahdollistamassa järjestyksessä. Määrärahojen riittämättömyys johti jonokäytäntöön myönteistenkin päätösten osalta. Tarkoittaen käytäntönä seuraavaa: myönteisen päätöksen saaneet joutuivat odottamaan vapautuvaa tukea."

Totean tältä osin seuraavaa.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Sosiaalihuollon asiakaslain 6 §:n mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. Sosiaalihuollon asiakaslain ja hallintolain mukaan viranomaisella on velvollisuus tehdä päätös asiakkaan hakemukseen.

Palvelun tai taloudellisen tukitoimen hakemiselle tai päätöksen tekemiselle tai sen täytäntöönpanolle ei sosiaalihuollon lainsäädännössä ole yleensä asetettu erityisiä määräaikoja. Viranomaisen on hallintolain mukaan käsiteltävä palveluja tai tukitoimia koskeva hakemus ilman aiheutonta viivästystä ja annettava hakijalle sosiaalihuollon asiakaslain 6 §:n tarkoittamin tavoin hakemuksesta koskeva perusteltu päätös.

Kun hakemuksen jättämisen jälkeen viranomaisen on arvioinut hakijan yksilöllisen tarpeen palveluihin sekä selvittänyt muut päätöksentekoon vaikuttavat seikat (esimerkiksi määrärahatilanteen), on viranomaisella näkemykseni mukaan velvollisuus tehdä palvelua koskeva hallintopäätös. Mikäli päätös on asiakkaalle myönteinen, on se pantava täytäntöön hallintolain mukaisesti ilman aiheutonta viivästystä.

Mikäli kunta tekee myönteisen palvelua koskevan päätöksen siten, että hakija asetetaan jonoon odottamaan päätöksen täytäntöönpanoa, on kyse nähdäkseni tosiasiallisesti asiakkaan näkökulmasta kielteisestä päätöksestä. Samanlainen tilanne on silloin, jos asiakkaan esittämää sosiaalihuollon palvelua tai tukitoimea koskevaa hakemusta ei käsitellä ollenkaan ja päätöksen sijasta hakija asetetaan kunnan ilmoituksella jonoon odottamaan hakemuksensa käsittelyä.

Mielestäni kuntayhtymän käytäntö myönteisen päätöksen täytäntöönpanon lykkäämisestä siten, että myönteisen päätöksen saaneet henkilöt joutuvat odottamaan (määrärahasyistä) vapautuvaa tukea on ollut hallintolain ja omaishoitolain vastaista.

Kiinnitän kuntayhtymän huomiota vielä siihen, että kunnan tulee varata riittävät määrärahat lakisääteisiin tehtäviinsä. Määrärahat on varattava tiedossa olevaa palvelun tai tukitoimen tarvetta vastaavalla tavalla. Perustuslaissa asetettu velvollisuus turvata riittävät sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut on otettava huomioon talousarviopäätöksiä tehtäessä ja lakeja sovellettaessa. Talousarviosta päättävät luottamusmiehet ja asiaa valmistelevat virkamiehet rikkovat perustuslain säännöksissä julkiselle vallalle asetetut velvoitteet, mikäli talousarvio mitoitetaan tietoisesti tiedossa olevaa tarvetta vähäisemmäksi.

- - -

#### 4 TOIMENPITEET

Kiinnitän kuntayhtymän perusturvalautakunnan huomiota edellä mainitsemini näkökohtiin ja näkemyksiin omaishoidon tukea koskevassa päätöksenteossa. - - -