

18.3.2013

Dnro 422/4/13

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty**

## **TOIMEENTULOTUKIHAKEMUKSEN KÄSITTELYN MÄÄRÄAIKA JA ASIAKASSUUNNITELMANEUVOTTELU**

1

### **KANTELU**

Kantelija arvosteli --- sosiaali- ja terveystoimen menettelyä toimeentulotukea koskevassa asiassa.

Hän kertoi jättäneensä toimeentulotukihakemuksen --- sosiaalitoimelle 21.12.2012. Kantelija kertoi, että päätös tehtiin vasta 14.1.2013. Kantelijan mukaan hän ei ole saanut päätöstä tiedoksi.

Kantelija kertoi vielä, ettei hänen 18.1.2013 jättämäänsä hakemukseen ole tehty päätöstä. Kantelijan mukaan päätöksenteon viivästymisen syynä olisi ollut kantelijan poisjäänti asiakassuunnitelmaneuvoittelusta.

---

3

### **RATKAISU**

#### **3.1 Toimeentulotukihakemuksen 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. Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Toimeentulotukilain 17 §:n mukaan toimeentulotuen hakijan ja hänen perheenjäsenensä on annettava toimielimelle kaikki tiedossaan olevat toimeentulotukeen vaikuttavat välttämättömät tiedot.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 12 §:ssä on säädetty asiakkaalle velvollisuus antaa toimielimelle ne tiedot, joita tämä tarvitsee sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa. Hallintolain 31 §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Asianosaisen on esitettävä selvitystä vaatimuksensa perusteista. Asianosaisen on muutoinkin säännöksen mukaan myötävaikutettava vireille panemansa asian selvittämiseen.

Toimeentulotukilain 14 a §:ssä on säädetty toimeentulotukiasian käsittelystä ja siihen kuluvas- ta määräajasta. Säännöksen 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.

Säännöksen 3 momentin mukaan, jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa. Päätös toimeentulotuesta on annettava viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun täydennetty hakemus on saapunut. Jos asiakas ei ole määräajassa täydentänyt hakemustaan tai esittänyt hyväksyttävää syytä täydennyksen viivästymiselle, päätös tehdään käytettävissä olevien tietojen pohjalta viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä määräajan päättymisestä.

### 3.1.1 Saatu selvitys ja arviointi

Totean, että kantelijan joulukuuta 2012 koskevaa toimentulotukihakemusta eikä hänen 18.1.2013 jättämää toimeentulotukihakemusta ei käsitelty toimeentulotukilain 14 a §:n tarkoittamassa määräajassa.

Saamani selvityksen mukaan viivästyksiin ovat vaikuttaneet se, että kantelijan toimeentulotukihakemukset on siirretty etuuskäsittely-yksiköstä sosiaalityöntekijöille. Johtavan sosiaalityöntekijän selvityksen mukaan ”Sosiaalityöntekijöiden työtilanne ei kaikissa tapauksissa mahdollista toimeentulotukihakemusten käsittelyä välittömästi.” Sosiaalityöntekijän selvityksen mukaan ”Hakemuksen käsittely viivästyi sosiaalityöntekijällä ruuhkautuneen työtilanteen vuoksi.”

Saamastani selvityksestä on lisäksi pääteltävissä, että siirto etuuskäsittelystä sosiaalityöntekijöille aiheutui sen johdosta, että kantelijalle ei oltu laadittu asiakassuunnitelmaa.

Toimeentulotukilain 14 a §:n sisältämä määräaika toimeentulotukiasian käsittelylle on ehdoton. Määräaika koskee kaikkia käsittelyn vaiheita, hakemuksen käsittelyä, päätöksen tekoa ja päätöksen täytäntöönpanoa. Korostan erityisesti sitä, että toimeentulotuessa on kysymys perustuslain 19 §:n tarkoittamasta viimesijaisesta tuesta. Kun kysymys on usein kiireellisen tuen järjestämisestä yksittäiselle asiakkaalle tai perheelle ja kun toimentulotukilaissa on nimenomaisesti säädetty käsittelyyn kuluvastä käsittelyajasta, on hakemuksen käsittely ja sen vaiheet järjestettävä siten, että laissa säädetty määräajat toteutuvat. Kunnan on huolehdittava viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain mukaisella tavalla siitä, että se pystyy seuraamaan sille käsiteltäväksi tulleiden asioiden käsittelyvaiheita.

Toimeentulotuen järjestämisessä on kysymys kunnalle kuuluvasta lakisääteisestä tehtävästä. Julkisella vallalla on perustuslain mukaan velvollisuus totuttaa perus- ja ihmisoikeuksia. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että kunnan on ositettava voimavaroja lakisääteisiin tehtäviinsä tarvittaessa henkilöresursseja lisäämällä tai niitä kohdentamalla siten, että kunta pystyy selviytymään sille laissa säädettyistä tehtävistään. Työnantajan on myös huolehdittava siitä, ettei yksittäisen viranhaltijan tai työntekijän työn määrä muodostu kohtuuttomaksi ja ettei viranomaiselle kuuluvien lakisääteisten tehtävien hoito vaarannu.

Sosiaalitoimi on selvityksissään todennut, ettei kantelijalle oltu laadittu asiakassuunnitelmaa eikä kantelija tullut kutsuista huolimatta asiakassuunnitelmanneuvotteluihin. Tämä on selvityksen mukaan vaikuttanut myös hakemuksen käsittely viivästymiseen.

Mikäli toimeentulotukihakemuksen käsittelyyn olisi olennaisesti vaikuttanut asiakassuunnitelmaneuvoittelussa kantelijan elämäntilannetta kuvaavat tai kantelijalta mahdollisesti saatavat tiedot, olisi tästä tullut mainita kantelijalle lähetettävässä asiaa koskevassa lisäselvityspyynnössä. Tällaista lisäselvityspyyntöä ei saamani selvityksen mukaan kantelijalle ole kuitenkaan lähetetty. Lähetettävässä lisäselvityspyynnössä olisi tällaisessa tilanteessa tullut yksilöidä miksi sosiaalihuollon asiakkaan läsnäolo neuvottelussa on välttämätön ja mihin mahdollisiin toimenpiteisiin viranomaisen ryhtyy, jos asiakas ei asiakassuunnitelmaneuvoitteluun saavu. Korostan, että yksistään se, ettei asiakas saavu johonkin viranomaisen järjestämään neuvotteluun ei välttämättä merkitse sitä, että toimeentulotukihakemus voitaisiin hylätä tai toimentulotukihakemukselle säädetty määräaika voitaisiin ylittää.

- - -