

6.3.2018

EOAK/6547/2017

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty

PUUTTEELLINEN YHTEISTYÖ KUNNAN KANSSA

Kantelija arvosteli Kansaneläkelaitoksen menettelyä toimeentulotukea ja asumistukea koske-
vissa asioissa.

Kirjoituksen johdosta Kansaneläkelaitos antoi selvitystä.

Saadun selvityksen perusteella Kansaneläkelaitoksessa on tapahtunut lukuisia virheitä kanteli-
jan hakemusten käsittelyssä. Kansaneläkelaitos on myöntänyt selvityksessään asian käsitte-
lyssä tapahtuneet virheet. Viittaaan tältä osin Kelan selvityksiin.

Päätökset on tehty ennenaikaisesti tai päätöksiä ei ole tosiasiallisesti tehty hakemuksen mukai-
sella tavalla (siihen kohdistuvalle ajalle). Selvityksestä lisäksi ilmenee, että Kansaneläkelaitos
ei ole päätöksenteossaan riittävällä tavalla tehnyt yhteistyötä kunnan sosiaalitoimen kanssa si-
ten kuin toimeentulotukilaisissa tarkemmin edellytetään.

Mielestäni kantelijan kokonaistilanne olisi edellyttänyt tarvittaessa toimeentulotukilain ja sosiaa-
lihuoltolain tarkoittaman yhteisen suunnitelman tekemistä. Totean tässä yhteydessä, että asia-
kirjoista ilmenee, että kantelijan yksi lapsi on sijoitettuna. Tämä seikka olisi tullut myös ottaa
huomioon myös päätöksenteossa sijoitetun lapsen edun turvaavalla tavalla.

Totean tässä yhteydessä, että sosiaalihuollon asiakkaalla on myötävaikutusvelvollisuus asioi-
densa käsittelyyn. Kansaneläkelaitos on lähettänyt kantelijalle sekä asumistukiasiassa että
myös toimeentulotukiasiassa lisäselvityspyyntöjä, joihin ei ole aina vastattu. Tämä on johtanut
joiltain osin hakemusten hylkäämiseen.

Toimeentulotukipäätökset on lisäksi osin hylätty niin sanotun normiylijäämän perusteella, eli
kantelijan tulot ja varat ovat ylittäneet hyväksyttävät menot toimeentulotuen määräytymisjak-
solla (kalenterikuukautena). Tästä huolimatta olisi mielestäni tässä asiassa tullut, kuten edellä
olen todennut, yhdessä kunnan sosiaalitoimen kanssa arvioida millä tavoin hakijan kokonaisti-
lannetta voidaan selvittää ja minkälaista tukea hakija mahdollisesti tarvitsee.

Eduskunnan oikeusasiamies ei voi määrätä viranomaista toimimaan tietyllä tavalla, muuttaa tai
kumota viranomaisen ratkaisuja tai toimia asiassa ylimääräisenä muutoksenhakuelimenä. So-
siaaliuollon asiakkaan ensisijainen oikeusturvakeino on hakea muutosta häntä koskevaan
päätökseen siihen liitetyn oikaisuvaatimusohjeen mukaisella tavalla. Sama koskee myös asu-
mistukea koskevia asioita. Muutoksenhakukeinojen käyttäminen on vapaamuotoista ja maksu-
tonta. Tarvittaessa kantelijalla on mahdollisuus saada ohjausta ja neuvontaa Kansaneläkelai-
toksen paikallistoimistosta tai kuten tässä asiassa näyttää tapahtuneen myös kunnan sosiaali-
toimen viranhaltijoilta.

Kiinnitän huomiotani asiassa tehtyihin virheisiin ja mielestäni suoranaisiin huolimattomuuksiin
päätöksenteossa.

Koska Kansaneläkelaitos on pahoitellut tapahtunutta ja ilmoittanut, että se tulee käymään asiassa esiin tulleita ongelmakohtia huolellisesti läpi ja jatkossa kiinnittämään huomioita käsittelyprosessin toimivuuteen ja etuuskäsittelijöiden toimintaan, ei asia anna aihetta puoleltani muuhun kuin että kiinnitän Kansaneläkelaitoksen huomioita sen velvollisuuteen käsitellä asiakkaidensa hakemukset huolellisesti sillä tavoin, ettei asiakkaalle synny epätietoisuutta siitä, miten asia on ratkaistu.

Tässä tarkoituksessa lähetän tästä ratkaisustani jäljennöksen Kansaneläkelaitokselle.