

30.4.2020

EOAK/958/2019

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Notari Eeva-Maria Tuominen**

## **TOIMEENTULOTUKIASIAKKAAN OIKEUS HENKILÖKOHTAISEEN KESKUSTELUUN EI TOTEUTUNUT**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan menettelyä toimeentulotukiasioissaan. Kantelijan mukaan hänen toimeentulotukihakemuksensa käsittely viivästyi ja oli virheellistä. Kantelija ei pyynnöstään huolimatta saanut aikaa sosiaalityöntekijälle.

### **2 SELVITYS**

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala antoi asiassa pyydetyn selvityksen.

### **3 RATKAISU**

#### **3.2 Kantelun perusteella saatu selvitys**

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen lännen aikuissosiaalityön selvityksen mukaan kantelijan hakemus täydentävästä toimeentulotuesta tuli vireille 10.1.2019 ja päätös tehtiin 20.3.2019. Kantelijalle saatiin varattua aika sosiaaliohjaajalle 26.2.2019. Kantelukirjoituksesta tai selvityksestä ei käynyt ilmi, milloin kantelija esitti pyynnön tapaamisajasta.

Aikuissosiaalityö pahoittelee syvästi kantelijalle aiheutunutta haittaa päätöksen pitkästä odotusajasta ja pyrkii jatkossa järjestämään työtehtävät siten, että työntekijöiden työjonot eivät ruuhkautuisi ja hakemukset saadaan käsiteltyä lain edellyttämien määräaikojen puitteissa. Myös odotusaika tapaamiselle on kestänyt kohtuuttoman pitkään.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala toteaa, että kantelijan täydentävän toimeentulotuen hakemuksen käsittely ja tapaamisajan varaaminen ovat viivästyneet kohtuuttomasti kantelijasta johtumattomista syistä ja siten esittää kantelijalle mahdollisesti aiheutuneesta haitasta pahoittelut. Jatkossa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala kiinnittää huomiota ja pyrkii organisoimaan työtehtävät siten, että ne eivät pääse ruuhkautumaan aiheuttaen viivästyksiä käsittelyyn.

#### **3.3 Menettelyn arviointi**

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuinten tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

---

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asiamukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät muun muassa sitä, että viranomaisessa asiointi tulee voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan, että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen.

Päätös hallintoasiassa tulee tehdä hallintolain 23 §:n mukaan ilman aiheetonta viivytystä.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala myöntää selvityksessään toimeentulotukihakemuksen käsittelyajan ylittymisen ja tapaamisajan viivästymisen voimavaroihin ja työmäärään viitaten.

Korostan, että toimeentulotukilain 14 c §:n säännös viivytyksettömästä käsittelystä on ehdoton ja koskee kaikkia toimeentulotukiasioiden käsittelyn vaiheita; hakemuksen käsittelyä, sen täydentämistä, päätöksentekoa ja päätöksen täytäntöönpanoa. Viranomaisen organisaatioon tai viranomaisen resursseihin liittyvillä asioilla ei siis voida perustella poikkeamista siitä, mitä hallintolain ja toimeentulotukilain säännökset edellyttävät viivytyksettömältä käsittelyltä.

Toimeentulotukilain 14 e §:n mukaan toimeentulotukiasiakkaalle tulee järjestää mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti kunnan sosiaalityöntekijän tai sosionomin taikka perustoimeentulotuen myöntämisen osalta Kansaneläkelaitoksen toimihenkilön kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt kunnalta tai perustoimeentulotukeen liittyvän asian osalta Kansaneläkelaitokselta. Kun kunta tai Kansaneläkelaitos käsittelee toimeentulotukea koskevaa asiaa, sen tulee tiedottaa toimeentulotukiasiakkaalle edellä mainitusta oikeudesta henkilökohtaiseen keskusteluun ja tarvittaessa neuvoa asiakasta tämän oikeuden käyttämisessä.

Ottaen huomioon toimeentulotuen luonne viimesijaisena toimeentuloturvaetuutena on asian merkityksellisyyden ja asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi viranomaisen huolehdittava siitä, että asiakkaan laissa säädetty oikeus henkilökohtaiseen keskusteluun voi toteutua. Tämän keskustelun kautta asiakkaalla on mahdollisuus saada tarkempaa tietoa oikeudesta toimeentulotukeen ja saada neuvoja ja ohjeita ensisijaisten etuuksien tai muiden tarvitsemiensa palvelujen hakemiseksi.

Sosiaalihuollon viranomaisilla on velvollisuus sosiaalihuollon asiakaslain mukaisesti selvittää asiakkaalleen viranomaisen käytössä olevia erilaisia vaihtoehtoja tai muita ratkaisuvaihtoehtoja, jotka ovat mahdollisesti käytettävissä. Erikseen sosiaalihuollon asiakaslain 5 §:ssä on säädetty sosiaalihuollon viranomaiselle velvollisuus antaa selvitystä sosiaalihuollon asiakkaille häntä koskevista toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista hänen sosiaalihuoltonsa järjestämiseen.

Hyvään hallintoon kuuluu myös se, että viranomainen varmistaa, että sosiaalihuollon asiakkaalla ja muillakin kuntalaisilla on mahdollisuus saada viranomaiselta yleistä neuvontaa tai varata aika viranomaisen toimialaan kuuluvissa ajoissa tai muutoin ottaa yhteyttä viranomaiseen. Tätä velvollisuutta voidaan toteuttaa osin viranomaisen antamalla puhelinpalvelulla.

Kun kunta tai Kansaneläkelaitos käsittelee toimeentulotukea koskevaa asiaa, tulisi sen tiedot-

taa toimeentulotukiasiakkaalle säännöksessä tarkoitettusta oikeudesta henkilökohtaiseen keskusteluun sekä tarvittaessa neuvoa asiakasta tämän oikeuden käyttämisessä. Neuvonnan tulisi tapahtua sellaisella tavalla ja sellaisessa muodossa, että asiakas voi sen ymmärtää. Näin voidaan varmistaa, että asiakas myös tosiasiallisesti voi oikeuttaan tarvittaessa käyttää.

Säännöksen mukaan henkilökohtainen keskustelu on toteutettava seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt. Saamani selvityksen mukaan Helsingin sosiaali- ja terveystoimi ei järjestänyt kantelijalle mahdollisuutta keskusteluun laissa säädetyssä määräajassa. Näkemykseni mukaan Helsingin sosiaali- ja terveystoimi on siten toiminut asiassa toimeentulotukilain vastaisella tavalla. Totean tässä yhteydessä, että asiakkaan asiakirjoihin on merkittävä tai niistä on muutoin ilmevä myös se, milloin asiakas on pyytänyt henkilökohtaista keskustelua.

Viranomaisen tulee varata lakisääteisiin tehtäviinsä riittävät resurssit. Tarvittaessa viranomaisen tulee henkilöstöjärjestelyin tai tarvittaessa tehtäviä uudelleen organisoimalla huolehtia lakisääteisistä tehtävistään. Edellä mainituista syistä kiinnitän Helsingin sosiaali- ja terveystoimen vakavaa huomiota siihen, että sen on huolehdittava riittävin sisäisin tai muiden järjestelyjen avulla lakisääteisten tehtäviensä järjestämisestä ja näin turvata sosiaalihuollon asiakkaan lailla säädettyjen oikeuksien toteutuminen.

Laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, että voimavaroihin ja työmäärään liittyvillä syillä ei voida hyväksyttävästi perustella poikkeamista siitä, mitä perusoikeutena turvattu yksilön oikeusturva asian käsittelyltä edellyttää. Tähän nähden Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala ei ole esittänyt hyväksyttäviä perusteita hakemuksen käsittelyn, päätöksenteon ja taapamisajan viivästymiselle.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen lännen aikuissosiaalityön menettelyn lainvastaisuudesta sosiaali- ja terveystoimiala tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni sosiaali- ja terveystoimialalle.