

**ASIA**

Toimeentulotukihakemuksen käsittelyn viivästyminen

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 25.8.2016 osoittamassaan kantelukirjoituksessa arvostellut X:n kunnan sosiaalitoimiston menettelyä täydentävää toimeentulotukea koskevan hakemuksensa käsittelyssä. Kantelija on kertonut toimittaneensa muuttokustannuksia koskevan toimeentulotukihakemuksen sosiaalitoimistoon 4.8.2016. Hakemusta ei oikeuskanslerille kirjoittamisen ajankohtana ollut edelleenkään ratkaistu. Kantelija kertoo, että hakemuksen ratkaisemisen viivästyminen on estänyt häntä muuttamasta toiseen asuntoon suunnitellulla tavalla lokakuussa 2016.

SELVITYS

X:n yhteistoiminta-alueen perusturvajohtajan lausunto on annettu 26.10.2016. Jäljennös lausunnosta toimitetaan kantelijalle tämän päätöksen ohessa.

Kantelijan toimeentulotukihakemus oli kirjattu vastaanotetuksi X:n kunnassa 5.8.2016. Hakemuksen vastaanottanut sosiaalityöntekijä oli erehdyksessä luokitellut hakemuksen ennen aikaisesti tehdyksi, lokakuuta 2016 koskevaksi toimeentulotukihakemukseksi, koska hakemuksen oli ilmoitettu kohdistuvan lokakuulle. Hakemuksen käsittelyä ei kiirehdytty, koska lokakuuta koskevia toimeentulotukihakemuksia ryhdytään käsittelemään aikaisintaan syyskuussa.

Kantelija oli 25.8.2016 tiedustellut, miksi toimeentulotukihakemuksen käsittely on viivästynyt. Asiaa käsitellyt sosiaalityöntekijä oli samana päivänä soittanut kantelijalle ja pahoitellut väärinkäsitystä. Puhelinkeskustelun yhteydessä oli käynyt ilmi, että kantelija asuu X:ssä sijaitsevassa mielenterveyskuntoutujille tarkoitettussa asumispalveluyksikössä, jonne hän oli muuttanut toisen kaupungin sosiaalipalvelujen myöntämällä maksusitoumuksella. Kantelijalle oli puhelinkeskustelun yhteydessä ilmoitettu, että hänen muuttokustannuksia koskeva toimeentulotukihakemuksensa siirretään tämän toisen kaupungin ratkaistavaksi.

Kyseiseltä kaupungilta saadun tiedon mukaan X:n sosiaalitoimisto oli ensin erehdyksessä lähettänyt kantelukirjoituksessa tarkoitetun toimeentulotukihakemuksen kaupungin perhekeskukseen. Sieltä hakemus oli toimitettu kaupungin sosiaalipalveluihin, jossa se on kirjattu vastaanotetuksi 1.9.2016. Asian käsittelijä oli 8.9.2016 tiedustellut kantelijalta, halusiko tämä edelleen ratkaisun hakemukseensa. Kantelija oli ilmoittanut, että hän ei enää aikoonut muuttaa hakemuksessa tarkoitettuun asuntoon, ja että hän ei tarvitse hakemukseensa ratkaisua. Hakemus liitteineen oli palautettu kantelijalle ja asian käsittely oli päätetty.

RATKAISU

Lainsäädäntö

Hallintolain (434/2003) 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Lain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) 14 a §:n 1 momentin 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. Pykälän 2 momentissa on säännökset tilanteesta, jossa toimeentulotukihakemus koskee seuraavaa kuukautta. Säännöksen 3 momenttiin sisältyy säännökset puutteellisen hakemuksen täydentämisestä ja siihen liittyvästä määräajasta.

Arviointi

Toimeentulotuki on viimesijainen taloudellisen tuen muoto, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Tämän vuoksi toimeentulotukihakemuksen viivytyksetön käsittely on asiakkaan toimeentulon turvaamisen kannalta olennaisen tärkeää.

Saadun selvityksen mukaan kantelukirjoituksessa tarkoitettu hakemus on kirjattu vastaanotetuksi X:n sosiaalitoimistossa 5.8.2016. Hakemus on siirretty asiassa toimivaltaisen viranomaisen eli maksusitoumuksen antaneen kaupungin ratkaistavaksi 1.9.2016, jolloin kantelija ei enää ollut ehtinyt järjestää muuttoa suunnitteleamallaan tavalla. Asiassa on siten ylitetty toimeentulotukilain 14 a §:ssä tarkoitettu määräaika. X:n kunnan perusturvajohtaja on antamassaan lausunnossa myöntänyt tapahtuneen virheen ja pahoitellut viivästynyttä käsittelyä. Lausunnon mukaan viivästys on johtunut asiaa käsitelleen sosiaalityöntekijän inhimillisestä erehdyksestä. Tämän vuoksi katson, että kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin kuin että kiinnitän kunnan huomiota kyseessä olevaan asiaan.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän X:n kunnan huomiota toimeentulotukihakemusten viivytyksettömään käsittelyyn ja toimeentulotuesta annetussa laissa säädettyjen käsittelyaikojen noudattamiseen.

Apulaisoikeuskansleri

Risto Hiekkataipale

Oikeuskanslerinsihteeri

Reetta Kannisto