



ASIA

Toimeentulotukihakemuksen käsittelyn viivytyksettömyys ja huolellisuus tietojen antamisessa laillisuusvalvojalle

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 13.12.2015 osoittamassaan kantelussa arvostellut X:n kaupungin menettelyä. Hän oli kertomansa mukaan lähettänyt kaupungin perusturvatoimelle kiireellisen toimeentulotukihakemuksen kaupungin perusturvakeskuksen sähköpostiosoitteeseen. Kantelija oli myöhemmin saanut kaupungin virkamieheltä sähköpostiviestin, jossa tämä oli ilmoittanut olleensa sairauslomalla ja tulostaneensa nyt kantelijan hakemuksen päivystävälle sosiaalityöntekijälle. Viestissä kantelijaa oli ohjattu jättämään toimeentulohakemukset kirjallisesti tai sähköisen omapalvelun kautta.

Kantelija on kysynyt kantelussaan, onko viralliseen osoitteeseen toimitetun postin lukematta jättäminen viranomaisessa yhden henkilön sairausloman vuoksi hyväksyttävää, ja voidaanko edellyttää, että asiakas ei varmuuden vuoksi käytä sähköpostia vaan aina kirjepostia tai muuta menetelmää.

SELVITYS

X:n kaupungin perusturvakeskus on antanut asiasta pyytämäni lakimies A:n allekirjoittaman selvityksen. Sen liitteenä on toimitettu kaupungin sosiaali- ja perhepalveluiden aikuissosiaalityön päällikön selvitys. X:n kaupunginhallitus on toimittanut vielä pyytämäni lisäselvityksenä kaupungin yhteyskeskuksen toimistoiesimiehen selvityksen ja A:n allekirjoittaman perusturvakeskuksen lisäselvityksen.

VASTINE

Kantelija ei ole käyttänyt hänelle tarjottua mahdollisuutta antaa vastinettaan kaupungin perusturvakeskuksen antamasta ensimmäisestä selvityksestä. Jäljennös kaupunginhallituksen toimittamasta lisäselvityksestä lähetetään tämän päätöksen liitteenä kantelijalle tiedoksi.

RATKAISU

Kaupungin perusturvakeskuksen selvitys

Perusturvakeskus on ilmoittanut 27.1.2016 antamassaan selvityksessä, että kantelijan käyttämään sähköpostiosoitteeseen lähetetty posti ”kohdentuu kaupungin keskitettyyn kirjaamoon, jossa se kirjataan saapuneeksi, merkitään diaariin ja ohjataan prosessikuvauksen mukaisesti asianomaiseen sosiaalihuollon toimintayksikköön käsiteltäväksi”. Selvityksen mukaan asia siirretään aikuissosiaalityön viranhaltijalle sähköisesti Kuntatoimisto-järjestelmässä. Kirjaamoon saapuneet asiat pyritään käsittelemään saapumispäivänä ja joka tapauksessa ilman aiheutonta viivytystä. Toimintayksiköt järjestävät sijaisuudet työntekijöiden poissaolojen aikana siten, ettei siitä aiheudu viivettä hakemusten käsittelemiselle. Selvityksen mukaan hakemusten käsittely ei näin ollen viivästy perusturvan aikuissosiaalityössä henkilökunnan sairauslomien vuoksi.

Aikuissosiaalityön päällikkö on selvityksessään ilmoittanut, että kantelijan asia ”muistetaan” kaupungin sosiaali- ja perhepalveluiden aikuissosiaalityön vastuualueella. Kantelijan hakemus oli hänen ilmoittamansa mukaan käsitelty kiireellisenä välittömästi sen saavuttua kirjaamosta aikuissosiaalityön vastuualueelle. Viive asiassa ei siten ollut johtunut aikuissosiaalityön vastualueen toiminnasta. Vaikka kantelijaa on hänelle lähetetyssä sähköpostiviestissä ohjattu jättämään toimeentulohakemukset kirjallisesti tai sähköisesti ”oma palvelun” kautta, voi selvityksen mukaan hakemuksen edelleen tehdä esimerkiksi sähköpostitse.

Kaupungin lisäselvitys

Edellä selostetusta kaupungin perusturvakeskuksen selvityksestä ei käynyt tarkemmin ilmi, miten asian käsittely oli kaupungin kirjaamossa viivästynyt eikä viivästyksen ajallinen kesto.

Kantelija oli kantelunsa liitteenä toimittanut hänelle 10.12.2015 tulosteen mukaan lähettäjältä ”Perusturva” tulleen sähköpostiviestin, jonka kirjoittanut henkilö oli kertonut olleensa sairauslomalla ja ilmoittanut juuri tulostaneensa kantelijan hakemuksen päivystävälle sosiaalityöntekijälle. Viesti oli allekirjoitettu käyttäen pelkkää sukunimeä. Kaupungin internetsivuilla olevasta kaupungin puhelinluettelosta löytyi vain yksi sukunimeltään lähettäjää vastannut työntekijä, joka puhelinluettelon tietojen mukaan ei kuitenkaan ainakaan enää työskennellyt kaupungin kirjaamossa vaan kaupungin perusturvapalveluiden aikuissosiaalityön toimistossa.

Pyysin edellä kerrotun vuoksi kaupunkia toimittamaan vielä lisäselvityksen, josta kävisi perusturvapalveluiden antamaa selvitystä tarkemmin ilmi siinä myönnetyn viivytyksen syy ja kesto. Siinä tapauksessa, että asiaa tarkemmin selvitettyä ilmeni viivytyksen aiheutuneen selvityksensä antaneen kaupungin perusturvakeskuksen tai aikuissosiaalityön vastualueen toiminnasta, pyysin toimittamaan selvityksen myös minulle asiassa annettujen tietojen virheellisyydestä.

Kaupunginhallitus on kokouksessaan 30.5.2016 päättänyt lähettää pyytämänäni lisäselvityksenä kaupungin perusturvakeskuksen ja kaupungin yhteyskeskuksen toimistoiesimiehen kaupunginhallitukselle toimittamien selvitysten mukaisen selvityksen.

Kaupungin yhteyskeskuksen toimistoiesimiehen selvityksen mukaan kaupungin perusturvakeskuksen antamassa selvityksessä ollut tieto, jonka mukaan kantelijan hakemus olisi kaupungin kirjaamosta johtuvasta syystä toimitettu myöhässä käsittelyyn, ei pidä paikkaansa, sillä kanteli-

jan hakemus ei ollut missään vaiheessa ollut käsiteltävänä kaupungin kirjaamossa. Myös perusturvakeskuksen lisäselvityksen mukaan ”aikuissosiaalityöstä esitetty kannanotto siitä, että hakemus olisi viivästynyt kirjaamossa, ei pidä paikkaansa”. Lisäselvityksen mukaan käsitys on perustunut väärinymmärrykseen.

Yhteyskeskuksen toimistoesimiehen mukaan myöskään perusturvakeskuksen selvityksessä ilmoitettu tieto, että kantelijan käyttämä kaupungin perusturvakeskuksen sähköpostiosoite kohdentuisi keskitettyyn kirjaamoon, ei pidä paikkaansa. Hänen mukaansa mainittua sähköpostiosoitetta hallinnoidaan kaupungin perusturvakeskuksen hallinnossa eikä kirjaamolla ole siihen pääsyä. Lakimies A on myöntänyt mainitun virheen johtuneen hänen erehdyksestään.

Lisäselvityksen mukaan kantelijan toimeentulotukihakemus oli saapunut edellä mainittuun sähköpostiosoitteeseen 7.12.2015 klo 18.10. Hakemus on seuraavana aamuna toimitettu aikuissosiaalityön viranhaltijalle, joka on lukenut sen sairauslomalta palattuaan 10.12.2015 klo 9.23 sekä ilmoittanut kantelijalle sähköpostitse samana päivänä klo 11.55 asian ottamisesta käsitteilyyn. Päätös kantelijan hakemukseen on tehty 15.12.2015.

Toimistoesimies on todennut selvityksessään, että kantelijan toimeentulotukihakemus on ollut ”aikuissosiaalityön työntekijän sähköpostissa käsittelemättä muutaman päivän”. Perusturvakeskus puolestaan on todennut, että päätös hakemukseen on tehty ”säädetyn määräajan puitteissa, eikä se ole viivästynyt”.

Perusturvakeskus on lisäselvityksessään todennut, että annetun ohjeistuksen mukaan sähköpostilla tehtävä toimeentulotukihakemus tulee toimittaa kaupungin kirjaamon sähköpostiosoitteeseen. Alkuperäisessä selvityksessä tällaista ei ollut tuotu esiin eikä lisäselvityksestä käy ilmi, onko ohjeistus ollut voimassa jo joulukuussa. Lisäselvityksessä on todettu, että vaikka kantelijan asiassaan käyttämä sähköpostiosoite vastoin sen selvityksessä todettua ohjautuu kirjaamotoimintojen keskittämisestä huolimatta edelleen perusturvakeskuksen hallintoon, on sähköposti kantelijan tapauksessa ohjautunut asianmukaisesti aikuissosiaalityöntekijälle. Ymmärrän saamani selvityksen mainitulta osin siten, ettei kantelijan toimeentulotukihakemuksen käsittelyyn tapauksessa ole ollut vaikutusta sillä, että hakemusta ei ollut lähetetty lisäselvityksessä kerrotuin tavoin ainakin nyt ohjeistetulla tavalla kaupungin kirjaamon sähköpostiosoitteeseen vaan suoraan perusturvakeskuksen sähköpostiosoitteeseen.

Arviointi

Toimeentulotukihakemusten käsittelyn joutuisuus

Toimeentulotukiasian käsittelystä säädetään toimeentulotuesta annetun lain 14 a §:ssä (1202/2007). Sen 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.

Hallintolain (423/2003) 23 §:n 1 momentin mukaan hallintoasia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Säännöksen esitöissä (HE 72/2002 vp s. 75) on todettu, että mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä ripeämpään käsittelyyn asiassa tulisi pyrkiä. Tässä mielessä on huomionarvoista, että toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloa turvaava etuus.

Saaduista selvityksistä ilmenee, että kaupungin perusturvakeskuksella ei itselläänkään ole ollut selvää käsitystä prosessista, jolla kaupungille sähköpostitse toimitetut toimeentulotukihakemukset jaetaan perusturvakeskuksen viranhaltijoiden käsiteltäviksi. Saadun selvityksen mukaan kantelussa tarkoitettu toimeentulotukihakemus ei missään vaiheessa ole ollut käsiteltävänä kaupungin kirjaamossa, jonka syytä asian käsittelyn viivästymisen aikuissosiaalityön päällikön selvityksessä annettiin ymmärtää olleen.

Kantelija oli otsikoinut toimeentulotukihakemuksensa kiireelliseksi. Saadusta selvityksestä ei käy ilmi asiassa tehdyn arviota, että hakemus ei ollut kiireellinen ja että sen käsittely saattoi odottaa sen käsittelijän paluuta sairauslomalta.

Tutkittavana olleen tapauksen perusteella näkyy olevan mahdollista, että toimeentulotukihakemuksen käsiteltäväksi ottaminen voi vastoin perusturvakeskuksen alkuperäisessä selvityksessä ilmoitettua viivästyä käsittelijän poissaolon vuoksi useita päiviä. Mainitunlainen asiain-tila on omiaan aiheuttamaan riskin, että ainakaan kiireellisessä tapauksessa hakemusta ei käsitellä toimeentulotuesta annetun lain 14 a §:ssä edellytetyllä joutuisuudella.

Perusturvakeskuksen laillisuusvalvojalle antamat virheelliset tiedot

Kaupungin perusturvakeskus on osoittanut molemmat asiassa antamansa selvitykset ”Eduskunnan apulaisoikeuskanslerille”. Totean selvyuden vuoksi, että Suomessa on perustuslain 10 luvussa säädetyin tavoin kaksi ylintä laillisuusvalvojaa, valtioneuvoston oikeuskansleri ja eduskunnan oikeusasiamies.

Kaupungilta asiassa alun perin saamani selvitys on osoittautunut asian arvioimisen kannalta olennaisilta osin virheelliseksi ja puutteelliseksi.

Oikeuskanslerin oikeus saada viranomaisilta ja muilta julkista tehtävää hoitavilta laillisuusvalvontaansa varten tarvitsemansa tiedot perustuu perustuslain 111 §:n 1 momenttiin. Lähtökohtana on voitava pitää sitä, että laillisuusvalvoja voi luottaa valvottavan antamien tietojen paikkansapitävyyteen tarvitsematta ryhtyä selvittämään niiden paikkansapitävyyttä.

Kunnallisesta viranhaltijasta annetun lain (304/2003) 17 §:n mukaan viranhaltijan on suoritettava virkasuhteeseen kuuluvat tehtävät asianmukaisesti. Laillisuusvalvojan viranomaiselta pyytämän selvityksen antaminen kuuluu viranhaltijan virkatehtäviin, joiden suorittamisen asianmukaisuuteen kuuluu tarvittava huolellisuus.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Saadun selvityksen mukaan kantelijan kiireelliseksi otsikoima toimeentulotukihakemus oli kaupungin perusturvakeskuksessa jaettu sairauslomalla olleelle käsittelijälle, minkä vuoksi se on ollut hänen sähköpostissaan käsittelemättä muutaman päivän. Vaikka minulla ei ole aihetta puuttua asian käsittelyn joutuisuuteen kantelussa tarkoitettussa yksittäistapauksessa, saatan X:n kaupungin tietoon näkemykseni, että toimeentulotukihakemusten jakaminen niiden käsittelijöille tulee järjestää siten, että kiireellisissä tapauksissa asiakkaan oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu asian käsittelijän poissaolon seurauksena.

Minulle asiassa toimitetun selvityksen mukaan viivästys asiassa oli aiheutunut kaupungin kirjaamon menettelystä. Kantelussa tarkoitettu asia ei kuitenkaan saadun lisäselvityksen mukaan ole ollut kaupungin kirjaamon käsiteltävänä eivätkä kaupungin perusturvakeskuksen sähköpos-

tiosoitteeseen lähetetyt sähköpostiviestit vastoin selvityksessä ilmoitettua ole ohjautuneet kirjaamon sähköpostiin. Kaupungin perusturvakeskuksen asiassa toimittamasta selvityksestä ei myöskään käynyt ilmi siinä mainitun käsittelyviiveen ajallinen kesto, vaikka olin pyytänyt selvitystä asiassa nimenomaisesti kantelijan arvostelemasta toimeentulotukihakemuksen vastaanottamisen viivästyemisestä. Kaupunki on kerrotuin tavoin antanut minulle antamassaan selvityksessä virheellisiä ja puutteellisia tietoja sen menettelyn lainmukaisuuden arvioimisen kannalta olennaisista seikoista. Kiinnitän kerrotun vuoksi vielä X:n kaupungin huomiota huolellisuuteen antaessaan ylimmälle laillisuusvalvojalle sen laillisuusvalvontaansa varten tarvitsemia tietoja.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Kansliapäällikkö

Petri Martikainen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

KÄYNTIOSOITE Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
POSTIOSOITE PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL etunimi.sukunimi@okv.fi
INTERNET www.okv.fi