

**ASIA****Sosiaalitoimen menettely toimeentulotukiasiassa****KANTELU**

Kantelija on 18.11.2014 oikeuskanslerille osoittamassaan kirjoituksessa arvostellut kunnan perusturvan menettelyä toimeentulotukihakemuksiensa käsittelyssä. Hän on arvostellut muun muassa lisäselvityspyyntöä koskevaa asiaa sekä lääke- ja sähkökustannusten huomioimista toimeentulotuen osalta. Kantelija oli myös hakenut muutosta toimeentulotukipäätökseen, mutta asiaa ei ollut käsitelty. Kantelija on lisäksi arvostellut toimeentulotukea hakiessaan saamaansa kohtelua ja pitänyt toimeentulotukipäätöksen sanamuotoa uhkauksena.

SELVITYS

Kantelun perusteella kunnan perusturvajohtaja on perusturvalautakunnan puolesta antanut 10.3.2015 päivätyn selvityksen, jonka liitteenä olivat perusturvalautakunnan kantelijan asioiden käsittelyasiakirjat 17.2.2015.

Jäljennökset selvityksestä ja sen liitteistä lähetetään ohessa kantelijalle tiedoksi.

Selvityksen mukaan kantelija oli 18.11.2014 toimittanut sisällöltään kantelua vastaavan muistutuksen perusturvalautakunnalle. Muistutus oli käsitelty perusturvalautakunnassa 17.2.2015.

Selvityksen mukaan lisäselvityspyynnöt erityisesti puuttuvien tiliotteiden osalta ovat normaali käytäntö, jos niitä ei ole toimitettu hakemuksen liitteenä. Kunnan toimeentulotuen hakemisen ohjeissa mainitaan, että hakemuksen liitteenä on oltava viimeisimmät tiliotteet ja uusien asiakkaiden osalta kahden kuukauden tiliotteet. Toimeentulotuen määrää ei voida arvioida ennen kuin puuttuvat lisäselvitykset on toimitettu.

Samassa perusturvalautakunnan kokouksessa 17.2.2015 oli käsitelty kantelijan oikaisuvaatimus liittyen 1.7.2014 tehtyyn viranhaltijapäätökseen. Oikaisuvaatimuksessa ei arvosteltu tai pyydetty muutosta päätöksen sisältöön koskien yksittäisiä toimeentulotuen kohteena olevia menoja vaan ainoastaan siihen, että hakemuksen käsittelyprosessista oli erimielisyys. Mainintana oli, että lääkkeiden maksusitoumus olisi ollut tärkeä. Tämän oikaisuvaatimuksen käsittelyaika viivästyi, koska oikaisuvaatimus ei ollut tavoittanut perusturvalautakuntaa vaan oli erehdyksessä jäänyt liitteeksi kantelijan asiakirjoihin. Tätä virhettä on pahoiteltu perusturvalautakunnan vas-

tineessa. Toimeentulotukea lääkkeisiinkään ei voida myöntää ellei hakemuksen edellyttämiä liitteitä toimiteta päätöksentekoa varten.

Selvityksen mukaan perusturvalautakunnalle ei ole tehty oikaisuvaatimuksia, joissa olisi pyydetty selvitystä tai vaadittu muutosta esim. sähkökuluihin tai vesimaksuihin ja siten niitä ei ole myöskään voitu käsitellä tai tehdä oikaisuvaatimusten perusteella perusturvalautakunnassa päätöksiä. Perusturvalautakunta on omissa ohjeissaan määritellyt kohtuullisia menoja muun muassa asumisen ja sähkökulujen osalta, joita käytetään toimeentulotuen määrittelyn pohjana. Yleisistä linjauksista voidaan perustelluista syistä poiketa, mutta sellaisia perusteluja ei ole toistaiseksi toimeentulotuen hakemisen yhteydessä esitetty.

RATKAISU

Toimeentulotukihakemuksen käsittely

Toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) 14 a §:n (1202/2007) 3 momentissa säädetään puutteellisesta hakemuksesta. 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. Asiakkaan suostumuksella päätös voidaan tehdä käytettävissä olevien tietojen pohjalta ennen määräajan päättymistä.

Kantelija on esittänyt kantelussaan, muistutuksessaan ja 2.7.2014 päivätyssä oikaisuvaatimuksessaan, että hän ei ollut puhelinkeskustelussa etuuskäsittelijän kanssa 1.7.2014 perunut toimeentulotukihakemustaan, vaan oli ainoastaan pyytänyt laskut takaisin, jotta niihin ei tulisi lisämaksuja. Kertomansa mukaan hän ei ollut kieltäytynyt lähettämästä pyydettyjä tiliotteita, vaan todennut, että tulostin ei toimi ja että tiliotteet täytyy pyytää pankista. Lisäksi täydennyspyynnössä 30.6.2014 oli annettu kaksi viikkoa aikaa toimittaa tiliotteet. Etuuskäsittelijä oli tehnyt 1.7.2014 päätöksen, jonka mukaan toimeentulotukea ei myönnetä, koska hakija oli kieltäytynyt toimittamasta pyydettyjä lisäselvityksiä ja ilmoittanut haluavansa vetää koko toimeentulotukihakemuksensa pois.

Kantelijalla ja etuuskäsittelijällä on näin ollen eri käsitys puhelinkeskustelun sisällöstä. Huomioon ottaen lisäksi asiakirjoista ilmenevä kantelijan ja etuuskäsittelijän puhelinkeskustelun riitaisuus katson, että kantelijalta olisi tullut vielä erikseen esimerkiksi kirjallisesti varmistaa, oliko hän halunnut peruuttaa toimeentulotukihakemuksen, mikäli tällainen käsitys etuuskäsittelijälle oli puhelinkeskustelussa tullut. Toinen vaihtoehto olisi ollut menettely, jossa toimeentulotukilain edellä mainitun säännöksen mukaisesti olisi odotettu lisäselvityspyynnössä annetun määräajan loppuun ja tehty sitten päätös toimeentulotuesta käytettävissä olevien tietojen pohjalta. Toimeentulotukihakemusta ei voida hylätä pelkästään sillä perusteella, että hakija ei ole toimittanut pyydettyjä lisäselvityksiä.

Edellä esitetyn perusteella kantelijan toimeentulotukihakemuksen käsittelyssä ei ole kaikilta osin menetelty asianmukaisesti.

Oikaisuvaatimuksen käsittely

Kunnallisesta viranhaltijasta annetun lain (304/2003) 17 §:n 1 momentin mukaan viranhaltijan on suoritettava virkasuhteeseen kuuluvat tehtävät asianmukaisesti ja viivytyksettä noudattaen asianomaisia säännöksiä ja määräyksiä sekä työnantajan työjohto- ja valvontamääräyksiä. Asianmukaisuus edellyttää huolellisuutta virkatehtävien hoitamisessa.

Tapahtuma-aikaan voimassa olleen sosiaalihuoltolain (710/1982) 45 §:n 1 momentin (736/1992) mukaan päätökseen, jonka 6 §:n 1 momentissa tarkoitetun toimielimen alainen viranhaltija on tehnyt, ei saa hakea muutosta valittamalla. Päätökseen tyytymättömällä on pykälän 2 momentin (736/1992) nojalla oikeus asetuksessa tarkemmin säädetyllä tavalla saada päätös toimielimen käsiteltäväksi, jos hän 14 päivän kuluessa päätöksestä tiedon saatuaan sitä vaatii. Sosiaalihuoltoasetuksen (607/1983) 16 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuoltolain 45 §:n 2 momentissa tarkoitettu asia pannaan vireille siten kuin hallintolaissa (434/2003) on säädetty. Pykälän 2 momentin mukaan sosiaalilautakunnan on käsiteltävä 1 momentissa tarkoitettu asia kiireellisenä.

Hallintolain (434/2003) 49 e §:n (581/2010) mukaan oikaisuvaatimus on käsiteltävä kiireellisenä.

Saadusta selvityksestä ja asiakirjoista ilmenee, että kantelija oli toimittanut sosiaalitoimeen 2.7.2014 päivätyn kirjoituksen, jonka otsikko oli ”vastine viranhaltijan päätökseen”. Kirjoitus on merkitty saapuneeksi 3.7.2014. Kirjoituksessa arvostellaan viranhaltijan tekemää kielteistä päätöstä ja todetaan, että ”tämä tiedoksi ja perusturvalautakunnan päätettäväksi”. Lisäksi kirjoituksen mukaan ”tärkeintä olisi ollut maksusitoumus lääkkeisiin”.

Saadun selvityksen mukaan kantelijan oikaisuvaatimus ei ollut tavoittanut perusturvalautakuntaa, vaan se oli jäänyt erehdyksessä kantelijan asiakirjoihin. Oikaisuvaatimus on käsitelty vasta 17.2.2015 eli apulaisoikeuskanslerin 16.1.2015 päivätyn kantelijan kantelua koskevan selvityspyynnön saapumisen jälkeen. Kantelijan 18.11.2014 kuntaan jättämä muistutus oli koskenut muun muassa sitä, että hänen 2.7.2014 päivättyä oikaisuvaatimustaan ei ollut käsitelty.

Kantelijan oikaisuvaatimuksen yli seitsemän kuukauden käsittelyaika ei täytä edellä mainittujen säännösten vaatimusta hyvän hallinnon mukaisesta oikaisuvaatimuksen viivytyksettömästä ja kiireellisestä käsittelystä. Asiassa ei ole toimittu riittävän huolellisesti, koska kantelijan oikaisuvaatimus on jäänyt asiakirjoihin ja käsittelemättä, eikä oikaisuvaatimusta ole ryhdytty käsittelemään kantelijan muistutuksen saapumisen jälkeenkään.

Muistutuksen käsittely

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytyksiä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Hallintolain (434/2003) 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytyksiä. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 23 §:ssä säädetään muistutuksesta. Pykälän 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa tai sen esitöissä (HE 137/1999 vp) ei ole otettu kantaa kohtuullisen käsittelyajan pituuteen. Hyvään hallintoon kuuluu, että asiat käsitellään asian laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

kohtuullisessa ajassa. Muistutuksen käsittely on hallintoasian käsittelyä, johon sovelletaan hallintolain säännöksiä. Sosiaalihuollon toimintayksikössä vastuuhenkilön tai sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä sekä hankittava asian ratkaisemiseksi tarpeelliset selvitykset. Muistutus on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä ja siihen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastaus on annettava kirjallisesti ja siitä on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai ettei muistutus ole antanut aihetta enempään toimenpiteisiin. Vastaus tulee myös perustella.

Laillisuusvalvojen käytännössä on pidetty kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamiseen noin kuukautta tai 1 – 2 kuukautta, jos asia on ollut erittäin ongelmallinen ja vaatinut selvitystyötä (esimerkiksi eduskunnan oikeusasiamiehen päätös 17.10.2007, dnro 502/4/06). Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto (Valvira) on antanut 21.6.2010 ohjauskirjeen Muistutusmenettelyn käyttö sosiaalipalveluissa (dnro 4476/05.00.04/2010). Ohjauskirjeen mukaan kohtuullinen aika muistutukseen vastaamiseen on 1 – 4 viikkoa.

Käytettävissäni olevista asiakirjoista käy ilmi, että kantelijan kunnan perusturvalautakunnalle 18.11.2014 osoittama muistutus on käsitelty perusturvalautakunnassa vasta 17.2.2015 eli sen jälkeen kun apulaisoikeuskanslerin 16.1.2015 päivätty kantelijan kantelua koskeva selvityspyyntö oli saapunut perusturvalautakunnalle. Etuuskäsittelijän selvitys muistutuksen johdosta on samoin annettu vasta 3.2.2015. Näin ollen vastauksen antaminen muistutukseen on kestänyt kolme kuukautta eikä näin pitkää käsittelyaikaa voida pitää kohtuullisena.

Toimenpiteet

Kiinnitän kunnan perusturvalautakunnan huomiota toimeentulotukiasian käsittelystä annettujen säännösten mukaiseen menettelyyn, huolellisuuteen virkatehtävien hoidossa, oikaisuvaatimusten viivytyksettömään käsittelyyn ja muistutusten käsittelyyn kohtuullisessa ajassa.

Muilta osin kantelu ei ole antanut aihetta toimenpiteisiin.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO
