



ASIA **Menettely toimeentulotukiasioiden käsittelyssä**

KANTELU

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 12.12.2014 osoittamassaan kantelussa toimeentulotukiasioidensa käsittelyä sosiaalitoimessa. Kantelija on täydentänyt kanteluaan 22.1.2015 päivätylä kirjoituksella sekä 1.6., 7.7., 20.7. ja 11.8.2015 saapuneilla kirjoituksilla.

SELVITYS

Kaupunki on antanut 11.3.2015 päivätyn palvelupäällikön sijaisen, normitetun toimeentulotuen esimiehen allekirjoittaman ja 13.4.2015 päivätyn aikuisten sosiaalityön esimiehen allekirjoittaman selvityksen. Selvitykset toimitetaan tämän päätöksen mukana kantelijalle.

RATKAISU

Oikeuskanslerin tehtävänä on muun muassa valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tätä tehtävää oikeuskansleri hoitaa muun muassa tutkimalla kanteluja.

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n (536/2011) 1 momentin mukaan oikeuskansleri tutkii kantelun, jos on aihetta epäillä oikeuskanslerin valvontavaltaan kuuluvan henkilön, viranomaisen tai muun yhteisön menettelleen lainvastaisesti tai jättäneen velvollisuutensa täyttämättä taikka jos oikeuskansleri muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta. Pykälän 2 momentin mukaan oikeuskansleri ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta. Asiassa hankitaan oikeuskanslerin tarpeelliseksi katsoma selvitys.

Oikeusohjeet

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Pykälän 2 momentin mukaan lailla taataan jokaiselle oikeus perustoimeentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (asiakaslaki) 1 §:n mukaan kyseisen lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Asiakaslain 4 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Asiakaslain 8 §:n 2 momentin mukaan asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Toimeentulotukilain 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 3 momentin mukaan 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. Pykälän 4 momentin mukaan toimeentulotukiasiakkaalle tulee järjestää mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen kun asiakas on tätä pyytänyt.

Toimeentulotukilain 16 §:n 1 momentin mukaan toimeentulotuki maksetaan tuen hakijalle käytettäväksi hänen ja hänen perheensä elatukseen. Pykälän 2 momentin mukaan toimeentulotuki voidaan erityisestä syystä maksaa tuen hakijan perheenjäsenelle tai tuen saajasta huolehtivalle henkilölle käytettäväksi tuen saajan elatukseen tai muutoin käyttää hänen toimeentulostaan aiheutuvien menojen suorittamiseen.

Muutoksenhausta toimeentulotukilain mukaisissa asioissa säädetään sosiaalihuoltolaissa.

Sosiaalihuoltolain (710/1982) 45 §:n 1 momentin mukaan päätökseen, jonka 6 §:n 1 momentissa tarkoitettun toimielimen alainen viranhaltija on tehnyt, ei saa valittamalla hakea muutosta. Pykälän 2 momentin edellä 1 momentissa tarkoitettuun päätökseen tyytymättömällä on oikeus

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

asetuksessa tarkemmin säädettävällä tavalla saada päätös 6 §:n 1 momentissa tarkoitetun toimielimen käsiteltäväksi, jos hän 14 päivän kuluessa päätöksestä tiedon saatuaan sitä vaatii.

Sosiaalihuoltoasetuksen 16 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuoltolain 45 §:n 2 momentissa tarkoitettu asia pannaan vireille siten kuin hallintomenettelylaissa (598/52) on säädetty. Pykälän 2 momentin mukaan sosiaalilautakunnan on käsiteltävä 1 momentissa tarkoitettu asia kiireellisenä.

Edellä mainittu sosiaalihuoltolaki on osin kumottu 1.4.2015 voimaan tulleella sosiaalihuoltolain (1301/2014). Kyseisen sosiaalihuoltolain 50 §:n mukaan edellä 45 ja 46 §:ssä tarkoitettuun päätökseen saa vaatia oikaisua kunnalliselta sosiaalihuollosta vastaavalta toimielimeltä siten kuin hallintolaissa säädetään.

Hallintolain 7 §:ssä säädetään palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Pykälän 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.

Hallintolain 7 a luvussa säädetään oikaisuvaatimuksesta. Lukuun sisältyvän 49 e §:n mukaan oikaisuvaatimus on käsiteltävä kiireellisenä.

Hallintolain 31 §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset.

Arviointi

Käsittelen seuraavassa kantelijan toimeentulotukihakemusten käsittelyä koskevia ja muita hänen toimeentulotukiasioidensa hoitamiseen liittyviä väitteitä siltä osin kuin ne ovat riittävän yksilöityjä. Oikeuskanslerilla ei ole toimivaltaa muuttaa viranomaisten antamia päätöksiä eikä oikeuskansleri toimi muutoksenhakuelimenä. Kantelussa tarkoitettujen toimeentulotukipäätösten sisältöön en ole ottanut kantaa, koska päätösten aineellinen lainmukaisuuden arviointi kuuluu muutoksenhakuelimille.

Ensimmäinen toimeentulotukihakemus

Kantelija on tehnyt toimeentulotukihakemuksen 3.3.2014 ja päätös siihen on annettu 24.3.2014. Kaupungin selvityksen mukaan hakemukseen on pyydetty lisäselvitystä, joka on saapunut 12.3.2014 ja päätös on sen jälkeen tehty viiveellä käsittelyajan ollessa kahdeksan päivää.

Totean, että kantelijan toimeentulotukihakemuksen käsittely on ylittänyt toimeentulotukilain 14 a §:n 3 momentin mukaisen käsittelyajan. Viivästys on ollut vähäinen. Koska kysymys on viimesijaisesta toimeentuloa turvaavasta etuudesta, säädettyjen käsittelyaikojen noudattaminen on erityisen tärkeää. Sen vuoksi kiinnitän kaupungin aikuissosiaalityön huomiota toimeentulotukilain 14 a §:n 3 momentin soveltamiseen.

Toinen toimeentulotukihakemus

Kantelija on tehnyt toimeentulotukihakemuksen 8.4.2014 ja päätös hakemukseen on tehty 22.4.2014. Asia on siten ratkaistu kahdeksantena arkipäivänä hakemuksen saapumisen jälkeen. Kaupungin selvityksen mukaan kantelijalta oli pyydetty lisäselvityksiä päätöksen tekemiseksi.

Saadun selvityksen perusteella minulla ei ole syytä katsoa, että kyseisen hakemuksen käsittely olisi viivästynyt.

Oikaisuvaatimus ensimmäisestä ja toisesta päätöksestä

Kantelija on tehnyt edellä mainittuja toimeentulotukipäätöksiä koskevan oikaisuvaatimuksen 13.5.2014. Kaupungin selvityksen mukaan vaatimusta ei ollut käsitelty vielä selvityksen anto-ajankohtaan 11.3.2015 mennessä. Selvityksen mukaan viivästymiseen on vaikuttanut kesällä 2014 käyttöön otettu uusi asiakastietojärjestelmä, jonka koulutus viivästyi. Selvityksen mukaan oikaisuvaatimus pyritään valmistelemaan sosiaali- ja terveyslautakunnan jaostoon mahdollisimman pian.

Kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan jaosto on antanut edellä mainittuun oikaisuvaatimukseen päätöksen 6.7.2015 (§ 11).

Totean, että kantelijan edellä mainitun oikaisuvaatimuksen käsittely on kestänyt lähes 14 kuukautta. Toimeentulotuen luonteen huomioiden vaatimuksen käsittely on viivästynyt kohtuuttomasti eikä se ole tapahtunut ilman aiheutonta viivytystä. Kiinnitän kaupungin aikuis- ja sosiaalityön huomiota toimeentulotukea koskevan oikaisuvaatimuksen käsittelemiseen kiireellisenä.

Kolmas toimeentulotukihakemus

Kantelija on 11.6.2014 tehnyt sähkölaskua koskevan toimeentulotukihakemuksen, johon hänet pyydettiin lisäselvitystä, vaikka kantelijalla on voimassa oleva päätös, joka koskee sähkölaskuja. Kantelija arvostelee myös kyseiseen hakemukseen annetun toimeentulotukipäätöksen maksatuksen viipymistä.

Kaupungin selvityksessä on todettu, että toimeentulotukihakemukset otetaan vastaan esikäsitellyssä ja jos maksuun tarkoitettu lasku toimitetaan hakemuksen yhteydessä, esikäsitellyn on vaikea havaita, että asiasta on jo annettu päätös ja että hakemus on aiheeton eikä siihen tarvita lisäselvityksiä.

Totean, että hallintoasian asianmukaiseen selvittämiseen ja asiakaslähtöiseen käsittelyyn kuuluu muun muassa se, ettei asiassa pyydetä tarpeettomia selvityksiä, mikä on omiaan viivyttämään asian käsittelyä. Kysymyksessä olevassa tilanteessa on kuitenkin käytettävissäni olevien tietojen mukaan tapahtunut lähinnä inhimillinen erehdys lisäselvityksen pyytämässä. Sen vuoksi en katso tältä osin olevan aiheutta muuhun kuin, että saatan edellä mainitun huomioni hallintoasian selvittämisestä ja käsittelystä kaupungin aikuissosiaalityön tietoon.

Käytettävissä olevien asiakirjojen mukaan päätös kantelijan toimeentulotukihakemukseen on tehty 18.6.2014. Kantelijan mukaan hän on saanut päätöksessä myönnetyn toimeentulotuen tililleen vasta 26.6.2014.

Kaupungin selvityksen mukaan edellä mainittu päätös on tehty juhannusviikolla ja maksu on lähtenyt kantelijan tilille neljäntenä arkipäivänä päätöksen tekemisestä.

Saadun selvityksen perusteella toimeentulotuki oli kaupungin puolelta ilmeisesti maksettu kantelijan tilille 25.6.2014. Toimeentulotukipäätöksen täytäntöönpanoon vaikuttaa osaltaan rahan siirtoihin pankkijärjestelmässä kuluva aika. Tässä tapauksessa vaikuttaa kuitenkin siltä, että siitä on aiheutunut ainoastaan päivän viive maksun siirtymiseen kantelijan tilille. Totean, että

ottaen huomioon toimeentulotuen luonteen viimesijaisena tukena ei toimeentulotukipäätöksen täytäntöönpano ole tapahtunut toimeentulotukilain 14 a §:n 1 momentissa tarkoitettulla tavalla täysin viivytyksettä. Sen vuoksi kiinnitän kaupungin aikuissosiaalityön huomiota toimeentulotukipäätöksen viivytyksettömään täytäntöönpanoon.

Neljäs toimeentulotukihakemus

Kantelija on 7.8.2014 tehnyt toimeentulotukihakemuksen, jonka liitteenä oli maksamaton sähkölasku. Kantelija arvostelee sitä, että sähkölaskua ei maksettu sosiaalitoimesta, vaan kyseinen summa siirrettiin hänen tililleen. Päätös toimeentulotukihakemukseen tehtiin 12.8.2014. Kantelija sai laskusta 13.8.2014 kirjatun maksumuistutuksen ja lasku siirtyi perintätoimiston perittäväksi. Kantelun mukaan sosiaalitoimi kieltäytyi maksamasta maksumuistutus- ja perintäkuluja.

Kaupunki on todennut selvityksessään, että hakemus on käsitelty lakisääteisessä ajassa. Selvityksen mukaan asiakkaan tulee maksaa laskunsa itse. Selvityksen mukaan laskun summa huomioidaan toimeentulotukilaskelmassa ja laskun osuus on toimeentulotuessa, joka maksetaan asiakkaan tilille.

Totean, että asiassa ei tältä osin ole ilmennyt sellaista, mikä antaisi aihetta laillisuusvalvonnallisiin toimenpiteisiin.

Kirje 18.11.2014

Kantelija arvostelee sitä, että hän on saanut 18.11.2014 päivätyn johtavan sosiaalityöntekijän allekirjoittaman kirjeen, jossa häntä uhataan poliisitutkinnalla.

Kaupungin selvityksen mukaan kantelija on jättänyt vuoden 2014 elokuussa 8, syyskuussa 6, lokakuussa 14 ja marraskuussa 11 toimeentulotukihakemusta. Selvityksen mukaan kantelija on jättänyt sähköisiä hakemuksia, vaikka hänellä on jo ollut hakemastaan asiasta voimassa oleva päätös. Selvityksen mukaan kantelijan hakemuksissa on ollut erittäin asiattomia tekstiä, joka on vakavasti loukannut sosiaalitoimen viranhaltijoiden mainetta, kunniaa ja ihmisarvoa, minkä vuoksi asiasta on lähetetty edellä mainittu kirje. Selvityksen mukaan asiaa ei ole viety eteenpäin.

Kaupungin selvityksen mukana on oikeuskanslerinvirastoon toimitettu kantelijan sähköisiä toimeentulotukihakemuksia toukokuun 2014 – tammikuun 2015 väliseltä ajalta. Havaintoni mukaan niissä olevat kirjoitukset ovat kieleltään monin paikoin erittäin asiattomia ja vastaanottajaa halventavia.

Totean, että viranomaisella on oikeus ja joissakin tilanteissa jopa velvollisuus pyrkiä puuttumaan viranhaltijoihin kohdistuvaan epäasialliseen käyttäytymiseen käytettävissään olevilla keinoilla. Kantelijan tarkoittamalla kirjeellä on pyritty puuttumaan kyseiseen käyttäytymiseen. Näkemykseni mukaan kirje on asiallinen eikä minulla ole tältä osin aihetta laillisuusvalvonnalliseen arvosteluun.

Keskusteluajan varaaminen sosiaalityöntekijälle

Kantelija arvostelee kantelussaan sitä, että hän on kahdeksan kertaa ajalla 21.9.2014 – 8.1.2015 pyytänyt sähköisissä toimeentulotukihakemuksissaan aikaa sosiaalityöntekijälle siinä kuitenkaan onnistumatta.

Kaupungin selvityksessä on todettu, että sosiaalityöntekijä on keskustellut puhelimitse kantelijan kanssa 4.4.2014. Sosiaalityöntekijä ei selvityksen mukaan varannut kantelijalle tuolloin tapaamisaikaa, koska hän sai toimeentulotukiasian käsittelemiseksi tarvittavat tiedot puhelimitse. Selvityksen mukaan aikuissosiaalityön erityisohjaaja on tavannut kantelijan 3.2.2015. Selvityksen mukaan aikuissosiaalityön sosiaalityö on keskittynyt tapaamaan niitä erityisen tuen tarpeessa olevia asiakkaita, jotka palvelua eniten tarvitsevat. Selvityksessä ei ole yksilöidysti otettu kantaa kantelijan ajanvarauspyyntöihin.

Toimeentulotukipäätöksestä, joka on tehty 2.1.2015 ilmenee, että kantelija on pyytänyt vastaanottoaikaa vuokravelkatilanteensa vuoksi ja että hänelle on lähetetty postitse tieto ajasta 30.12.2014, mutta hän ei ole saapunut paikalle. Kantelija ei ole saanut kyseistä kirjettä.

Toimeentulotukilain muuttamisesta annetun hallituksen esityksen (HE 119/2007 vp) yksityiskohtaisten lain 14 a §:n 4 momenttia koskevien perustelujen mukaan toimeentulotuen asiakkaalle tulisi ehdotetun 4 momentin mukaan järjestää mahdollisuus päästä keskustelemaan henkilökohtaisesti sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain 3 tai 6 §:ssä tarkoitetun sosiaalihuollon työntekijän, toisin sanoen sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan, kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen kun asiakas on tätä pyytänyt. ”Näin turvattaisiin asiakkaan mahdollisuus keskustella vaikeasta taloudellisesta tilanteestaan sosiaalialan koulutuksen saaneen asiantuntijan kanssa ja saada tarkempaa tietoa oikeudesta toimeentulotukeen. Asiakas saattaa tarvita myös neuvoja ensisijaisten etuuksien taikka muiden tarvitsemiensa palvelujen hakemisessa. Asiakas saisi ongelmiinsa ratkaisuvaihtoehtoja ja siten todennäköisesti pystyttäisiin estämään hänen ongelmiensa muuttuminen vaikeammiksi.” Esityksen mukaan momentissa tarkoitettu henkilökohtainen keskustelu voitaisiin toteuttaa muullakin tavoin kuin sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan vastaanotolla. ”Usein asiakkaan toimeentulotukiasia voidaan selvittää ja hän voi saada tarvitsemansa neuvot puhelimitse sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa keskustellessaan. Tarpeen vaatiessa sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja voi puhelinkeskustelun perusteella varata asiakkaalle vastaanottoajan.”

Totean, että toimeentulotukilain 14 a §:n 4 momentin perusteella asiakkaalla on oikeus päästä keskustelemaan henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kanssa. Se ei kuitenkaan välttämättä tarkoita henkilökohtaista tapaamista. Käytettävissä olevan selvityksen mukaan kantelija on ainakin kerran puhunut sosiaalityöntekijän kanssa puhelimitse ja tavannut henkilökohtaisesti aikuissosiaalityön erityisohjaajan, joten hän on siten päässyt keskustelemaan asioistaan.

Näyttää kuitenkin siltä, että kantelija ei ole saanut toimeentulotukilain 14 a §:n 4 momentin mukaisesti mahdollisuutta päästä keskustelemaan sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kanssa henkilökohtaisesti siinä määrin kuin hän on katsonut tarpeelliseksi eikä hänen kaikkiin ajanvarauspyyntöihinsä ole ilmeisesti vastattu. Kaupungin selvityksen mukaan kaupunki on ilmeisesti joutunut jossain määrin priorisoimaan asiakkaiden tapaamisiin käytettävissä olevaa aikaa. Totean, että toimeentulotukityön tulee olla asiakaskeskeistä ja sen tulee perustua luottamukseen asiakassuhteessa, mitä osaltaan voidaan edesauttaa henkilökohtaisella keskustelulla. Keskustelun avulla asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa asioihinsa ja häntä voidaan neuvoa niiden hoidossa. Toimeentulotukilain 14 a §:n 4 momentin sanamuoto on velvoittava ja sen perusteella toimeentulotukiasiakkaalle tulee järjestää mahdollisuus keskusteluun viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä pyynnön esittämisestä. Kiinnitän kaupungin aikuissosiaalityön huomiota toimeentulotukilain 14 a §:n 4 momentissa säädettyyn.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Saatan edellä Arviointi -kohdasta ilmenevät toimenpiteeni kaupungin aikuisten sosiaalityön tietoon.

Kantelu ei ole antanut aihetta muihin toimenpiteisiini.

Apulaisoikeuskansleri

Risto Hiekkataipale

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen

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