



ASIA Sähköisen toimeentulotukihakemuksen käsitleminen

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille osoittamassaan kantelussa kaupungin sosiaalitoimen menettelyä, koska se ei ole suostunut käsittelymään hänen sähköpostitse helmikuussa 2012 lähettämäänsä toimeentulotuen jatkohakemusta.

SELVITYS

Kaupungin perhe- ja sosiaalipalvelut on antanut 10.8.2012 päivätyn selvityksen, joka toimitetaan B:lle tämän päätöksen mukana tiedoksi.

* Kantelijalle

Korjattu hallintolain 51 ja 52 §:n nojalla kirjoitusvirheenä.

RATKAISU

Arviointi

Kaupungin selvityksessä on todettu, että kantelija lähetti toimeentulotukihakemuksen kaupungin pohjoisen aikuissosiaalityön etuuskäsittelijän C:n henkilökohtaiseen työsähköpostiin 28.2.2012 klo 22.37. C toimitti sähköpostin liitteineen lähiesimiehelleen johtavalle sosiaalityöntekijälle B:lle. B lähetti kantelijalle 13.3.2012 päivätyn kirjeen, missä hän ilmoitti, ettei toimeentulotuen hakeminen sähköisesti ole vielä mahdollista. Edelleen kirjeessä perusteltiin muun muassa sitä, miksi hakemusta ei voi lähettää työntekijän henkilökohtaiseen sähköpostiosoitteeseen, koska siinä on muun muassa se vaara, että hakemus voi jäädä sinne pitkäksi aikaa esimerkiksi työntekijän poissaolon vuoksi. B suosittelee kantelijaa täyttämään paperisen hakemuksen ja toimittamaan sen toimistoon, jotta hakemus voidaan käsitellä. Asiakastietojärjestelmän mukaan kantelija jätti kirjallisen toimeentulotukihakemuksen 29.3.2012, jolla hän haki toimeentulotukea helmi- ja maaliskuulle 2012 ja päätös hakemukseen tehtiin 2.4.2012.

Selvityksen mukaan kaupungin aikuissosiaalityö on tehnyt tiivistä kehittämistyötä asiakastietojärjestelmän toimittajan kanssa sähköisten palveluiden kehittämiseksi. Selvityksen antohetkellä tarkoitus on ollut, että toimeentulotuen sähköinen jatkohakemus otetaan käyttöön loppuvuodesta 2012. Toimeentulotukihakemuksia käsitteleviä työntekijöitä on opastettu siinä tapauksessa, että heidän sähköpostiinsa tulee toimeentulotukihakemus olemaan yhteydessä sähköpostin lähettäjään ja ilmoittamaan, että hakemusta ei voida ottaa käsittelyyn johtuen muun muassa tietoturvasyistä ja hakijaa kehoitetaan jättämään paperinen hakemus toimistoon.

Kaupungin internetsivuilla löytyvässä toimeentulotuen hakemista koskevassa ohjeessa todetaan seuraavasti: ”Toimeentulotukea haetaan kirjallisesti lomakkeella, joka on saatavissa yhteispalvelupisteistä, sosiaalitoimistoista ja internetistä. Hakemus tarvittavine liitteineen tulee toimittaa sosiaalitoimistoon tai kaupungin yhteispalvelupisteeseen.”

Toimeentulotuesta annetun lain (toimeentulotukilaki) 3 luvussa säädetään menettelystä toimeentulotukiasioissa. Lukuun sisältyvän 14 §:n 1 momentin mukaan toimeentulotuen myöntää hakemuksesta sen kunnan toimielin, jonka alueella henkilö tai perhe vakinaisesti oleskelee.

Toimeentulotukilaissa ei ole tarkempia säännöksiä hakemuksen muodosta. Toimeentulotukiasia on hallintoasia, jonka käsittelyyn sovelletaan hallintolain säännöksiä siltä osin kuin käsittelystä ei ole säännöksiä erityislainsäädännössä.

Hallintolain 19 §:ssä säädetään hallintoasian vireillepanosta. Sen mukaan asia pannaan vireille kirjallisesti ilmoittamalla vaatimukset perusteineen. Viranomaisen suostumuksella asian saa panna vireille myös suullisesti.

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annettua lakia sovelletaan lain 2 §:n 1 momentin mukaan muun muassa hallintoasian sähköiseen vireillepanoon, käsittelyyn ja päätöksen tiedoksiantoon, jollei muualla laissa toisin säädetä.

Lain 5 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen, jolla on tarvittavat tekniset, taloudelliset ja muut valmiudet, on niiden rajoissa tarjottava kaikille mahdollisuus lähettää ilmoittamaansa sähköiseen osoitteeseen tai määriteltyyn laitteeseen viesti asian vireille saattamiseksi tai käsittelemiseksi. Tällöin on lisäksi kaikille tarjottava mahdollisuus lähettää sähköisesti viranomaiselle sille toimitettavaksi säädettyjä tai määrättyjä ilmoituksia, sen pyytämiä selvityksiä tai muita vastaavia asiakirjoja taikka muita viestejä. Pykälän 2 momentin mukaan viranomainen voi tarjota 1 momentissa tarkoitetut palvelut myös tehtävä- tai toimipaikkakohtaisesti. Pykälän 3 momentin mukaan viranomaisen on pyrittävä käyttämään asiakkaan kannalta teknisesti mahdollisimman yhteensopivia ja helppokäyttöisiä laitteistoja ja ohjelmistoja. Viranomaisen on lisäksi varmistettava riittävä tietoturvallisuus asioinnissa ja viranomaisten keskinäisessä tietojenvaihdossa.

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annettua lakia koskevan hallituksen esityksen (HE 17/2002 vp) 5 §:ää koskevien yksityiskohtaisten perustelujen mukaan laissa viranomaisen asiointipalvelujen järjestämisvelvoite säädettäisiin suhteellisenä ottaen huomioon viranomaisen käytettävissä olevat tiedolliset, taidolliset ja taloudelliset voimavarat. Ehdotonta sähköisten asiointipalvelujen velvoitetta ei voida säätää, koska lain soveltamisala on laaja ja viranomaisten resurssit vaihtelevat.

Edellä esitetyn perusteella viranomaisella ei ole ehdotonta velvollisuutta järjestää sähköisiä asiointipalveluja.

Käytettävissä olevan selvityksen mukaan kaupunki ei kantelussa tarkoitettuna ajankohtana ollut järjestänyt mahdollisuutta sähköiseen asiointiin toimeentulotukiasioissa. Kaupungin internetsivuilla olevissa toimeentulotuen hakemista koskevista ohjeista ei ole mainintaa sähköisestä asiointista eikä sivulta ilmene sähköistä osoitetta, johon hakemuksen voisi toimittaa.

Koska laissa sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa ei ole säädetty velvoitetta sähköisen asiointin järjestämiseen, ei minulla ole perusteita arvostella kaupunkia sen puuttumisesta toimeentulotukiasioissa.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja lain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa.

Mikäli viranomaisen ei ole järjestänyt mahdollisuutta sähköiseen asiointiin sen vuoksi, ettei sähköisen asiointin tietoturvasuutta pystytä varmistamaan, olisi asia syytä selkeästi ilmoittaa esimerkiksi viranomaisen asiointia koskevista ohjeista.

Edellä esitetyn lisäksi kantelussa tarkoitettua tilannetta on kuitenkin syytä arvioida myös toisesta näkökulmasta.

Kantelijan toimittama toimeentulotukihakemus on saapunut kaupungin viranhaltijan työsähköpostiin 28.2.2012, mistä se on havaittu ja kyseinen viranhaltija on toimittanut sen esimiehelleen, joka on lähettänyt kantelijalle postitse 13.3.2012 päivätyn kirjeen, jossa häntä on suositeltu tekemään hakemus paperille ja toimittamaan se toimistoon.

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Toimeentulotuki on viimesijainen perustuslain 19 §:ään perustuva toimeentuloa turvaava etuus, jonka käsittelemiselle on toimeentulotukilaissa asetettu ajallisia vaatimuksia.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista, joihin kuuluu muun muassa edellä mainittu lain 7 §:ssä säädetty palveluperiaate.

Sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaan vireillepanossa ja asian muussa käsittelyssä vaatimuksen kirjallisesta muodosta täyttää myös viranomaiselle toimitettu sähköinen asiakirja. Pykälän 2 momentin mukaan viranomaiselle saapunutta sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Tietosuoja-valtuutettu on antanut ohjeen sähköpostin käytöstä sosiaalihuollossa. Siinä on todettu muun muassa, että käytännössä sosiaalihuollon asiakkaat lähettävät sähköpostitse erilaisia asiansa käsittelyyn liittyviä hakemuksia, tiedusteluja, lisätietoja ja valituksia. ”Tällöin viranomaisen ja muun sosiaalihuollon järjestäjän tulee ne tulostaa ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Asiakas saa esim. asiansa vireille sähköpostitse.”

Kantelijan sähköisesti tekemä toimeentulotukihakemus olisi siten tullut ottaa käsiteltäväksi, kun sen saapuminen oli havaittu edellyttäen, ettei sen oikeellisuutta ollut syytä epäillä. Näin

siitäkin huolimatta, ettei kaupunki tuossa vaiheessa tarjonnut mahdollisuutta sähköiseen asiointiin toimeentulotukiasioissa.

Olen edellä ottanut kantaa menettelyyn kyseisessä yksittäisessä asiassa. Kannanottoni ei tarkoita sitä, etteikö viranomaisen asioinnista antamia ohjeita tulisi noudattaa.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Saatan kaupungin tietoon käsitykseni, jonka mukaan sen olisi tullut ottaa käsiteltäväksi kantelijan toimeentulotukea koskeva 28.2.2012 sähköisesti lähetetty hakemus havaittuaan sen saapumisen edellyttäen, ettei sen oikeellisuutta ollut syytä epäillä, vaikka kaupunki ei ollut järjestänyt mahdollisuutta sähköiseen asiointiin toimeentulotukiasioissa. Toisekseen, jos mahdollisuutta sähköiseen asiointiin ei ole järjestetty sen vuoksi, ettei sähköisen asioinnin tietoturvallisuutta pystytä varmistamaan, olisi tämä syytä selkeästi ilmoittaa asiakkaille asiointia koskevissa ohjeissa.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen