

**ASIA****Toimeentulotukihakemuksen käsittelyn viivytyksettömyys ym.****KANTELU**

Kantelija on oikeuskanslerille 8.4.2016 osoittamassaan kantelussa arvostellut X:n kaupungin sosiaali- ja terveysviraston menettelyä toimeentulotukiasiassaan. Kertomansa mukaan kantelija oli 26.3.2016 toimittanut sosiaali- ja terveysvirastolle toimeentulotukihakemuksensa. Kantelija ei ilmoituksensa mukaan ollut saanut päätöstä hakemukseensa, vaikka sen saapumisesta mainittuun virastoon oli kulunut jo yli seitsemän arkipäivää. Kertomansa mukaan kantelija oli soittanut toimeentulotuen neuvontanumeroon. Kantelijan mukaan puhelimeen vastannut henkilö oli kertonut hänelle, että käsittelyn viivästyminen johtui henkilökunnan pääsiäislomista. Neuvontanumeroon vastannut henkilö ei kantelijan mukaan ollut pystynyt antamaan hänelle arviota siitä, milloin hänen hakemuksensa käsiteltäisiin.

**SELVITYS**

X:n kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto on antanut kantelun johdosta 8.6.2016 päivätyn lausunnon, jonka on allekirjoittanut viraston perhe- ja sosiaalipalveluiden osastopäällikkö A. Lausuntoon on liitetty nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön 7.6.2016 päivätty selvitys, jonka ovat allekirjoittaneet nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön johtaja B ja toimeentulotuen maksupäällikkö C.

Jäljennökset mainituista asiakirjoista oheistetaan kantelijalle tiedoksi.

**RATKAISU****Asian käsittelyn vaiheet**

Nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön selvityksen mukaan kantelijan sähköinen toimeentulotukihakemus oli saapunut lauantaina 26.3.2016 X:n sosiaali- ja terveysviraston asiakastietojärjestelmään Y:n palvelupisteen sähköisten hakemusten jonoon. Y:n palvelupisteessä hakemusten tallentaja oli siirtänyt hakemuksen 26.3.2016 jälkeisenä ensimmäisenä arkipäivänä eli tiistaina 29.3.2016 etuuskäsittelyn työjonoon. Päätös kantelijan toimeentulotukihakemukseen oli tehty 8.4.2016.

## Arviointi

### *Toimeentulotukihakemuksen käsittelyn viivytettävyys*

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) 1 §:n 1 momentin mukaan toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.

Saman lain 14a §:n (1202/2007) 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 viivyttyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Päätös toimeentulotuen myöntämisestä on pantava viivyttyksettä täytäntöön.

Hallintolain (434/2003) 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

X:n kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön antaman selvityksen mukaan kantelijan sähköisesti lauantaina 26.3.2016 tekemän hakemuksen saapumispäivä oli tiistai 29.3.2016. Viikonloppuisin ja arkipäivinä saapuneiden sähköisten hakemusten saapumispäiväksi katsotaan ensimmäinen seuraava arkipäivä. Kun toimeentulotukipäätös oli tehty 8.4.2016, kantelijan hakemuksen käsittelyaika oli selvityksen mukaan kahdeksan työpäivää. Selvityksessä todetaan, että kantelijan hakemuksen osalta alueen toimeentulotuen päätöksenteosta vastaavat työryhmät eivät olleet onnistuneet palvelun antamisessa laissa määritellyn seitsemän työpäivän käsittelyajassa.

Saamani selvityksen perusteella totean, että kantelijan toimeentulotukihakemuksen johdosta ei ole tehty päätöstä laissa säädettyssä seitsemässä arkipäivässä hakemuksen saapumisesta. Toimeentulotukihakemuksen viivyttyksetön käsittely on olennaisen tärkeää jo sen vuoksi, että toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellisen tuen muoto, jonka avulla turvataan henkilön ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Vaikka laissa säädettyä käsittelyaikaa ei saamani selvityksen mukaan ole ylitetty kuin yhdellä arkipäivällä, on viivästyksen käytännön merkitystä kantelijan kannalta arvioitaessa otettava huomioon, että hakemuksen laissa säädetyn käsittelyajan alkamista oli lykännyt myös yksi pääsiäisen arkipyhä.

Kantelija on kirjoituksessaan kertonut, että hänen soitettuaan toimeentulotuen neuvontanumeroon puheluun vastannut henkilö oli kertonut hakemuksen käsittelyn viivästyksen johtuvan nimenomaan henkilökunnan pääsiäislomista. Kirjoituksessa ei yksilöidä, minä päivänä kantelija oli soittanut neuvontanumeroon. Myös edellä mainitussa selvityksessä todetaan, että toimeentulotukihakemusten käsittelyssä oli ollut viiveitä Y:n palvelupisteessä ajalla 29.3.–8.4.2016. Totean, että viiveitä on siten ollut pääsiäisen jälkeisillä kahdella kalenteriviikolla.

Selvityksestä ilmenee, että ruuhkatilanteisiin sinänsä oli varauduttu X:n kaupungin sosiaali- ja terveysvirastossa erityisin järjestelyin. Selvityksen mukaan lakisääteisen käsittelyajan turvaamiseksi ruuhkautuneissa tilanteissa sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat käsittelevät toimeentulotukihakemuksia etuuskäsittelyn työjonoista. Mainituista järjestelyistä johtuen kantelijan 26.3.2016 tekemän sähköisen hakemuksen oli selvityksen mukaan käsitellyt ja päätöksen tehnyt sosiaalityöntekijä Z:n palvelupisteessä.

Totean, että mitä ilmeisimmin selvityksessä mainittu viipyminen on johtunut henkilökunnan pääsiäislomista eli henkilöstöresurssien riittämättömyydestä mainittuna ajankohtana saapuneiden hakemusten viivytyksettömään käsittelyyn, eikä sinänsä toimeentulotukihakemusten suu-  
resta määrästä tai ruuhkatilanteita varten suunniteltujen erityisten järjestelyjen puuttumisesta.

Edelleen selvityksessä todetaan, että Y:n palvelupisteessä oli varauduttu siihen, että kiireellistä toimeentulotukea tarvitsevien asiakkaiden asiat hoidetaan. Selvityksen mukaan sosiaaliohjaaja tekee mainitussa tarkoituksessa arvion kiireellisestä tuen tarpeesta. Selvityksessä korostetaan, että siinä tapauksessa, että sosiaaliohjaaja olisi arvioinut kantelijan tilanteen kiireelliseksi, päätös toimeentulotuesta olisi tehty samana tai seuraavana päivänä.

Käytettävissäni olevista asiakirjoista ei ilmene perusteita, jotka antaisivat minulle kantelijan hakemuksen kiireellisyyden osalta aihetta toisenlaiseen arviointiin kuin asianomainen sosiaaliohjaaja on selvityksessä kerrotuin tavoin tehnyt. Kun selvityksessä kerrotuin tavoin kiireellisen toimeentulotuen tarpeessa olevien asiakkaiden tunnistamisesta oli myös mainittuna ajankohtana huolehdittu, ei minulla ole aihetta ryhtyä enemmälti arvioimaan saamassani selvityksessä kuvattuja järjestelyjä tältäkin kannalta. Totean kuitenkin, että nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön selvityksestä ei sinänsä ilmene, missä vaiheessa ja miten sosiaaliohjaaja on Y:n palvelupisteessä käytännössä ottanut kantaa kantelijan hakemuksen mahdolliseen kiireellisyyteen, kun saman selvityksen mukaan tallentaja oli Y:n palvelupisteessä siirtänyt hakemuksen tiistaina 29.3.2016 etuuskäsittelyn työjonoon ja kun tuosta työjonosta hakemuksen oli käsitellyt ja päätöksen tehnyt 8.4.2016 sosiaalityöntekijä Z:n palvelupisteessä.

Edellä esitetyin perustein kiinnitän X:n kaupungin sosiaali- ja terveysviraston huomiota toimeentulotukihakemusten viivytyksettömään käsittelyyn ja käsittelyyn varattujen henkilöstöresurssien riittävyyteen myös juhlapyhien jälkeisenä aikana, jolloin viraston henkilöstöä yleisesti lomailee.

*Asiakkaan oikeus saada pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastaus asian käsittelyn etenemistä koskevaan tiedusteluunsa*

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa. Pykälän 2 momentin mukaan hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Laillisuusvalvontakäytännössä on katsottu, että perustuslaissa tarkoitettuun hyvään hallintoon ja asianmukaiseen viranomaistoimintaan kuuluu asiakkaan oikeus saada ilman aiheetonta viivytystä vastaus viranomaiselle esittämiinsä asiallisiin tiedusteluihin ja kysymyksiin. (Näin esim. apulaisoikeuskanslerin sijaisen ratkaisussa 17.4.2015, dnro OKV/1967/1/2014).

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Saman lain 23 §:n 2 momentissa säädetään nimenomaisesti, että viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Laillisuusvalvontakäytännössä on katsottu, että esimerkiksi verkkosivuilla tai muutoin ilmoitettu yleinen käsittelyaika koskeva arvio ei korvaa tietoa yksittäisen asiakkaan hakemuksen käsittelyajasta. (Näin esim. eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisussa 28.3.2014, dnro 2569/4/13)

X:n kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden lausunnossa ja nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön selvityksessä ei ole otettu kantaa kantelijan esittämään arvosteluun siltä osin, että hänen soitettuaan toimeentulotuen neuvontanumeroon puheluun vastannut henkilö ei ollut pystynyt antamaan hänelle arviota siitä, milloin hänen hakemuksensa käsiteltäisiin.

Totean käsityksenäni, että siinäkin tapauksessa, että toimeentulotukihakemusta ei ole pystytty käsittelemään laissa säädettyssä ajassa, toimeentulotuen asiakkaalle on hänen tiedustellessaan pystyttävä hallintolain 23 §:n 2 momentin mukaisesti esittämään arvio päätöksen antamisajankohdasta. Toimeentulotukihakemuksen käsittelyn viivästyttäminen yli laissa säädetyn ajan niin päätöksen lopputuloksen kuin sen antamisajankohdankin merkitys asiakkaan jokapäiväisen elämän kannalta kasvaa. Saatan tämän käsitykseni X:n kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tietoon.

#### Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän X:n kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden huomiota toimeentulotukihakemusten viivytyksettömään käsittelyyn ja käsittelyyn varattujen henkilöstöresurssien riittävyyteen myös juhlapyhien jälkeisenä aikana, jolloin viraston henkilöstöä yleisesti lomailee.

Saatan X:n kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tietoon edellä esittämäni käsityksen päätöksen antamisajankohtaa koskevan arvion antamisesta toimeentulotuen asiakkaalle siinäkin tapauksessa, että toimeentulotukihakemusta ei ole pystytty käsittelemään laissa säädettyssä ajassa.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin.

Apulaisoikeuskansleri

Risto Hiekkataipale

Oikeuskanslerinsihteeri

Juha Sihto

---

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