

**ASIA**

Tiedusteluun vastaaminen

KANTELU

A arvostelee oikeuskanslerille 14.1.2014 osoittamassaan kantelussa kunnan sosiaalitoimen menettelyä toimeentulotukea koskevassa asiassa. A kertoo, että hänen tekemänsä toimeentulotukea koskevat oikaisuvaatimukset olivat olleet käsittelemättä jopa vuoden, eikä niitä ollut vielä käsitelty. Sosiaalitoimi ei myöskään ollut vastannut hänen 13.11.2013 esittämiinsä kysymyksiin asian käsittelyn ajankohdasta ja kunnan soveltamasta käytännöstä.

SELVITYS

Oikeuskanslerinviraston esittelijä on 16.1.2014 pyytänyt kuntaa toimittamaan asian alustavaa arviointia varten tarpeelliset tiedot. Pyynnön johdosta kunnan va. perusturvajohtaja B on lähettänyt 29.1.2014 päivätyn saатteen, johon on liitetty perusturvalautakunnan pöytäkirjanotteet 13.11.2013 § 35 sekä 22.1.2014 § 5-9 otteissa mainittuine liitteineen.

Kantelun perusteella kunnan perusturvalautakunta on antanut perusturvajohtaja B:n 8.12.2014 allekirjoittaman selvityksen.

RATKAISU

Arviointi

Oikaisuvaatimusten käsittely

Saadun selvityksen mukaan A teki vuonna 2012 perusturvalautakunnalle viisi oikaisuvaatimusta toimeentulotukea koskevien päätösten johdosta. Neljän oikaisuvaatimuksen perusteella kunnan sosiaalityöntekijä korjasi itseoikaisuna A:lle tehtyjä toimeentulotukipäätöksiä. Perusturvalautakunnalle osoitettuja oikaisuvaatimuksia ei käsitelty lautakunnassa.

A lähetti 13.11.2013 kunnan perusturvalautakunnalle sähköpostiviestin, jossa hän totesi tehneensä oikaisuvaatimuksia useista toimeentulotukipäätöksistä ja tiedusteli, koska lautakunta käsittelee oikaisuvaatimukset. Hän tiedusteli myös, koska häntä koskeva hallinto-oikeuden 3.10.2013 perusturvalautakunnalle palauttama asia käsitellään. A pyysi lisäksi ilmoittamaan, soveltaako kunnan sosiaalitoimi edelleen ”lainvastaista tulojen vyörytyskäytäntöä” nykyisille toimeentulotukiasiakkailleen.

A:n vuonna 2012 tekemät oikaisuvaatimukset on käsitelty ja ratkaistu perusturvalautakunnassa 22.1.2014. Perusturvalautakunnan selvityksen mukaan vaatimukset käsiteltiin sen vuoksi, että A oli 13.11.2013 lähettämässään viestissä edellyttänyt oikaisuvaatimusten käsittelyä lautakunnassa.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on ratkaissut A:n tekemien oikaisuvaatimusten käsittelyä kunnassa koskevan kantelun 27.5.2014. Apulaisoikeusasiamies katsoi kanteluun antamassaan vastauksessaan, että itseoikaisusta huolimatta sosiaalihuollon asiakkaan oikaisuvaatimus on käsiteltävä muutoksenhakuviranomaisessa, ellei asiakas peruuta tekemäänsä oikaisuvaatimusta. Vastauksen mukaan tämä on erittäin tärkeää sen vuoksi, että muutoin asiakkaalla ei ole mahdollisuutta saattaa asiaa kunnan asiassa toimivaltaisen toimielimen ja tarvittaessa edelleen hallinto-oikeuden käsiteltäväksi. Apulaisoikeusasiamies katsoi kunnan perusturvaosaston menetelleen virheellisesti, kun A:n oikaisuvaatimuksia vuodelta 2012 ei ollut käsitelty perusturvalautakunnassa lain edellyttämällä tavalla ja saattoi näkemyksensä perusturvaosaston tietoon. Koska kunta oli korjannut menettelyään, asia ei antanut aihetta muihin toimenpiteisiin. Perusturvaosaston huomiota kiinnitettiin kuitenkin siihen, että oikaisuvaatimuksen peruuttamista asiakkaalle esitettäessä on varmistuttava, että asiakas on ymmärtänyt, miten päätöstä on itseoikaisuna muutettu ja että asiakas hyväksyy tehdyt muutokset ja pitää niitä riittävinä.

Edellä kerrotulla tavalla eduskunnan apulaisoikeusasiamies on ratkaissut samaa asiaa koskevan kantelun. Valtioneuvoston oikeuskanslerin ja eduskunnan oikeusasiamiehen valvontatoimivallan rinnakkaisuuden vuoksi oikeuskansleri ei ryhdy uudelleen tutkimaan asiaa, jonka oikeusasiamies tai apulaisoikeusasiamies on jo tutkinut. Tämän vuoksi A:n kantelu ei tältä osin anna aihetta toimenpiteisiin.

Tiedusteluun vastaaminen

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. 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. Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Hallintolain 23 §:n mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Ylimpien laillisuusvalvojen ratkaisukäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että viranomaiselle esitettyyn sen toimialaan ja tehtäviin liittyvään asialliseen ja riittävästi yksilöityyn tiedusteluun on vastattava ilman aiheetonta viivytystä. Jos yhteydenoton sanamuodosta on pääteltävissä, että asiakas jää odottamaan viranomaisen vastausta, on tiedusteluun lähtökohtaisesti vastattava. Se, millainen vastaus sisällöllisesti täyttää hyvän hallinnon kriteerit, arvioidaan tapaus-

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

kohtaisesti. Viranomaiseen yhteyttä ottaneen henkilön ei pidä jäädä epätietoisuuteen siitä, käsitelläänkö hänen asiansa vai ei.

A on 13.11.2013 tiedustellut sosiaalitoimelta muun muassa häntä koskevien asioiden käsittelyn ajankohtaa. Kunnan perusturvaosasto ei ole vastannut tiedusteluun. Perusturvalautakunta on antamassaan selvityksessään todennut, että A:n lähettämiin yksittäisiin viesteihin ei ole erikseen vastattu. Hänen on todettu saaneen tiedokseen kaikki häntä koskevat päätökset.

A on perusturvalautakunnalle 13.11.2013 osoittamassaan sähköpostikirjoituksessa esittänyt sisällöltään yksilöidyn ja selkeän tiedustelun. Katson, että hallintolain 23 §:n ja hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti kunnan olisi tullut vastata A:n esittämään tiedusteluun.

Toimenpiteet

Kiinnitän kunnan perusturvaosaston huomiota hallintolain mukaiseen velvollisuuteen vastata kirjalliseen yhteydenottoon ilman aiheetonta viivytystä.

Apulaisoikeuskansleri

Risto Hiekkataipale

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Heidi Laurila

OIKEUSKANSLERINVIRASTO
