

**ASIA**

Toimeentulotukiasioiden käsittely

KANTELU

Kantelija on 17.4.2014 oikeuskanslerille osoittamassaan kirjoituksessa arvostellut kaupungin toimeentulotuki yksikön etuuskäsittelijä A:n menettelyä toimentulohakemuksensa käsittelyssä. A on lähettänyt kantelijan toimeentulotukipäätöksen liitteenä laskelman, joka koskee toista asiakasta.

SELVITYS

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on 12.6.2014 antanut asiassa lausuntonsa, minkä liitteenä on kaupungin selvitys.

Jäljennös saadusta selvityksestä on tämän päätöksen liitteenä.

RATKAISU

Perustuslain 108 §:n 1 momentin mukaan oikeuskanslerin tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

Viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain (jäljempänä julkisuuslaki) 24 §:n 1 momentin 25 kohdan mukaan salassa pidettäviä viranomaisen asiakirjoja ovat asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai työhallinnon henkilöasiakkaasta sekä tämän saamasta etuudesta tai tukitoimesta taikka sosiaalihuollon palvelusta tai työhallinnon henkilöasiakkaan palvelusta taikka tietoja henkilön terveydentilasta tai vammaisuudesta taikka hänen saamastaan terveydenhuollon ja kuntoutuksen palvelusta taikka tietoja henkilön seksuaalisesta käyttäytymisestä ja suuntautumisesta.

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

Asian taustaa ja arviointi

Kantelija on hakenut toimeentulotukea kaupungin sosiaalitoimelta. Etuuskäsittelijä on liittänyt kantelijan toimeentulotukipäätökseen toista asiakasta koskevan toimeentulotukilaskelman. Kantelijan mukaan tapaus ei ole yksittäinen vaan hänen tietojansa on lähetetty aiemmin vastaavalla tavalla toiselle asiakkaalle.

Kaupungilta saadun selvityksen mukaan asia selvisi kantelijan tekemän oikaisuvaatimuksen kautta. Etuuskäsittelijä arvelee epähuomiossa liittäneensä toisen asiakkaan toimeentulotukilaskelman kantelijan päätökseen. Käytännössä tämä on voinut tapahtua esimerkiksi siten, että kantelijan hakemusasiana on aloitettu käsittelemään kiireellisesti kesken toisen hakemusasian käsittelyä, ja tulostimeen jäänyt toisen asiakkaan laskelma on joutunut kantelijan tulostettujen asiakirjojen sekaan. Etuuskäsittelijä on lähettänyt kantelijalle kirjeen, jossa pahoitellaan tapahtunutta. Syynä tapahtuneelle on kerrottu kiireestä johtuva huolimattomuus.

Selvityksen mukaan vastaavaa on tapahtunut kantelijan kohdalla aiemminkin. Kaupungin selvityksen mukaan ei ole tiedossa tarkasti kuinka usein vastaavia tapauksia sattuu, mutta vuosittain Toimeentulotuen yksikköön tulee ilmoituksia, joissa väärän henkilön papereita saanut henkilö ilmoittaa asiasta.

Saatujen selvitysten mukaan työntekijöitä on ohjeistettu asian vuoksi perehdytyksessä, tiimipalavereissa ja sähköpostitse siitä, että käsittelevät ja pitävät pöydällä vain yhden asiakkaan hakemusta kerralla ja tarkastavat lähetettävät asiakirjat. Ohjeistuksesta huolimatta tapauksia on sattunut silloin tällöin.

Kuten aluehallintovirastokin toteaa lausunnossaan, kaupungin sosiaalitoimessa on rikottu julkisuuslakia salassa pidettävien toimeentulotukiasiakirjojen joutuessa muun kuin asianosaisen nähtäväksi. Kiireestä johtuvaa huolimattomuutta ei voi pitää hyväksyttävänä syynä tapahtuneille virheille. Toimeentulotukityö on järjestettävä siten, että työssä on mahdollista noudattaa riittävää huolellisuutta ja salassa pidettäviä asiakirjoja ei joudu sivullisten nähtäväksi.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 6 §:n mukaan jos virkamies, julkisyhteisön työntekijä tai muu henkilö julkista tehtävää hoitaessaan on menetellyt lainvastaisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä, oikeuskansleri voi antaa asianomaiselle huomautuksen vastaisen varalle, mikäli hän ei harkitse olevan aihetta syytteen nostamiseen. Huomautus voidaan antaa myös viranomaiselle tai muulle yhteisölle.

Toimeentulotukea koskevat tiedot ovat julkisuuslain mukaan ehdottomasti salassa pidettäviä. Koska hankituista selvityksistä ilmenee, että kantelijan mainitsemat tapaukset eivät ole ainoita tapauksia, joissa ehdottomasti salassa pidettäviä tietoja on päätynyt sivullisten nähtäväksi, annan kaupungin Toimeentulon yksikölle valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 6 §:n mukaisen huomautuksen vastaisen varalle lainvastaisesta menettelystä.

Apulaisoikeuskansleri

Risto Hiekkataipale

Nuorempi oikeuskanslerinsihteeri

Henna-Riikka Välinen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

KÄYNTIOSOITE
POSTIOSOITE

Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL etunimi.sukunimi@okv.fi
INTERNET www.okv.fi