



## Toimeentulotukiasian käsittelyn viivästyminen

### KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 26.11.2020 osoittamassaan kantelussa arvostellut Porin kaupungin menettelyä toimeentulotukiasian käsittelyssä. Kantelun mukaan kantelija on 12.6.2020 hakenut Porin kaupungin perusturvatoimelta toimeentulotukea. Kantelija on liittännyt kantelunsa liitteiksi muun ohella mainitun hakemuksen ja Porin kaupungilta 13.7.2020 saadun vastaanottokuittauksen.

### SELVITYS

Apulaisoikeuskansleri on 21.1.2021 pyytänyt Porin kaupungilta selvityksen kantelijan toimeentulotukihakemuksen käsittelystä. Lisäksi hän on selvityspyynnössään todennut asiaa alustavasti arvioitaessa huomiota kiinnittäneen kantelijan kaupungin kirjaamosta 13.7.2020 saaman sähköpostiviestin vastaanottokuittauksen, josta kantelija oli liittännyt kanteluunsa kuvakaappauksen. Hän on todennut olevan epäselvää, onko siinä ollut kysymys vastaanottokuittauksesta kantelijan sähköpostitse 12.6.2020 lähettämään toimeentulotukihakemukseen vai kantelijan muuhun toimeentulotukiaiheiseen sähköpostiviestiin. Lisäksi hän on todennut, että kuvakaappauksen perusteella vastaanottokuittauksessa näyttäisi olleen aihemerkintä, josta on käynyt ilmi viestin koskeneen harkinnanvaraista toimeentulotukea, ja että mainittu vastaanottokuittaus näyttäisi lähetetyn yleisessä tietoverkossa käyttämättä salattua tai muuten suojattua tiedonsiirtoyhteyttä tai -tapaa.

Porin kaupunginhallitus on 15.3.2021 antanut asiasta selvityksen, joka sisältää Porin kaupungin asiakirjahallinnon päällikön, kirjaamon esimiehen sekä perusturvatoimialan sosiaali- ja perhepalveluiden johtajan selvitykset.

Selvitys lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

## **RATKAISU**

### Toimeentulotukihakemuksen käsittely

Toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) 14 c §:n (815/2015) 1 momentin mukaan muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Mainitun 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.

Porin kaupungin perusturvatoimialan sosiaali- ja perhepalveluiden johtajan selvityksen mukaan kantelijan hakemus 12.6.2020 ”liittyy” toiselle viranomaiselle osoitettuun toimeentulotukihakemukseen. Sen sijaan Porin kaupungin kirjaamoon oli 13.7.2020 saapunut toisella perusteella tehty toimeentulotukihakemus, jota kantelijan kanteluunsa liittämä sähköpostiviestin vastaanotto kiittäminen koskee.

Tulkitsen kaupungin antamaa selvitystä siten, ettei sen käsiteltävänä ole ollut kantelussa mainittua 12.6.2020 päivättyä hakemusta. Myöskään kantelija ei ole tuonut kantelussaan ilmi saaneensa kaupungilta 12.6.2020 kiittäusta sähköpostin vastaanottamisesta.

Porin kaupunki on antanut selvityksen sen käsiteltäväksi mainitun tavoin 13.7.2020 saapuneen toimeentulotukihakemuksen käsittelyn viipymisestä. Selvityksen mukaan hakemus oli kirjaimossa kirjattu ja vastuutettu, mutta lomien vuoksi asian siirto sosiaalityöhön oli viivästynyt ja tapahtunut vasta 24.7.2020. Hakijaa oli 24.7.2020 pyydetty täydentämään hakemustaan ja asia oli ratkaistu 27.7.2020.

Kaupunki on pahoitellut, että asian käsittelyaika on ollut yhdeksän arkipäivää lakisääteisen seitsemän arkipäivän sijaan. Syyksi viivästykseseen on ilmoitettu, että hakemus oli kirjattu asiakirja-järjestelmään, jossa ei käsitellä toimeentulotukihakemuksia.

Totean, että Porin kaupungin olisi tullut toimeentulotuesta annetun lain 14 c §:n 3 momentin mukaisesti lähettää kantelijalle kehoitus hakemuksen täydentämiseksi viimeistään 22.7.2020.

Kun täydennyskehoitus on lähetetty vasta tämän jälkeen, ei hakemusta ollut käsitelty laissa edellytetyllä joutuisuudella.

Porin kaupunginhallitus on pahoitellut asiassa tapahtunutta viivästystä ja kehottanut hallintoa ohjeistamaan kirjaamon käytäntöjä siten, että toimeentulotukiasioissa pystytään noudattamaan lakisääteistä käsittelyaikaa. Perusturvatoimialan sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja oli lisäksi selvityksessään tuonut ilmi toimintaohjeita jo sitä ennen tarkennetun, jottei vastaavaa pääsisi tapahtumaan jatkossa.

## Toimeentulohakemuksen vastaanottokuittaus

Julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain (906/2019) 14 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toteutettava tietojensiirto yleisessä tietoverkossa salattua tai muuten suojattua tiedonsiirtoyhteyttä tai -tapaa käyttämällä, jos siirrettävät tiedot ovat salassa pidettäviä.

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain (13/2003) 12 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on viipymättä ilmoitettava sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle. Ilmoitus voidaan toimittaa tietojärjestelmän välityksellä automaattisena kuittauksena tai muutoin.

Viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 24 §:n 1 momentin 25 kohdan (1060/2002) mukaan salassa pidettäviä viranomaisen asiakirjoja ovat, jollei erikseen toisin säädetä, muun ohella asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta.

Kantelija on saanut 13.7.2020 Porin kaupungilta sähköpostitse lähettämäänsä toimeentulotukihakemukseen vastaanottokuittauksen. Selvityksen mukaan kaupungin kirjaamosta on vastattu asiakkaan lähettämään sähköpostiviestiin niin, että asiakkaan vastaanottamassa vastaanottokuittauksessa on näkynyt asiakkaan alkuperäisen sähköpostiviestin otsikko, jonka sisältö on ollut salassa pidettävä.

Aiemmassa laillisuusvalvontakäytännössä on todettu, että ulkopuolisilta lain mukaan salassa pidettävien tietojen lähettäminen viranomaiselta hallinnon asiakkaalle tavallisessa suojaamattomassa sähköpostissa ei ole mahdollista siinäkään tapauksessa, että asiakas olisi ensin itse lähettänyt sellaisen sähköpostiviestin, joka on sisältänyt salassa pidettäviä tietoja (apulaisoikeuskanslerin päätös 11.11.2014 dnro OKV/1131/1/2013). Edelleen siinä on todettu, että edellä selostetussa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 12 §:ssä tarkoitetun vastaanottokuittauksen otsikoinnissa on syytä kiinnittää huomiota siihen, ettei siitä ilmene salassa pidettävää tietoa (apulaisoikeusasiamiehen päätös 5.11.2021 dnro EOAK/6398/2020).

Porin kaupungin kirjaamo on selvityksessään myöntänyt, että asiassa vastaanottokuittaus olisi joko pitänyt lähettää salattuna tai siitä olisi pitänyt poistaa sähköpostin otsikkokentän teksti. Asiassa ilmi tulleen seurauksena kirjaamon toimintaohjeita on tarkennettu siten, että asiakkaalle lähetettävä vastaanottokuittaus lähetetään jatkossa automatisoidusti niin, että asiakkaan alkuperäisen sähköpostiviestin otsikkokentän teksti ei enää välity kirjaamon vastaanottokuittauksen.

Totean, että Porin kaupungin toiminta vastaanottokuittausten lähettämisessä ei ole ollut tapahtuma-aikaan järjestetty julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain 14 §:n edellyttämällä tavalla. Kun saadun selvityksen mukaan kirjaamon vastausviestijärjestelmää on tässä asiassa esiin tulleen seurauksena korjattu siten, ettei vastaavaa virhettä voi enää tapahtua, ei asia tältä osin anna aihetta enempiin toimenpiteisiin.

## Toimenpiteet

Kiinnitän Porin kaupungin huomiota toimeentulotuesta annetussa laissa säädettyjen määräaikojen noudattamiseen.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Esittelijä

Pia Tulkki-Ansinn