27.5.2026

EOAK/2521/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Eeva-Maria Tuominen

TOIMEENTULOTUKIHAKEMUKSEN KÄSITTELYAIKA JA KIIREELLISYYSHARKINTA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä toimeentulotukiasiassaan. Kantelijan mukaan perheen Kelassa maaliskuussa 2025 vireille tulleeseen toimeentulotukihakemukseen oli pyydetty toistuvasti lisäselvitystä, mikä viivästytti hakemuksen käsittelyä. Myös jo toimitettua lisäselvitystä oli pyydetty uudestaan. Hakemuksen käsittely oli kanteluajankohtana edelleen kesken Kelassa.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta Kelalta pyydettiin selvitys ja lausunto (liitteenä). Kela viittasi selvityksenään ja lausuntonaan Kelan Etuuksien ja palvelujen suunnitteluyksikön toimeentuloturvaetuuksien osaamiskeskuksen (jatkossa osaamiskeskus) 19.5.2025 antamaan selvitykseen.

2.1 Tapahtumatiedot ja Kelan niihin antama selvitys

Kantelijalle oli 7.4.2025 annettu hylkäävä perustoimeentulotuen päätös huhtikuulle, koska hän ei ollut toimittanut liitteitä määräaikaan mennessä. Kantelijan tarkistushakemus tuli vireille Kelassa **9.4.2025.** Kantelija haki toimeentulotukea ja vuokravakuutta 1.5.2025 vapautuvaan vuokra-asuntoon. Vuokravakuus uuteen asuntoon tuli toimittaa vuokranantajalle 17.4.2025 mennessä. Vuokrasuhde vanhaan asuntoon oli päättymässä 31.5.2025. Kantelijan mukaan hänellä ja puolisolla oli molemmilla maksuhäiriömerkintä luottotietorekisterissä, mikä vaikeutti vuokra-asunnon saantia.

Kantelijaa pyydettiin **14.4.2025** Omakelan viestillä toimittamaan **21.4.2025** mennessä hakemuksen liitteeksi tiliotteita ja selvitystä muutosta. Kantelijalta pyydettiin **19.4.2025** OmaKelan viestillä uudestaan toimittamaan tiliote 21.4.2025 mennessä. Kantelija toimitti lisäselvitystä Kelaan **19.4., 21.4.** ja **23.4.2025**.

Osaamiskeskus pahoittelee, ettei kaikkea tarvittavaa lisäselvitystä ollut pyydetty samalla kertaa. Osaamiskeskuksen mukaan jälkimmäisessä lisäselvitysviestissä annettu kahden päivän määräaika oli ollut liian lyhyt.

Kantelija pyysi hakemuksen käsittelyä kiireellisenä **15.4.** ja **16.4.2025**. Kantelijalle kerrottiin **15.4.2025**, ettei vakuuden käsittelyä voitu kiirehtiä heidän tilanteessaan.

Sosiaalityöntekijä kiirehti hakemuksen käsittelyä **16.4.2025**. Perheeseen kuuluu hakijan lisäksi raskaana oleva puoliso ja 2-vuotias lapsi. Sosiaalityöntekijä kertoi, ettei perheellä ollut luottotietoja ja että perhe oli saanut tarjouksen vain yhdestä edullisemmasta vuokra-asunnosta. Sosiaalityöntekijälle kerrottiin, että puolison pelitilistä puuttui selvitys. Sosiaalityöntekijän mukaan asunto siirtyy seuraavana päivänä (17.4.2025) vapaille markkinoille, jos vuokravakuutta ei saada heti. Sosiaalityöntekijä pyysi asian siirtoa heille sosiaalitoimeen, jos Kelan päätös päällekkäisistä vuokrista, muuttokuluista ja vuokravakuudesta on hylkäävä.

Kantelijan kiirehtiessä hakemusta 16.4.2025 hänelle kerrottiin Kelasta, etteivät he ole akuutisti juuri tällä hetkellä joutumassa kodittomiksi ja siksi kiirehtimiselle ei ollut perustetta.

Kantelijalle kerrottiin myös, ettei sosiaalitoimenkaan yhteydenotto tässä tilanteessa jouduta asian käsittelyä. Kantelijalta kysyttiin syytä paikkakunnan vaihtamiselle, ja hän oli kertonut antaneensa asiasta jo kirjallisen selvityksen Kelalle. Kantelija toimitti puuttuvia tiliotteita Kelaan ja kiirehti hakemuksen käsittelyä vielä **17.4., 22.4., 23.4. ja 24.4.2025.** Kantelija kertoi, että asia tulisi käsitellä mahdollisimman nopeasti, jotta hän saisi jonkinlaisen päätöksen asiasta voidakseen toimittaa sen sosiaalitoimeen.

Sosiaalityöntekijä soitti Kelaan uudestaan **23.4.2025** ja tiedusteli, puuttuiko hakemuksesta vielä jotain liitteitä. Sosiaalityöntekijälle kerrottiin, että puolison pelitilistä puuttui selvitys. Sosiaalityöntekijä tiedusteli, voiko Kela käsitellä hakemuksen kiireellisenä sitten, kun kaikki tarvittavat liitteet on toimitettu. Perhe voi menettää uuden asunnon, vaikka saavatkin asua vanhassa asunnossa 31.5.2025 asti. Perheellä ei ollut luottotietoja, joten heillä oli asunnottomuuden uhka, jos he eivät löydä toista asuntoa. Sosiaalityöntekijälle kerrottiin Kelasta, että kyseessä ei ollut kiireellinen tilanne, koska asunnottomuuden uhka ei ollut akuutti, vaikka luottotiedot olisivatkin menneet. Sosiaalityöntekijä kertoi kantelijan olleen yhteydessä ja ilmoittaneen, että he tarvitsevat elintarvikemaksusitoumuksen ja lapsen vaipat ovat loppumassa. Sosiaalityöntekijälle kerrottiin, että päätöksentekoon tarvitaan kaikki saldotodistukset perheen tileistä.

Kelan viestillä 23.4.2025 kantelijaa ohjattiin olemaan yhteydessä sosiaalitoimeen ja tiedustelemaan elintarvikemaksusitoumusta sieltä. Viestissä on kerrottu, että valitettavasti kiirehtiminen ei tässä tilanteessa ole mahdollista, koska asiakkailla on varautumisvelvollisuus, mikä koskee myös vuokravakuusasiaa.

Kantelijan puoliso soitti Kelaan 24.4.2025 ja kertoi heidän joutuvan muuttamaan pois nykyisestä asunnosta **30.4.2025 mennessä**. Uusi vuokranantaja suostui siihen, että vuokravakuus toimitettaisiin 25.4.2025 mennessä. Puolisolle kerrottiin, että käsittelyn kiireellisyyttä oli selvitetty jo aiemmin ja kiireellisyydelle ei ollut perusteita. Puoliso oli pyytänyt asian siirtoa kiireellisenä sosiaalitoimeen, jos Kelan päätös on kielteinen, koska he hakevat tällöin vuokravakuutta täydentävästä toimeentulotuesta. Kantelijan hakemus ratkaistiin **25.4.2025** ja hänelle myönnettiin vuokravakuus uuteen asuntoon. Muilta osin hakemus hylättiin tuloylijäämän (45,41 euroa) vuoksi.

2.2 Kelassa suoritettu kiireellisyysharkinta

Osaamiskeskuksen mukaan asiassa oli käytetty tapauskohtaista harkintaa kiireellisyyden arvioinnissa. Asiassa oli voitu perustellusti päätyä siihen, että kantelijan tilanne ei vaatinut kiireellistä käsittelyä. Asiassa olisi kuitenkin voitu päätyä perustellusti myös toisenlaiseen lopputulokseen ottaen huomioon se, että vuokravakuus oli tullut toimittaa vuokranantajalle 17.4.2025 mennessä, sekä kantelijan ja tämän puolison luottotiedoissa olevat merkinnät.

Osaamiskeskus pahoitteli sitä, että kaikkea tarvittavia lisäselvityksiä (tiliotteita) ei ollut pyydetty samalla kertaa ja että selvitystä pyydettiin asiasta, josta sitä oli jo toimitettu. Koska kantelija ei ollut kuitenkaan vielä toimittanut selvityksiä kaikilta osin, oli niiden pyytäminen uudelleen osaamiskeskuksen mukaan perusteltua.

Osaamiskeskus pahoitteli kantelijalle, että kiireellisyysharkinta 23.4.2025 oli tehty tilanteesta käytettävissä olevien kirjausten perusteella puutteellisesti eikä kantelijan yksilöllisiä olosuhteita ja tarpeita ole selvitetty tarkemmin Kelan ohjeistuksen mukaisesti. Lisäksi osaamiskeskus pahoitteli, että kantelijalle 23.4.2025 lähetetyssä asiaan liittyvässä viestissä käytetyt perustelut olivat olleet puutteelliset. Asia olisi tullut perustella kantelijalle selkeämmin ja perusteellisemmin.

Sosiaalityöntekijälle annettu tieto saldotodistuksen välttämättömyydestä kiireellisen toimeentulotuen käsittelyn edellytyksenä ei vastannut Kelan nykyistä linjausta. Jos asiakas ilmoittaa kiireellisen toimeentulotuen käsittelyn yhteydessä, että hän ei pysty toimittaman saldotositteita, ei niitä vaadita kiireellisen käsittelyn edellytyksenä.

2.3 Käytettävissäni oleva muu Kelan selvitys

Käsiteltävänäni on tällä hetkellä muitakin kanteluita, joissa on kyse Kelan kiireellisyysharkinnasta toimeentulotukiasiassa.

Kantelijoiden mukaan kiirehtimispyynnön yhteydessä Kela oli pyytänyt heiltä lisäselvitystä ennen kuin kiireellisyysharkinta voidaan tehdä. Asiakaspalvelussa on muun muassa todettu, että ruokaan annettavaan maksusitoumukseen tarvitaan kuluvan päivän saldotositteet pankkitileistä tai että asiakkaan tapauksessa kyse ei ole henkeä uhkaavaan sairauteen tarvittavasta lääkkeestä. Kantelijat kertoivat myös, että vireille tulleen toimeentulotukihakemuksen käsittelyä viivästyttää toistuva lisäselvityksen pyytäminen siten, että lopulta asiakas joutuu pyytämään hakemuksen käsittelyä kiireellisenä.

Kanteluasiaan EOAK/1955/2025 antamassaan selvityksessä Kelan suunnitteluyksikkö totesi 16.4.2025 seuraavaa:

> ”Kiireellisen toimeentulotuen käsittelyn ohjeet on päivitetty Kelassa 7.4.2025 ja kiireelliseen käsittelyyn osallistuville toimihenkilöille on järjestetty koulutukset uusista ohjeista. Ohjeissa ja koulutuksissa on kiinnitetty erityistä huomiota lisäselvitysten pyytämiseen kiiretilanteessa. Kiireellisyysharkinnan kirjaamisen tärkeyteen on kiinnitetty erityistä huomiota, jotta myös jälkikäteinen arviointi kiireellisyysharkinnan oikeellisuudesta olisi paremmin arvioitavissa.”

Kanteluasiaan EOAK/832/2026 antamassaan selvityksessä Kelan suunnitteluyksikkö totesi 11.3.2026 muun muassa seuraavaa:

> ”Kiireellisyys tulisi arvioida aina asiakkaan sen hetkisen tilanteen perusteella ja ottaa huomioon myös se, että tilanne voi muuttua ajan kulumisen johdosta kiireelliseksi, vaikka se alkujaan olisi arvioitu ei-kiireelliseksi. Suunnitteluyksikkö pahoittelee, että kantelijan asiassa tilanteen kiireellisyyden selvittäminen on ollut osin puutteellista, koska siinä ei ole otettu huomioon ajan kulumista. Käsittelyajan pitkittyessä on kantelijan lääketarve voinut muuttua kiireelliseksi.”

Kanteluasiaan EOAK/143/2026 antamassaan selvityksessä suunnitteluyksikkö totesi 16.2.2026 muun muassa seuraavaa:

> ”Kun asiakkaan toimeentulotuen tarve on kiireellinen, hakemus on ratkaistava hakemuksen saapumispäivänä tai sitä seuraavana arkipäivänä. Asiakkaan on tällöin asioitava joko puhelimitse tai palvelupisteessä ja kerrottava tarve kiireelliselle toimeentulotuelle ja esitettävä perusteet kiireellisyydelle. Hakemuksessa kiireelliseksi ilmoitettu meno ei aina vaadi kiireellistä päätöksentekoa. Kela ratkaisee asian kiireellisyyden tapauskohtaisesti. Kiireellinen hakemus on kysymyksessä esimerkiksi elämäntilanteen muutoksessa, jota seuraa yllättävä rahattomuus. Tällöin asiakkaan tai perheen asuminen, terveys tai eläminen on välittömässä vaarassa. Yleisimmät kiireellisyyden syyt ovat asumisen turvaaminen (häätö tai häätöuhka sekä sähkön ja lämmön saannin vaarantuminen), terveys (kiireellinen lääke tai sairaalasta kotiutuminen) sekä kiireellinen tarve ravintomenoihin.”…” Kantelijalle olisi tullut antaa asiassa hylkäävä päätös heti 22.12.2025 hakemuksen tullessa käsittelyyn, koska kantelija ei ollut toimittanut määräaikaan 19.12.2025 mennessä häneltä yksilöidysti pyydettyjä lisäselvityksiä”

Edellä mainitut kantelut (EOAK/1955/2025, EOAK/832/2026 ja EOAK/143/2026) ratkaistaan erikseen myöhemmin.

Ratkaisussani 31.10.2024 (EOAK/8110/2023) totesin, että toimeentulotuen hakijan pyytäessä Kelaa ratkaisemaan hakemuksensa kiireellisesti tulee arvio kiireellisyydestä ja tarvittaessa päätös toimeentulotuesta tehdä toimeentulotukilain mukaisesti sillä hetkellä käytettävissä olevien tietojen perusteella.

Tähän ratkaisuuni 27.1.2025 antamassaan toimenpideilmoituksessa Kelan osaamiskeskuksen päällikkö ilmoitti minulle seuraavaa:

> ”Jos kyseessä on kiireellinen tilanne, hakemuksesta ratkaistaan pääsääntöisesti hakemuksen kiireellinen osuus. Muilta osin hakemus ratkaistaan lain edellyttämässä käsittelyajassa. Kelan voimassa olevan ohjeistuksen ja toimintatapojen mukaisesti hakemuksen kiireellisen osuuden ratkaisemiseksi pyydetään vain välttämättömät lisäselvitykset hakijan taloudellisen tilanteen selvittämiseksi. Jos hakija on estynyt toimittamasta kiireellisyyden arviointia varten tarvittavia tositteita taloudellisesta tilanteesta (esim. saldotodistusta), Kela luottaa asiakkaan ilmoitukseen. Välttämättömien lisäselvitysten pyytäminen ei saa viivästyttää asiakkaan kiireellisen toimeentulotuen käsittelyä.” …”
>
> Kela on uudistamassa kiireellisen toimeentulotuen käsittelyä Kelassa. Uudistamistyön johdosta tarpeellisiksi katsotut muutokset otetaan käyttöön vuoden 2025 kevään aikana. Tämä tarkoittaa mm. asiaan liittyvien ohjeistusten uusimista sekä toimihenkilöiden lisäkoulutuksia. Koulutuskokonaisuudessa käydään läpi kiireellisen toimeentulotuen harkintakriteerejä, harkintaa sekä harkinnan dokumentointia.”

Aikaisemmat ratkaisuni ovat luettavissa eduskunnan oikeusasiamiehen verkkosivuilla oikeusasiamies.fi.

3 RATKAISU

3.1 Oikeusohjeet

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Julkisen vallan on säännöksen 3 momentin mukaan turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin 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. Säännöksen 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Toimeentulotukilain 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.

Toimeentulotukilain 2 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada toimeentulotukea, jos hän on tuen tarpeessa eikä voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, muista tuloistaan tai varoistaan, häneen nähden elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muulla tavalla. Säännöksen 2 momentin mukaan jokaisella on velvollisuus kykynsä mukaan pitää huolta itsestään ja omasta elatuksestaan sekä, siinä laajuudessa kuin avioliittolaissa (234/1929), lapsen elatuksesta annetussa laissa (704/1975) ja muussa laissa säädetään, puolisonsa sekä alaikäisten lastensa ja ottolastensa elatuksesta.

Toimeentulotukilain 7 §:n mukaan perustoimeentulotukea myönnettäessä huomioon otettaviin perusosalla katettaviin menoihin (perusosa) kuuluvat ravintomenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhuoltomenot sekä henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta, paikallisliikenteen käytöstä, sanomalehden tilauksesta, puhelimen ja tietoliikenteen käytöstä ja harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot sekä vastaavat muut henkilön ja perheen jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot. Säännöksen 2 momentin mukaan perusosalla katettavien menojen lisäksi muina perusmenoina otetaan tarpeellisen suuruisina huomioon muut kuin perusosaan sisältyvät asumis-, terveydenhuolto- ja muut menot, joista säädetään 7 a ja 7 b §:ssä.

Toimeentulotukilain 14 §:n mukaan toimeentulotukihakemus tehdään Kansaneläkelaitokselle, joka ratkaisee hakijan oikeuden perustoimeentulotukeen.

Toimeentulotukilain 14 a §:n 1 momentin mukaan toimeentulotukiasia on käsiteltävä siten, että asiakkaan oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu. Saman säännöksen 3 momentin mukaan, jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehotus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa. Päätös toimeentulotuesta on annettava viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun täydennetty hakemus on saapunut. Jos asiakas ei ole määräajassa täydentänyt hakemustaan tai esittänyt hyväksyttävää syytä täydennyksen viivästymiselle, päätös tehdään käytettävissä olevien tietojen pohjalta viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä määräajan päättymisestä. Asiakkaan suostumuksella päätös voidaan tehdä käytettävissä olevien tietojen pohjalta ennen määräajan päättymistä.

Toimeentulotukilain 14 b §:n mukaan kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Pykälän perusteluissa (HE 358/2014 vp) todetaan muun muassa seuraavaa:

> Käytettävissä olevilla tiedoilla tarkoitetaan asiakkaan hakemuksensa liitteeksi esittämiä tietoja sekä niitä tietoja, jotka Kansaneläkelaitos tai sosiaalihuollon viranomainen voi vaivatta itse hankkia tai saada muutoin käyttöönsä esimerkiksi suorakäyttöyhteyden kautta. Tarkoitus on, että asiaa käsittelevä toimihenkilö tai viranhaltija harkitsee tapauskohtaisesti asian kiireellisyyden. Kiireellisessä tilanteessa asiakkaalle voitaisiin myöntää esimerkiksi välttämätöntä ravintoa, apua välttämättömien lääkkeiden tai matkalipun hankintaan taikka turvata henkilön tai perheen kiireellisen majoituksen järjestäminen. Päätös voitaisiin, kuten tälläkin hetkellä, tehdä myös vain osasta hakemusta. Siitä osasta asiakkaan esittämiä menoja, jotka eivät ole kiireellisiä tai jotka vaativat lisäselvittelyä, voitaisiin tehdä ratkaisu erikseen.

Toimeentulotukilain 14 e §:n mukaan Kansaneläkelaitoksen ja hyvinvointialueen tulee tehdä asiakkaan asiassa yhteistyötä tämän lain tavoitteiden toteuttamiseksi kukin omalla toimialallaan.

3.2 Kiireellisyysharkinta vuokravakuudesta

Kelan tulee perustuslain 19 §:n mukaisesti tukea perheen mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja ottaa omissa ratkaisuissaan ja toimissaan huomioon se, miten nämä ratkaisut ja toimet vaikuttavat konkreettisella tavalla lapsen edun toteutumiseen.

Toimeentulotukilain mukaisessa kiireellisyysharkinnassa on kiinnitettävä huomiota tuen hakijan olosuhteisiin kokonaisuudessaan, muun muassa siihen, mihin välttämättömiin menoihin toimeentulotukea on haettu, hakijan elatusvastuuseen, tuen määräämiseen vaikuttaviin ulkoisiin olosuhteisiin sekä hakijan tosiasialliseen kykyyn ja mahdollisuuksiin vastata omasta ja huollettavien elatuksesta ja olosuhteista siten kuin toimeentulotukilain 2 §:ssä on säädetty.

Toimeentulotukiasia on käsiteltävä siten, että asiakkaan oikeus asumiseen, välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu.

Saamastani selvityksestä ilmenee, että kantelijan perheeseen kuului kantelijan lisäksi raskaana oleva puoliso ja yksi alaikäinen lapsi. Perheen mahdollisuutta saada uusi vuokrasopimus rajoitti kummankin luottohäiriömerkintä. Voimassa oleva vuokrasuhde oli päättymässä 31.5.2025 ja perhe oli saanut tarjouksen vain yhdestä edullisemmasta asunnosta. Merkille pantava on myös se, että mikäli vuokravakuutta uuteen asuntoon ei olisi saatu 17.4.2026 mennessä, asuntoa ei olisi pidetty enää kantelijalle varattuna.

Hakijan pyytäessä Kelaa ratkaisemaan hakemuksensa kiireellisesti tulee arvio kiireellisyydestä ja tarvittaessa päätös toimeentulotuesta tehdä sillä hetkellä käytettävissä olevien tietojen perusteella. Kela ei voi esimerkiksi asettaa kiireellisyysharkinnan ja päätöksenteon edellytykseksi sitä, että hakija toimittaa vielä summaarisen selvityksen lisäksi lisää Kelan pyytämää selvitystä, ja vasta sen saatuaan ratkaisee asian kiireellisyyden. Lähtökohtana on, että Kelan toimihenkilö arvioi asian kiireellisyyden ottaen huomioon ne yksilölliset olosuhteet ja tarpeet, joita toimeentulotuen hakijalla hakemusta tehtäessä on. Päätös voidaan tehdä myös vain osasta hakemusta. Siitä osasta asiakkaan esittämiä menoja, jotka eivät ole kiireellisiä tai jotka vaativat lisäselvittelyä, Kela voi tehdä ratkaisun erikseen.

Kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Kelan selvityksestä ilmenee, että kiireellisyysharkintaa ei tehty 16.4.2025 jälkeen uudestaan, vaikka kantelija ja hänen sosiaalityöntekijänsä soittivat ja toimittivat Kelaan lisää selvitystä asiassa ja pyysivät toistuvasti kiireellistä käsittelyä. Kela käytti kiirehtimispyyntöihin samaa 16.4.2025 annettua perustelua: ”Perhe ei ole akuutisti juuri tällä hetkellä joutumassa kodittomaksi”. Kelassa ei myöskään ollut arvioitu sitä, muuttuiko tilanne ajan kulumisen vuoksi kiireelliseksi, vaikka se alkujaan olisi arvioitu ei-kiireelliseksi.

Selvityksessään Kela totesi, että 16.4.2025 asiassa olisi voitu päätyä perustellusti myös toisenlaiseen lopputulokseen. Edelleen Kela pahoitteli selvityksessään sitä, ettei kiireellisyysharkintaa ollut tehty 23.4.2025 eikä kantelijan yksilöllisiä olosuhteita ja tarpeita selvitetty tarkemmin Kelan ohjeistuksen mukaisesti.

Hakemus ratkaistiin ja päätös vuokravakuudesta annettiin 25.4.2025, joka oli kolmas (3.) arkipäivä kantelijan kiirehtimispyynnön vireille tulosta. Näin ollen kantelijan toimeentulotukihakemusta ei ratkaistu toimeentulotukilain 14 b §:ssä säädetyssä 1–2 arkipäivän määräajassa.

Voin yhtyä Kelan arvioon menettelystään. Totean lisäksi seuraavan.

Kantelijan ansiosta perhe sai vuokranantajan kanssa sovittua viikon lisäajan vuokravakuuden toimittamiselle. Kela antoi päätöksen vuokravakuudesta vuokravakuuden toimittamiselle annetun uuden määräajan viimeisenä määräpäivänä. Kantelijan osoitetiedoista (tieto saatu väestötietojärjestelmästä) on pääteltävissä, että perhe pääsi muuttamaan uuteen vuokra-asuntoon saatuaan Kelan vuokravakuuden.

Kelalla olisi ollut mahdollisuus ratkaista toimeentulotukihakemus ja antaa asiassa hylkäävä päätös 22.4.2025 sillä perusteella, että kantelija ei ollut toimittanut määräaikaan 21.4.2025 mennessä häneltä pyydettyjä lisäselvityksiä. Sen sijaan Kela pyysi vielä uudestaan tiliotteita. Sosiaalityöntekijä pyysi jo 16.4.2025 Kelaa siirtämään hakemuksen sosiaalitoimelle, mikäli Kelan päätös on hylkäävä.

Kela ei käytettävissäni olevien asiakirjojen mukaan näyttäisi antaneen merkitystä kiireellisyysharkinnassaan hakijan elatusvastuulle ja perheen lasten asemalle. Erityisesti lapsen oikeuksien toteutumisen näkökulmasta olisi mielestäni ollut perusteltua käsitellä kantelijan toimeentulotukihakemus kiireellisenä ja tukea siten hänen mahdollisuuttansa turvata lasten hyvinvointi.

Kantelijan kokonaistilannetta ja perheen oikeuksia huomioivia tai edistäviä toimia ei asiassa siis tehty, ei edes sosiaalityöntekijän kiirehdittyä kahdesti hakemuksen käsittelyä Kelassa. Epäselväksi on jäänyt, miten akuutti lapsiperheen asunnottomuuden uhan olisi Kelan mielestä pitänyt olla, jotta vuokravakuushakemus olisi toimihenkilön harkinnassa huomioitu kiireellisenä hakemuksena.

3.3 Hakemus elintarvikemaksusitoumuksesta

Katson, että Kelan menettely oli toimeentulotukilain 7 §:n ja 14 §:n vastaista siltä osin, kun se ei 23.4.2025 ratkaissut kantelijan hakemusta elintarvikemaksusitoumuksesta vaan ohjasi kantelijan tekemään hakemuksen sosiaalitoimeen. Ravintomenot kuuluvat perusosalla katettaviin menoihin ja Kelan ratkaistavaan perustoimeentulotukeen.

Korostan, että Kelan tulee käsitellä toimeentulotukihakemukset huolellisesti ja ottaa toimeentulotukea määrättäessä huomioon toimeentulotuen hakijan yksilölliset olosuhteet. Toimeentulotuki on viimesijainen tuki, jolla turvataan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa. Tämän takia erityisesti silloin, kun kysymyksessä on haavoittuvassa asemassa olevista toimeentulotukiasiakkaista, on päätöksenteon oikeellisuuteen ja huolellisuuteen kiinnitettävä erityistä huomiota.

Kelan velvollisuus on varmistaa, että sen hakemuksia käsittelevällä henkilöstöllä on tieto lainsäädännön sisältämistä oikeusohjeista ja Kelan etuusohjeista. Toimihenkilöillä tulee olla ratkaisutyössä myös aikaa perehtyä asiakkaan toimittamaan uuteen selvitykseen ja punnita siitä saatua lisätietoa edelliseen suoritettuun harkintaan nähden.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 ja 3.3 esittämäni käsitykset Kelan tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.