



Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat huhtikuussa 2015

Päälöydökset

- Huhtikuussa 2015 kunnat saivat käsiteltäväkseen noin 143 000 toimeentulotukihakemusta.
- Toimeentulotuen käsittelyaikojen noudattaminen lain mukaisissa määräaikoissa hidastui hieman verrattuna lokakuuhun 2014.
- Hakemuksien käsittelyaika ylitti 2015 huhtikuussa 7,4 prosentissa tapauksia lakisääteisen seitsemän päivän määräajan, kun 2014 lokakuussa osuus oli 6,2 prosenttia.
- Käsittelyaikojen ylittymisen kasvu kohdistui hakemuksiin, joiden käsittely vei 1-2 päivää lakisääteistä määräaikaa kauemmin.

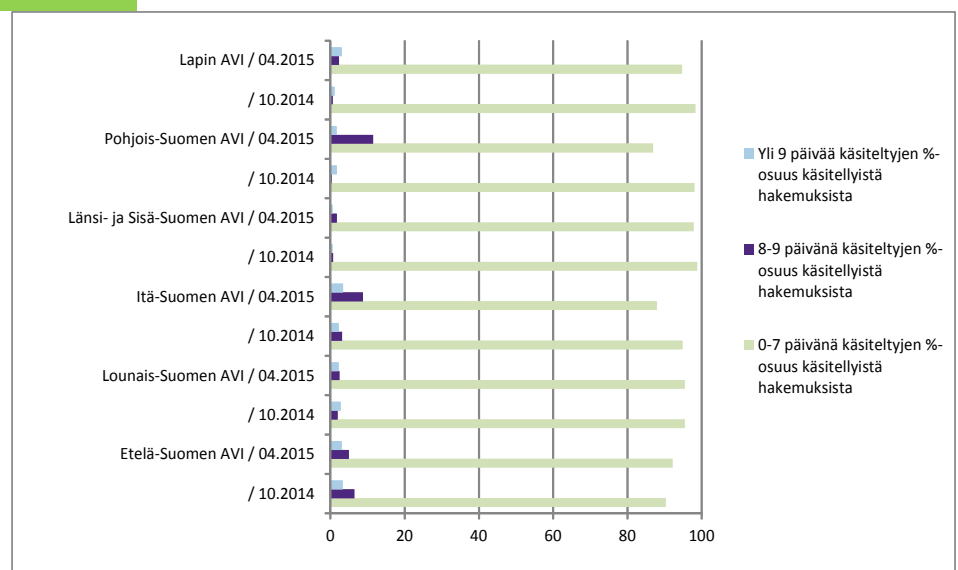
Toimeentulotukihakemusten käsittely hidastui hieman

Toimeentulotuen hakemusten käsittelyaikoja on seurattu vuoden 2014 huhtikuusta lähtien kahdesti vuodessa: huhtikuussa ja lokakuussa. Huhtikuussa 2015 kunnat saivat käsiteltäväkseen noin 143 000 toimeentulotukihakemusta, joista kiireellisiä oli noin 11 prosenttia. Vuoden 2014 lokakuussa hakemuksia oli noin 145 000, joista kiireellisten osuuden arvioitiin olevan noin 11,5 prosenttia. Lainmukaisten määräaikojen noudattaminen heikkeni hieman verrattuna lokakuuhun 2014.

Hakemuksien käsittelyaika ylitti 2015 huhtikuussa 7,4 prosentissa tapauksia lakisääteisen seitsemän päivän määräajan, kun 2014 lokakuussa osuus oli 6,2 prosenttia. Muutos kohdistui kuitenkin hakemuksiin, joiden käsittely kesti vain 1-2 päivää lakisääteistä määräaikaa pidempään. Käsittelyajat ylittyivät edelleen eniten kaupunkimaisissa kunnissa.

Lisäselvityksiä pyydettiin noin kymmeneen prosenttiin toimeentulotukihakemuksista. Huhtikuussa 2015 lisäselvityspyynnöt lähetettiin lakisääteisen seitsemän päivän määräajassa 94 prosentissa tapauksista, mikä oli kaksi prosenttiyksikköä vähemmän kuin puoli vuotta aiemmin. Huhtikuussa 2015 toimeentulotukiasiakas pääsi pyytäessään henkilökohtaisiin keskusteluihin sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kanssa seitsemän päivän määräajassa 80 prosentissa kunnista. Tilanne oli sama puoli vuotta aiemmin.

Kuvio 1. Toimeentulotuen hakemusten käsittelyajat aluehallintovirastoitain lokakuussa 2014 ja huhtikuussa 2015



Ari Virtanen
+358 29 524 7378
ari.virtanen(at)thl.fi

Sirkka Kiuru
+358 29 524 7099
sirkka.kiuru(at)thl.fi



ISSN 2342-9070

Käsitteet ja määritelmät

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat

Toimeentulotuella tarkoitetaan toimeentulotukilain ([1412/1997](#)) mukaan kunnan varoista suoritettua sosiaali- huoltoon kuuluvaa viimesijaista tukea kotitaloudelle silloin, kun käytävissä ei ole tavanomaisia tuloja tai toimeentuloa turvaavia etuuksia tai ne eivät riitä turvaamaan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kan- nalta vähintään välttämätöntä toimeentuloa.

Toimeentulotuki muodostuu seuraavista eri tukimuodoista: perustoimeentulotuki, täydentävä toimeentulotuki ja ehkäisevä toimeentulotuki sekä kuntouttavaan työtoimintaan osallistuville maksettu toimintaraha ja matka- korvaukset.

Pakolaisille, paluumuuttajille ja turvapaikan hakijoille annettu toimeentulotuki jätettiin huhtikuun 2014 tie- donkeruun vaiheessa tilaston ulkopuolelle siltä osin, kun toimeentulotuki korvataan kokonaan valtion varoista. Tämä määrittely muutettiin lokakuun 2014 tiedonkeruusta lähtien.

Ahvenanmaan itsehallintolain ([1144/1991](#)) perusteella Ahvenanmaa on jätetty tämän tilastoinnin ulkopuolelle.

Hakemuksen käsittelyaika: Asiakkaan jätettyä toimeentulotukihakemuksen kunnan on tehtävä toimeentulo- tukea koskeva päätös viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumis- ta.

Kiireellisen hakemuksen käsittelyaika: Kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä käytävissä olevien tie- tojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Lisäselvityspyyntö: Jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä ha- kemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehotus hakemuksen täydentämiseksi määräaj- sa.

Henkilökohtainen keskustelu: Toimeentulotukiasiakkaalla on oikeus päästä keskustelemaan henkilökohtaisesti (puhelimitse tai järjestetyn tapaamisen avulla) sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitse- mäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt.

Kuntaryhmä: Tilastoissa kuntien tiedot on kerätty 1.1.2015 toteutuneiden kuntaliitosten perusteella. Tilastos- sa käytetään Tilastokeskuksen vuoden [2015 alueluokitusta](#), jossa kunnat jaetaan taajamaväestön osuuden ja suurimman taajaman väkiluvun perusteella *kaupunkimaisiin kuntiin* (väestöstä vähintään 90 prosenttia asuu taajamissa tai suurimman taajaman väkiluku on vähintään 15 000), *taajaan asuttuihin kuntiin* (väestöstä 60–90 prosenttia asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on 4 000–15 000) ja *maaseutumaisiin kuntiin* (vä- estöstä alle 60 prosenttia asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on alle 15 000 tai väestöstä vähin- tään 60 prosenttia mutta alle 90 prosenttia asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on alle 4 000).

Vuonna 2015 enemmän kuin kaksi kolmesta suomalaisesta asui kaupunkimaisissa kunnissa ja vajaa kuudes joko taajaan asutuissa tai maaseutumaisissa kunnissa.

Maakunnat. Tilastossa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2015 alueluokitusta.

Aluehallintovirastot. Tilastoissa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2015 alueluokitusta.

Kunnat. Tilastossa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2015 alueluokitusta, jonka perusteella Manner-Suomessa oli 301 kuntaa.

Väestösuhteutus. Vuoden 2014 huhtikuun väestösuhteutus kohdistui edellisen vuoden viimeiseen päivän väestöön, minkä jälkeen suhteutus tapahtuu aina seurantajakson viimeisen viikon väestön suhteen.

Liitetaulukot

Liitetaulukko 1. Toimeentulotukihakemusten lukumäärät maakunnittain lokakuu 2014 ja huhtikuu 2015.

Liitetaulukko 2. Toimeentulotuen käsittelyajat maakunnittain lokakuu 2014 ja huhtikuu 2015.

Liitetaulukko 3. Toimeentulotukihakemuksiin liittyvien lisäselvityspyyntöjen lukumäärä maakunnittain lokakuu 2014 ja huhtikuu 2015.

Liitetaulukko 4. Toimeentulotuen käsittelyajat maakunnittain ja kunnittain lokakuu 2014 ja huhtikuu 2015.

Liitetaulukot

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat

Liitetaulukko 1. Toimeentulotukihakemusten lukumäärät maakunnittain lokakuu 2014 ja huhtikuu 2015

Toimeentulotukihakemukset seurantajaksoilla	10.2014				04.2015			
	Toimeentulotukihakemukset yhteensä	Yht. hakem, muutos edelliseen seurantajaksoon (%)	Yht. hakemuksia / 1000 asukasta	Kiireellisten hakemusten %-osuus hakemuksista yht.	Toimeentulotukihakemukset yhteensä	Yht. hakem, muutos edelliseen seurantajaksoon (%)	Yht. hakemuksia / 1000 asukasta	Kiireellisten hakemusten %-osuus hakemuksista yht.
Uusimaa	52 942	8,6	32,9	25,7	50 456	-4,7	31,3	23,5
Kanta-Häme	5 073	-21,4	28,9	2,0	5 116	0,8	29,2	1,9
Päijät-Häme	5 812	5,9	28,8	0,8	5 506	-5,3	27,3	1,1
Kymenlaakso	4 604	2,1	25,6	1,8	4 574	-0,7	25,5	2,6
Etelä-Karjala	2 558	19,3	19,4	2,0	2 351	-8,1	17,9	3,9
Varsinais-Suomi	9 986	4,3	21,1	0,9	10 707	7,2	22,6	2,0
Satakunta	4 996	1,4	22,3	3,2	5 008	0,2	22,4	4,7
Etelä-Savo	3 526	-1,7	23,3	4,0	3 559	0,9	23,5	3,2
Pohjois-Savo	5 788	3,6	23,3	4,2	5 523	-4,6	22,3	4,6
Pohjois-Karjala	7 472	-5,7	45,3	16,7	7 604	1,8	46,1	13,0
Pirkanmaa	10 768	-13,3	21,4	2,3	11 213	4,1	22,2	2,2
Keski-Suomi	7 546	3,6	27,4	2,7	7 699	2,0	28,0	2,3
Etelä-Pohjanmaa	3 550	-6,4	18,4	3,9	3 466	-2,4	17,9	3,5
Pohjanmaa	2 933	-2,9	16,2	1,6	2 860	-2,5	15,8	1,8
Keski-Pohjanmaa	1 002	-46,0	14,5	1,9	974	-2,8	14,1	0,6
Pohjois-Pohjanmaa	8 858	-10,8	21,8	3,6	8 863	0,1	21,8	3,3
Kainuu	3 028	-7,1	38,3	5,0	3 345	10,5	42,3	6,8
Lappi	4 300	-3,1	23,7	3,8	4 366	1,5	24,1	2,3
Koko maa	144 742	-0,1	26,6	11,8	143 190	-1,1	26,3	10,6

Liitetaulukko 2. Toimeentulotuen käsittelyajat maakunnittain lokakuu 2014 ja huhtikuu 2015

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat	10.2014				04.2015			
	0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä	0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
Uusimaa	89,0	7,7	3,3	52 819	90,7	5,8	3,5	50 346
Kanta-Häme	93,4	2,9	3,6	5 073	92,3	4,8	2,9	5 074
Päijät-Häme	98,0	1,6	0,4	5 759	97,7	2,3	0,0	5 299
Kymenlaakso	91,6	3,6	4,8	4 581	97,4	0,3	2,2	4 453
Etelä-Karjala	93,0	0,7	6,3	2 554	98,6	0,7	0,7	2 351
Varsinais-Suomi	94,3	2,2	3,5	9 958	94,7	2,3	3,0	10 686
Satakunta	97,9	1,3	0,8	4 831	97,0	2,6	0,4	5 006
Etelä-Savo	97,0	1,2	1,8	3 526	85,0	12,1	3,0	3 559
Pohjois-Savo	87,9	7,7	4,4	5 768	89,9	7,1	2,9	5 334
Pohjois-Karjala	99,0	0,3	0,7	7 472	87,7	8,3	4,0	7 603
Pirkanmaa	98,5	0,8	0,7	10 712	97,0	2,5	0,5	11 118
Keski-Suomi	99,6	0,1	0,3	7 493	99,7	0,3	0,1	7 534
Etelä-Pohjanmaa	98,7	0,8	0,5	3 549	98,0	1,7	0,3	3 465
Pohjanmaa	98,5	1,1	0,3	2 889	95,4	2,7	1,9	2 852
Keski-Pohjanmaa	97,7	1,6	0,7	1 002	100,0	0,0	0,0	974
Pohjois-Pohjanmaa	99,7	0,2	0,1	8 476	83,2	16,0	0,8	8 468
Kainuu	93,5	0,3	6,2	3 028	96,3	0,1	3,6	3 345
Lappi	98,3	0,6	1,1	4 250	94,7	2,3	3,0	4 347
Koko maa	93,7	3,8	2,4	143 740	92,7	5,0	2,4	141 814

Liitetaulukko 3.

Toimeentulotukihakemuksiin liittyvien lisäselvityspyyntöjen lukumäärä maakunnittain lokakuu 2014 ja huhtikuu 2015.

Lisäselvityspyynöt toimeentulotukihakemuksiin	10.2014		04.2015	
	Lisäselvityspyyntöjen määrä yhteensä	7 päivän ylittäneiden %- osuus pyynnöistä	Lisäselvityspyyntöjen määrä yhteensä	7 päivän ylittäneiden %- osuus pyynnöistä
Uusimaa	6 887	6,4	4 983	7,9
Kanta-Häme	372	4,3	374	12,0
Päijät-Häme	1 900	0,4	614	0,2
Kymenlaakso	758	3,4	642	0,5
Etelä-Karjala	410	0,7	346	1,2
Varsinais-Suomi	1 353	3,3	1 210	5,4
Satakunta	435	1,8	364	0,5
Etelä-Savo	422	3,3	386	14,8
Pohjois-Savo	559	1,1	493	1,4
Pohjois-Karjala	338	0,0	446	5,6
Pirkanmaa	1 351	0,9	1 543	3,3
Keski-Suomi	500	3,8	501	0,2
Etelä-Pohjanmaa	269	0,7	227	0,9
Pohjanmaa	328	7,0	276	9,1
Keski-Pohjanmaa	59	5,1	44	0,0
Pohjois-Pohjanmaa	550	0,0	545	20,7
Kainuu	565	0,5	583	0,9
Lappi	423	1,9	290	10,3
Koko maa	17 479	3,6	13 867	6,0

Liitetaulukko 4.

Toimeentulotuen käsittelyajat maakunnittain ja kunnittain lokakuu 2014 ja huhtikuu 2015.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat		0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä 10.2014	0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä 04.2015
Etelä-Suomen	Kaupunkimaiset	76,2	20,8	2,9	6 516	87,8	10,1	2,1	6 407
AVI	kunnat	99,0	0,2	0,8	478	99,6	0,4	0,0	563
		99,6	0,4	0,0	499	100,0	0,0	0,0	419
		91,3	1,6	7,1	252	98,2	0,4	1,4	277
		84,9	11,9	3,2	536	98,7	1,3	0,0	551
		86,8	8,0	5,3	23 593	91,0	3,9	5,1	22 093
		100,0	0,0	0,0	372	100,0	0,0	0,0	324
		73,5	25,3	1,2	1 306	66,3	30,0	3,6	1 132
		94,5	1,6	3,8	2 657	93,9	3,3	2,8	2 479
		97,9	0,4	1,7	518	99,6	0,0	0,4	452
		88,0	10,3	1,7	1 272	86,8	12,8	0,5	1 286
		98,8	1,2	0,0	84	100,0	0,0	0,0	128
		83,3	10,7	6,0	1 322	57,6	26,4	15,9	1 275
		95,2	1,5	3,3	1 079	95,6	3,1	1,3	1 022
		89,7	1,5	8,8	1 840	93,5	0,6	5,8	1 696
		90,3	6,7	3,0	1 979	99,9	0,1	0,0	2 078
		99,1	0,7	0,2	3 864	96,7	3,3	0,0	3 506
		91,4	0,9	7,7	1 694	98,1	1,1	0,8	1 585
		97,7	0,3	2,1	1 154	68,5	28,6	2,9	1 269
		98,6	1,1	0,3	1 828	99,9	0,1	0,0	1 682
		87,9	7,5	4,6	879	83,1	13,5	3,5	944
		92,1	2,6	5,3	647	76,4	6,4	17,2	605
		99,6	0,3	0,2	10 290	100,0	0,0	0,0	9 840
		89,9	6,7	3,4	64 659	91,8	5,1	3,1	61 613
	Taajaan asutut	100,0	0,0	0,0	120	100,0	0,0	0,0	103
	kunnat	100,0	0,0	0,0	180	99,3	0,0	0,7	136
		98,6	1,4	0,0	428	84,4	6,5	9,1	495
		89,5	8,6	2,0	256	91,6	5,5	2,9	273
		100,0	0,0	0,0	355	98,1	1,9	0,0	366
		100,0	0,0	0,0	215	100,0	0,0	0,0	210
		100,0	0,0	0,0	281	100,0	0,0	0,0	232
		97,6	0,6	1,8	619	99,4	0,6	0,0	644
		100,0	0,0	0,0	330	100,0	0,0	0,0	301
		98,6	1,0	0,4	705	93,4	0,3	6,3	588
		72,2	23,3	4,5	245	89,6	9,3	1,0	193
		90,3	7,6	2,1	772	84,4	12,4	3,2	723
		95,5	3,4	1,0	4 506	93,3	3,9	2,7	4 264
	Maaseutumaiset	100,0	0,0	0,0	37	98,0	0,0	2,0	51
	kunnat	100,0	0,0	0,0	65	100,0	0,0	0,0	79
		77,1	11,4	11,4	105	100,0	0,0	0,0	108
		93,3	6,7	0,0	45	100,0	0,0	0,0	36

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat		0-7 päivänä käsiteltujen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	8-9 päivänä käsiteltujen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	Yli 9 päivää käsiteltujen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	Käsiteltujen hakemusten määrä yhteensä 10.2014	0-7 päivänä käsiteltujen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	8-9 päivänä käsiteltujen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	Yli 9 päivää käsiteltujen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	Käsiteltujen hakemusten määrä yhteensä 04.2015	
	Hämeenkoski	100,0	0,0	0,0	14	100,0	0,0	0,0	19	
	Iitti	100,0	0,0	0,0	116	100,0	0,0	0,0	105	
	Inkoo	81,5	5,6	13,0	54	91,8	0,0	8,2	73	
	Jokioinen	100,0	0,0	0,0	85	100,0	0,0	0,0	95	
	Kärkölä	100,0	0,0	0,0	87	100,0	0,0	0,0	94	
	Lapinjärvi	100,0	0,0	0,0	52	96,0	4,0	0,0	50	
	Lemi	100,0	0,0	0,0	32	100,0	0,0	0,0	31	
	Loppi	54,7	17,9	27,4	95	100,0	0,0	0,0	110	
	Luumäki	100,0	0,0	0,0	44	100,0	0,0	0,0	49	
	Miehikkälä	100,0	0,0	0,0	38	100,0	0,0	0,0	46	
	Myrskylä	100,0	0,0	0,0	31	100,0	0,0	0,0	31	
	Padasjoki	100,0	0,0	0,0	36	100,0	0,0	0,0	37	
	Parikkala	94,4	0,0	5,6	71	100,0	0,0	0,0	68	
	Pornainen	100,0	0,0	0,0	40	100,0	0,0	0,0	30	
	Pukkila	100,0	0,0	0,0	28	100,0	0,0	0,0	18	
	Pyhtää	96,0	4,0	0,0	25	97,5	2,5	0,0	40	
	Rautjärvi	90,5	0,0	9,5	42	97,6	0,0	2,4	41	
	Ruokolahti	90,2	0,0	9,8	51	100,0	0,0	0,0	44	
	Savitaipale	89,5	0,0	10,5	38	100,0	0,0	0,0	34	
	Siuntio	94,0	1,5	4,5	67	93,8	1,3	5,0	80	
	Sysmä	100,0	0,0	0,0	54	100,0	0,0	0,0	53	
	Taipalsaari	92,2	0,0	7,8	64	100,0	0,0	0,0	47	
	Tammela	100,0	0,0	0,0	84	100,0	0,0	0,0	74	
	Virolahti	100,0	0,0	0,0	84	100,0	0,0	0,0	69	
	Ypäjä	97,3	0,0	2,7	37	100,0	0,0	0,0	34	
	Kunnat	93,3	2,3	4,4	1 621	99,0	0,2	0,7	1 646	
	Kuntaryhmit	90,3	6,4	3,3	70 786	92,1	4,9	3,0	67 523	
Lounais-Suomen	Kaupunkimaiset	Harjavalta	88,5	9,7	1,8	227	90,2	7,6	2,2	225
AVI	kunnat	Kaarina	99,0	0,4	0,6	720	100,0	0,0	0,0	641
		Pori	98,7	0,9	0,3	2 136	98,3	1,3	0,5	2 065
		Raisio	93,6	5,2	1,2	1 164	97,4	2,2	0,4	1 179
		Rauma	97,4	0,0	2,6	891	100,0	0,0	0,0	911
		Salo	97,3	1,7	1,0	892	94,8	4,9	0,3	880
		Turku	90,7	2,8	6,5	4 803	92,6	2,1	5,3	5 483
		Kunnat	94,2	2,4	3,4	10 833	95,3	2,0	2,7	11 384
	Taajaan asutut	Eura	98,9	0,6	0,6	178	56,5	43,5	0,0	161
	kunnat	Huittinen	99,6	0,0	0,4	228	100,0	0,0	0,0	229
		Kankaanpää	100,0	0,0	0,0	208	98,3	1,1	0,6	176
		Laitila	100,0	0,0	0,0	121	100,0	0,0	0,0	91
		Lieto	97,4	0,0	2,6	190	97,1	0,5	2,5	204
		Loimaa	100,0	0,0	0,0	304	99,7	0,3	0,0	286
		Masku	96,0	0,0	4,0	75	95,4	3,1	1,5	65
		Naantali	99,5	0,3	0,3	393	83,8	11,8	4,3	414

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat			0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä 10.2014	0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä 04.2015
	Kunnat	Nakkila	98,3	1,7	0,0	120	100,0	0,0	0,0	139
		Paimio	99,4	0,0	0,6	174	99,0	0,0	1,0	207
		Parainen	98,0	1,4	0,7	148	98,9	1,1	0,0	181
		Ulvila	99,6	0,0	0,4	225	99,6	0,4	0,0	245
		Uusikaupunki	100,0	0,0	0,0	269	100,0	0,0	0,0	255
		Kunnat	99,2	0,2	0,5	2 633	94,2	4,8	1,0	2 653
	Maaseutumaiset kunnat	Aura	100,0	0,0	0,0	59	100,0	0,0	0,0	50
	Eurajoki	100,0	0,0	0,0	84	98,2	1,8	0,0	337	
	Honkajoki	100,0	0,0	0,0	23	100,0	0,0	0,0	20	
	Jämijärvi	100,0	0,0	0,0	8	100,0	0,0	0,0	11	
	Karvia	100,0	0,0	0,0	25	96,3	0,0	3,7	27	
	Kemiönsaari	97,5	0,0	2,5	81	96,8	2,1	1,1	95	
	Kokemäki	92,6	6,9	0,5	203	93,4	3,9	2,8	181	
	Koski Tl	95,2	4,8	0,0	21	100,0	0,0	0,0	31	
	Kustavi	100,0	0,0	0,0	17	100,0	0,0	0,0	17	
	Köyliö	100,0	0,0	0,0	31	100,0	0,0	0,0	55	
	Luvia	100,0	0,0	0,0	44	100,0	0,0	0,0	42	
	Marttila	100,0	0,0	0,0	14	100,0	0,0	0,0	25	
	Merikarvia	100,0	0,0	0,0	56	100,0	0,0	0,0	57	
	Mynämäki	100,0	0,0	0,0	96	99,1	0,9	0,0	117	
	Nousiainen	100,0	0,0	0,0	40	97,1	2,9	0,0	34	
	Oripää	100,0	0,0	0,0	31	100,0	0,0	0,0	22	
	Pomarkku	88,6	8,6	2,9	35	100,0	0,0	0,0	25	
	Pyhäranta	75,0	0,0	25,0	8	100,0	0,0	0,0	14	
	Pöytyä	100,0	0,0	0,0	83	100,0	0,0	0,0	83	
	Rusko	93,1	6,9	0,0	29	92,3	7,7	0,0	26	
	Sauvo	100,0	0,0	0,0	30	100,0	0,0	0,0	41	
	Siikainen	100,0	0,0	0,0	22	100,0	0,0	0,0	18	
	Somero	100,0	0,0	0,0	145	100,0	0,0	0,0	188	
	Säkylä	98,9	0,0	1,1	87	100,0	0,0	0,0	82	
	Taivassalo	100,0	0,0	0,0	9	100,0	0,0	0,0	11	
	Vehmaa	100,0	0,0	0,0	42	100,0	0,0	0,0	46	
	Kunnat	98,0	1,5	0,5	1 323	98,4	1,1	0,4	1 655	
Kuntaryhmät		95,4	1,9	2,7	14 789	95,4	2,4	2,2	15 692	
Itä-Suomen	Kaupunkimaiset	Iisalmi	99,8	0,0	0,2	543	100,0	0,0	0,0	528
AVI	kunnat	Joensuu	99,8	0,2	0,0	4 645	82,4	12,0	5,6	4 732
		Kuopio	77,5	15,0	7,5	2 602	83,8	11,3	4,9	2 259
		Mikkeli	94,1	2,4	3,5	1 565	68,3	25,5	6,1	1 614
		Savonlinna	99,7	0,0	0,3	776	100,0	0,0	0,0	811
		Varkaus	91,9	4,4	3,8	825	84,6	11,4	4,0	824
	Kunnat	93,1	4,3	2,6	10 956	82,9	12,3	4,7	10 768	
	Taajaan asutut	Kontiolahti	99,7	0,3	0,0	332	96,2	1,8	2,0	395
	kunnat	Lieksa	93,9	1,3	4,8	901	97,9	0,4	1,7	764

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat		0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä 10.2014	0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä 04.2015	
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	kunnat	Nurmes	98,5	0,0	1,5	200	99,5	0,0	0,5	221
		Outokumpu	99,6	0,4	0,0	271	85,8	11,5	2,7	451
		Pieksämäki	99,3	0,7	0,0	417	100,0	0,0	0,0	413
		Siilinjärvi	99,2	0,3	0,5	365	91,7	7,1	1,2	325
		Suonenjoki	98,2	1,8	0,0	163	100,0	0,0	0,0	194
		Kunnat	97,4	0,8	1,8	2 649	95,5	3,1	1,4	2 763
		Maaseutumaiset kunnat	Enonkoski	100,0	0,0	0,0	20	100,0	0,0	0,0
	Heinävesi	100,0	0,0	0,0	127	98,6	0,0	1,4	141	
	Hirvensalmi	92,6	0,0	7,4	68	74,1	20,7	5,2	58	
	Ilomantsi	98,3	0,8	0,8	121	100,0	0,0	0,0	116	
	Joroinen	97,5	2,5	0,0	80	97,4	2,6	0,0	78	
	Juankoski	96,4	2,7	0,9	111	96,4	2,7	0,9	112	
	Juuka	100,0	0,0	0,0	179	98,8	0,0	1,2	167	
	Juva	100,0	0,0	0,0	95	100,0	0,0	0,0	96	
	Kaavi	100,0	0,0	0,0	70	100,0	0,0	0,0	66	
	Kangasniemi	100,0	0,0	0,0	85	98,9	1,1	0,0	90	
	Keitele	100,0	0,0	0,0	51	100,0	0,0	0,0	60	
	Kitee	100,0	0,0	0,0	250	100,0	0,0	0,0	219	
	Kiuruvesi	100,0	0,0	0,0	151	100,0	0,0	0,0	148	
	Lapinlahti	89,1	4,0	6,9	276	95,4	2,1	2,6	194	
	Leppävirta	100,0	0,0	0,0	175	99,5	0,5	0,0	191	
	Liperi	100,0	0,0	0,0	238	100,0	0,0	0,0	213	
	Mäntyharju	100,0	0,0	0,0	137	100,0	0,0	0,0	134	
	Pertunmaa	100,0	0,0	0,0	17	100,0	0,0	0,0	16	
	Pielavesi	100,0	0,0	0,0	97	95,7	1,4	2,9	70	
	Polvijärvi	100,0	0,0	0,0	155	100,0	0,0	0,0	152	
	Puumala	100,0	0,0	0,0	26	90,9	4,5	4,5	22	
	Rantasalmi	100,0	0,0	0,0	66	98,1	1,9	0,0	54	
	Rautalampi	100,0	0,0	0,0	92	100,0	0,0	0,0	80	
	Rautavaara	100,0	0,0	0,0	27	97,7	0,0	2,3	43	
	Rääkkylä	91,3	0,0	8,7	46	100,0	0,0	0,0	32	
	Sonkajärvi	100,0	0,0	0,0	80	100,0	0,0	0,0	83	
	Sulkava	100,0	0,0	0,0	47	-	-	-	-	
	Tervo	100,0	0,0	0,0	19	100,0	0,0	0,0	17	
	Tohmajärvi	100,0	0,0	0,0	96	99,0	1,0	0,0	101	
Tuusniemi	92,5	7,5	0,0	40	100,0	0,0	0,0	51		
Valtimo	97,4	2,6	0,0	38	100,0	0,0	0,0	40		
Vesanto	100,0	0,0	0,0	30	100,0	0,0	0,0	40		
Vieremä	98,0	0,0	2,0	51	100,0	0,0	0,0	49		
Kunnat	98,4	0,7	1,0	3 161	98,5	0,9	0,6	2 965		
Kuntaryhmät	94,8	3,1	2,2	16 766	87,9	8,7	3,4	16 496		
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	Kaupunkimaiset kunnat	Jyväskylä	99,9	0,1	0,0	4 571	99,9	0,1	0,0	4 504
		Kangasala	89,4	0,3	10,3	379	98,9	0,8	0,3	378

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat		0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä 10.2014	0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä 04.2015
	Kaskinen	87,5	0,0	12,5	16	100,0	0,0	0,0	9
	Kokkola	97,0	2,4	0,6	669	100,0	0,0	0,0	615
	Lempäälä	97,2	1,4	1,4	356	97,6	1,8	0,6	336
	Nokia	96,8	2,5	0,8	651	97,4	1,7	0,9	574
	Pietarsaari	100,0	0,0	0,0	50	100,0	0,0	0,0	40
	Pirkkala	99,7	0,3	0,0	321	96,9	3,1	0,0	260
	Seinäjoki	99,0	0,7	0,3	1 295	97,1	2,3	0,6	1 243
	Tampere	100,0	0,0	0,0	5 335	95,7	3,8	0,5	6 459
	Vaasa	98,1	1,8	0,1	1 684	92,2	4,6	3,1	1 638
	Valkeakoski	99,4	0,6	0,0	332	100,0	0,0	0,0	241
	Ylöjärvi	91,3	7,5	1,2	520	100,0	0,0	0,0	518
	Kunnat	98,8	0,8	0,4	16 179	97,2	2,3	0,6	16 815
Taajaan asutut kunnat	Akaa	97,9	1,1	1,1	563	-	-	-	-
	Hämeenkyrö	100,0	0,0	0,0	165	100,0	0,0	0,0	174
	Ilmajoki	100,0	0,0	0,0	125	99,3	0,7	0,0	148
	Jämsä	100,0	0,0	0,0	506	100,0	0,0	0,0	460
	Kauhajoki	99,7	0,3	0,0	348	100,0	0,0	0,0	355
	Kauhava	100,0	0,0	0,0	299	100,0	0,0	0,0	319
	Keuruu	100,0	0,0	0,0	213	100,0	0,0	0,0	230
	Kurikka	96,1	3,0	0,9	232	91,1	8,9	0,0	292
	Laihia	96,4	0,7	2,9	138	100,0	0,0	0,0	142
	Lapua	100,0	0,0	0,0	166	100,0	0,0	0,0	163
	Laukaa	99,6	0,4	0,0	262	98,5	1,2	0,3	329
	Mustasaari	100,0	0,0	0,0	51	100,0	0,0	0,0	53
	Muurame	95,8	0,8	3,3	120	97,0	1,5	1,5	135
	Mänttä-Vilppula	100,0	0,0	0,0	327	100,0	0,0	0,0	350
	Orivesi	100,0	0,0	0,0	165	100,0	0,0	0,0	189
	Parkano	87,2	11,7	1,1	94	92,8	1,8	5,4	111
	Sastamala	99,0	0,0	1,0	509	100,0	0,0	0,0	509
	Äänekoski	99,4	0,2	0,5	640	100,0	0,0	0,0	683
	Kunnat	98,9	0,6	0,5	4 923	99,1	0,8	0,2	4 642
Maaseutumaiset kunnat	Alajärvi	96,1	1,9	1,9	206	99,4	0,6	0,0	181
	Alavus	99,2	0,0	0,8	261	100,0	0,0	0,0	274
	Evijärvi	100,0	0,0	0,0	28	100,0	0,0	0,0	30
	Halsua	100,0	0,0	0,0	13	100,0	0,0	0,0	12
	Hankasalmi	100,0	0,0	0,0	105	97,9	2,1	0,0	97
	Ikaalinen	100,0	0,0	0,0	147	100,0	0,0	0,0	151
	Isojoki	100,0	0,0	0,0	22	100,0	0,0	0,0	16
	Isokyrö	98,7	1,3	0,0	77	100,0	0,0	0,0	80
	Jalasjärvi	97,9	0,5	1,6	192	97,7	0,8	1,6	128
	Joutsa	98,7	0,0	1,3	157	96,0	4,0	0,0	149
	Juupajoki	97,8	2,2	0,0	45	100,0	0,0	0,0	57
	Kannonkoski	100,0	0,0	0,0	13	100,0	0,0	0,0	13

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat		0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä 10.2014	0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä 04.2015
	Kannus	98,2	0,0	1,8	112	100,0	0,0	0,0	126
	Karjajoki	100,0	0,0	0,0	25	100,0	0,0	0,0	23
	Karstula	100,0	0,0	0,0	67	100,0	0,0	0,0	88
	Kaustinen	100,0	0,0	0,0	79	100,0	0,0	0,0	82
	Kihniö	100,0	0,0	0,0	50	98,0	0,0	2,0	50
	Kinnula	100,0	0,0	0,0	26	100,0	0,0	0,0	34
	Kivijärvi	100,0	0,0	0,0	31	100,0	0,0	0,0	22
	Konnevesi	100,0	0,0	0,0	45	100,0	0,0	0,0	42
	Korsnäs	100,0	0,0	0,0	33	100,0	0,0	0,0	19
	Kristinankaupunki	100,0	0,0	0,0	84	100,0	0,0	0,0	79
	Kruunupyö	100,0	0,0	0,0	37	100,0	0,0	0,0	47
	Kuhmoinen	100,0	0,0	0,0	27	100,0	0,0	0,0	27
	Kuortane	100,0	0,0	0,0	29	96,0	4,0	0,0	25
	Kyyjärvi	100,0	0,0	0,0	19	100,0	0,0	0,0	16
	Lappajärvi	100,0	0,0	0,0	28	100,0	0,0	0,0	29
	Lestijärvi	100,0	0,0	0,0	17	100,0	0,0	0,0	15
	Luhanka	100,0	0,0	0,0	5	100,0	0,0	0,0	9
	Luoto	100,0	0,0	0,0	30	100,0	0,0	0,0	21
	Maalahti	100,0	0,0	0,0	72	100,0	0,0	0,0	63
	Multia	100,0	0,0	0,0	43	100,0	0,0	0,0	33
	Närpiö	100,0	0,0	0,0	68	100,0	0,0	0,0	79
	Pedersören kunta	99,8	0,0	0,2	428	99,8	0,2	0,0	479
	Perho	97,6	0,0	2,4	42	100,0	0,0	0,0	38
	Petäjävesi	100,0	0,0	0,0	101	100,0	0,0	0,0	86
	Pihtipudas	100,0	0,0	0,0	95	100,0	0,0	0,0	117
	Punkalaidun	100,0	0,0	0,0	66	98,5	1,5	0,0	68
	Pälkäne	90,8	0,0	9,2	119	99,0	1,0	0,0	99
	Ruovesi	100,0	0,0	0,0	61	98,1	0,0	1,9	53
	Saarijärvi	97,2	0,0	2,8	211	99,5	0,0	0,5	222
	Soini	100,0	0,0	0,0	36	100,0	0,0	0,0	24
	Teuva	100,0	0,0	0,0	123	100,0	0,0	0,0	80
	Toholampi	100,0	0,0	0,0	38	100,0	0,0	0,0	41
	Toivakka	100,0	0,0	0,0	25	96,2	3,8	0,0	26
	Urdala	98,5	1,1	0,4	273	99,7	0,3	0,0	308
	Uurainen	100,0	0,0	0,0	48	93,9	6,1	0,0	49
	Uusikaarlepyy	100,0	0,0	0,0	53	100,0	0,0	0,0	52
	Vesilahti	100,0	0,0	0,0	39	87,2	8,5	4,3	47
	Veteli	100,0	0,0	0,0	32	100,0	0,0	0,0	45
	Viitasaari	94,5	1,8	3,7	163	100,0	0,0	0,0	163
	Vimpeli	89,5	7,9	2,6	38	100,0	0,0	0,0	34
	Virrat	100,0	0,0	0,0	195	99,5	0,5	0,0	186
	Vöyri	97,1	1,5	1,5	68	94,1	2,0	3,9	51
	Ähtäri	95,8	4,2	0,0	96	99,0	1,0	0,0	101

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat			0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä 10.2014	0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä 04.2015
		Kunnat	98,6	0,5	0,9	4 543	99,2	0,6	0,2	4 486
		Kuntaryhmät	98,8	0,7	0,5	25 645	97,8	1,7	0,5	25 943
Pohjois-Suomen	Kaupunkimaiset	Kajaani	92,2	0,3	7,5	1 904	95,4	0,1	4,5	2 216
AVI	kunnat	Kempele	100,0	0,0	0,0	170	99,5	0,0	0,5	184
		Oulu	99,9	0,1	0,0	4 550	69,0	29,5	1,5	4 571
		Raahe	99,4	0,4	0,2	830	100,0	0,0	0,0	787
		Kunnat	97,9	0,2	2,0	7 454	80,4	17,4	2,2	7 758
	Taajaan asutut	Haapajärvi	98,0	0,7	1,3	152	100,0	0,0	0,0	152
	kunnat	Ii	100,0	0,0	0,0	145	100,0	0,0	0,0	164
		Kalajoki	100,0	0,0	0,0	114	98,5	1,5	0,0	136
		Kuhmo	95,2	0,4	4,4	273	97,7	0,0	2,3	258
		Kuusamo	99,7	0,0	0,3	374	100,0	0,0	0,0	351
		Liminka	100,0	0,0	0,0	107	100,0	0,0	0,0	127
		Muhos	99,5	0,5	0,0	193	100,0	0,0	0,0	194
		Nivala	99,6	0,4	0,0	223	100,0	0,0	0,0	218
		Oulainen	100,0	0,0	0,0	108	100,0	0,0	0,0	88
		Suomussalmi	98,3	0,0	1,7	232	99,2	0,0	0,8	237
		Ylivieska	100,0	0,0	0,0	396	100,0	0,0	0,0	364
		Kunnat	99,0	0,2	0,8	2 317	99,6	0,1	0,3	2 289
	Maaseutumaiset	Alavieska	100,0	0,0	0,0	25	100,0	0,0	0,0	47
	kunnat	Haapavesi	97,3	2,7	0,0	150	100,0	0,0	0,0	175
		Hailuoto	100,0	0,0	0,0	10	100,0	0,0	0,0	16
		Hyrnsalmi	94,4	0,0	5,6	72	94,8	1,3	3,9	77
		Kärsämäki	94,9	0,0	5,1	39	97,6	0,0	2,4	42
		Lumijoki	100,0	0,0	0,0	17	100,0	0,0	0,0	22
		Merijärvi	100,0	0,0	0,0	6	100,0	0,0	0,0	10
		Paltamo	93,3	0,0	6,7	120	97,4	0,0	2,6	116
		Pudasjärvi	98,6	1,4	0,0	277	100,0	0,0	0,0	190
		Puolanka	95,0	0,0	5,0	60	98,6	0,0	1,4	72
		Pyhäjoki	100,0	0,0	0,0	37	100,0	0,0	0,0	31
		Pyhäjärvi	100,0	0,0	0,0	82	100,0	0,0	0,0	76
		Pyhäntä	100,0	0,0	0,0	7	100,0	0,0	0,0	13
		Reisjärvi	94,4	0,0	5,6	18	100,0	0,0	0,0	32
		Ristijärvi	97,0	0,0	3,0	33	100,0	0,0	0,0	34
		Sievi	100,0	0,0	0,0	98	100,0	0,0	0,0	111
		Siikajoki	98,5	1,5	0,0	66	100,0	0,0	0,0	66
		Siikalatva	100,0	0,0	0,0	62	97,8	2,2	0,0	89
		Sotkamo	97,2	0,0	2,8	250	97,3	0,0	2,7	259
		Taivalkoski	100,0	0,0	0,0	115	100,0	0,0	0,0	104
		Tyrnävä	100,0	0,0	0,0	68	100,0	0,0	0,0	67
		Utajärvi	100,0	0,0	0,0	37	100,0	0,0	0,0	41
		Vaala	90,5	3,6	6,0	84	100,0	0,0	0,0	76
		Kunnat	97,5	0,7	1,8	1 733	99,0	0,2	0,8	1 766

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat			0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 10.2014	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä 10.2014	0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht. 04.2015	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä 04.2015
	Kuntaryhmät		98,0	0,3	1,7	11 504	86,9	11,5	1,6	11 813
Lapin AVI	Kaupunkimaiset	Kemi	99,6	0,1	0,2	805	99,4	0,6	0,0	782
	kunnat	Rovaniemi	99,7	0,3	0,0	1 446	96,0	0,1	3,9	1 471
		Tornio	94,3	1,8	3,9	612	78,3	12,2	9,6	690
		Kunnat	98,5	0,6	0,9	2 863	92,7	3,1	4,2	2 943
	Taajaan asutut	Kemijärvi	94,0	0,0	6,0	217	100,0	0,0	0,0	180
	kunnat	Keminmaa	100,0	0,0	0,0	38	100,0	0,0	0,0	158
		Sodankylä	100,0	0,0	0,0	285	100,0	0,0	0,0	228
		Kunnat	97,6	0,0	2,4	540	100,0	0,0	0,0	566
	Maaseutumaiset	Enontekiö	100,0	0,0	0,0	23	93,1	3,4	3,4	29
	kunnat	Inari	97,9	1,4	0,7	142	98,7	0,7	0,7	151
		Kittilä	93,5	2,8	3,7	108	97,8	1,1	1,1	89
		Kolari	96,7	3,3	0,0	60	100,0	0,0	0,0	70
		Muonio	100,0	0,0	0,0	28	83,3	8,3	8,3	12
		Pelkosenniemi	100,0	0,0	0,0	25	100,0	0,0	0,0	24
		Pello	97,5	0,0	2,5	40	100,0	0,0	0,0	59
		Posio	95,0	2,5	2,5	80	98,9	0,0	1,1	88
		Ranua	99,0	1,0	0,0	99	97,8	1,1	1,1	92
		Salla	100,0	0,0	0,0	71	93,2	3,4	3,4	59
		Savukoski	100,0	0,0	0,0	16	92,3	7,7	0,0	13
		Simo	100,0	0,0	0,0	39	100,0	0,0	0,0	28
		Tervola	100,0	0,0	0,0	43	100,0	0,0	0,0	42
		Utsjoki	100,0	0,0	0,0	13	100,0	0,0	0,0	14
		Ylitornio	100,0	0,0	0,0	60	100,0	0,0	0,0	68
		Kunnat	97,9	1,2	0,9	847	98,1	1,0	1,0	838
	Kuntaryhmät		98,3	0,6	1,1	4 250	94,7	2,3	3,0	4 347
Koko maa			93,7	3,8	2,4	143 740	92,7	5,0	2,4	141 814
	Kaupunkimaiset kunnat		92,7	4,6	2,8	112 944	91,3	5,9	2,8	111 281
	Taajaan asutut kunnat		97,8	1,2	0,9	17 568	96,4	2,4	1,2	17 177
	Maaseutumaiset kunnat		97,7	0,9	1,4	13 228	98,8	0,7	0,5	13 356



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

(<http://www.thl.fi>)

Suomeksi (/lomake/toimeentulotukiseuranta?l=fi)

På svenska (/lomake/toimeentulotukiseuranta?l=sv)

Toimeentulotuen käsittelyaikojen seuranta

Seurantajaksoon kuuluvat **1.4.–30.4.2015 aikaväliä** koskevat toimeentulotukihakemukset, joiden käsittelystä määritellään tarkemmin kysymyskohtaisesti. Kyselyyn pyydetään **vastaukset 1.6.2015 mennessä**.

HUOM! Tiedot pyydetään toimittamaan kuntakohtaisesti, kaikkia toimeentulotukimuotoja ja hakemusten päätöksentekijöitä koskien. (Ei kuntayhtymittäin, yhteistoiminta-alueittain, eikä esimerkiksi vain perustoimeentulotukea tai etuuskäsittelijöitä koskien). THL julkaisee kunnittaiset tilastotiedot myös omilla verkkosivuillaan.

Kysymykset kysymyslomakkeesta tai sen täyttämisestä voi osoittaa erikoissuunnittelija Ari Virtaselle (etunimi.sukunimi@thl.fi tai 029 524 7378) tai suunnittelija Sirkka Kiurulle (etunimi.sukunimi@thl.fi tai 029 524 7099).

Perustiedot

Kuntakoodi

Kunta

Vastaajan nimi

Vastaajan virka-asema

Sähköpostiosoite

Puhelinnumero

1. Toimeentulotukihakemusten lukumäärä seurantajakson aikana

Kysymyksessä 1a tarkastellaan kaikkien seurantajaksoa koskevien toimeentulotukihakemusten lukumäärää (mukaan lukien maahanmuuttajien toimeentulotukietuuksia koskevat hakemukset). Kysymyksessä 1b tarkastellaan seurantajaksoa koskevien ja kiireellisesti käsiteltyjen toimeentulotukihakemusten lukumäärää (toimeentulotukilain 14a § 1 mom).

Tiedonkeruu seurantajaksoa koskevista hakemuksista päättyy hakemuksista tehtäviin toimeentulotukipäätöksiin tai lisäselvityspyyntöihin. Käsittelyaikojen seurannassa tiedonkeruu määritellään loppuvaksi seurantajakson jälkeisen kuukauden 15. päivänä.

1.a. Hakemusten lukumäärä yhteensä

1.b. Kaikista hakemuksista niiden lukumäärä, jotka käsiteltiin kiireellisinä

- kiireellisten hakemusten lukumäärää ei pystytä luotettavasti selvittämään selvittämään asiakastietojärjestelmästä tai se perustuu arvioon

2. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat seurantajaksona

Hakemuksen käsittelyaika alkaa seuraavasta arkipäivästä, kun hakemus on kirjattu saapuneeksi. Käsittelyaika päättyy hakemuksen perusteella tehtyyn päätökseen tai lisäselvityspyyntöön. (toimeentulotukilain 14a § 1-4 mom.)

Ennalta jätetyt hakemukset: Jos hakemus on tullut 7 arkipäivää tai aiemmin ennen hakemuskuukauden alkua, ja hakemus on käsitelty viimeistään hakemuskuukauden ensimmäisenä arkipäivänä, käsittelyajaksi laitetaan 2-7 arkipäivää (2b). Mikäli hakemus on käsitelty myöhemmin kuin hakemuskuukauden ensimmäisenä arkipäivänä, käsittelyaika ylittyy, ja se kirjataan luokkaan 2c tai 2d ylityksestä riippuen.

Seurantajaksona jätetyt hakemukset, joiden käsittely on tiedonkeruujakson lopulla kesken: Seurantajakson jälkeisen kuukauden 15. päivän jälkeen avoimeksi jääneet hakemukset kirjataan luokkaan 2.d. (pois lukien hakemukset, joihin odotetaan vielä lisäselvityksiä tiedonkeruujakson lopulla).

2.a. Hakemusten lukumäärä, joista päätös on tehty samana tai seuraavana arkipäivänä (0–1 päivää)

2.b. Hakemusten lukumäärä, joista päätös on tehty 2–7 arkipäivän kuluessa.

2.c. Hakemusten lukumäärä, joista päätös on tehty 8–9 arkipäivän kuluessa

2.d. Hakemusten lukumäärä, joista päätös on tehty 10 arkipäivän tai enemmän kuluessa tai käsittely on edelleen kesken.

3. Seurantajakson aikana tulleisiin hakemuksiin lähetetyt lisäselvityspyynnöt (toimeentulotukilain 14a § 4 mom).

Lisäselvityspyyntö on tuen hakijalle lähetetty yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa.

3.a. Niiden lisäselvityspyyntöjen lukumäärä, jotka on lähetetty lain mukaisessa seitsemän arkipäivän määräajassa

3.b. Niiden lisäselvityspyyntöjen lukumäärä, joiden lähettäminen on ylittänyt seitsemän arkipäivän lakisääteisen määräajan

4. Vastaaajan arvio siitä, pääseekö toimeentulotukiasiakas keskustelemaan henkilökohtaisesti (puhelimitse tai järjestetyn tapaamisen avulla) sosiaalityöntekijän/sosiaalihoajaan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt (vrt. toimeentulotukilain 14a § 5 mom.)?

- aina
 useimmiten
 joskus
 ei koskaan

5. Palaute, kommentit tai lisäselvitykset kysytyihin kysymyksiin.

Tyhjennä lomake

Jatka myöhemmin

Lähetä

Laatuseloste

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat

Tilastotietojen relevanssi

Toimeentulotuen käsittelyaikoja koskeva tilasto sisältää tiedot toimeentulotuen lakisääteisten käsittelyaikojen toteutumisesta maakunnittain ja aluehallintovirastoalueittain. Tiedot kerätään kahden kuukauden (huhtikuu, lokakuu) poikkileikkausaineistona. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) toimittaa kuntakohtaiset tiedot Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira) toimeentulotuen lakisääteisten määräaikojen toteutumisen valvontaa varten. Kuntakohtaiset tiedot julkaistiin ensi kerran lokakuun 2014 tiedonkeruun osalta. Tällöin kunnille osoitetussa tiedonkeruun saatekirjeessä mainittiin, että THL julkistaa tiedot kuntakohtaisesti.

Toimeentulotuen käsittelyaikatilaston tiedot kerätään kuntakohtaisina summatietoina, mistä ei ilmene asiakkaiden tunnistetietoja.

Toimeentulotuki on yksi indikaattori osallisuuden lisääntymisen ja syrjäytymisen vähentämisen seurannassa. Käsittelyaikatilaston tarkoituksena on seurata kansalaisen oikeutta toimeentuloturvaan ja sen toteutumista laissa määriteltyjen käsittelyaikojen puitteissa.

Käytetyt käsitteet ja määritelmät on eritelty tilastokatsauksen liitteenä.

Toimeentulotuen käsittelyaikatietojen tiedonkeruu perustuu lakiin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksesta (668/2008) ja Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskukseen (Stakes) tilastotoimesta annettuun lakiin (409/2001) sekä lakiin toimeentulotuesta (1412/1997/ 14b §).

Tilastotutkimuksen menetelmäkuvaus

Tilaston perusjoukko muodostuu Suomen kaikista kunnista Ahvenanmaata lukuun ottamatta, toisin sanoen Manner-Suomesta. THL lähettää kaksi kertaa vuodessa (huhtikuussa ja lokakuussa) kuntien kirjaamoiden sähköpostiosoitteisiin tilastoaineiston keruuohjeet. Kunnat toimittavat vastauksensa kyselyyn sähköisen verkkopalvelun kautta. Vastaukset tulee palauttaa määräaikaan mennessä. Kunnille lähetetään kaksi muistutusta tiedonkeruun päättymisajankohdasta: toinen juuri ennen seurantajakson päättymistä ja toinen noin viikkoa ennen tietojen palautusajan päättymistä. Niiden kuntien tietoja, jotka eivät vastaa määräaikaan mennessä, ei oteta mukaan tilastoihin. Määräajan jälkeen lähetetyt korjaustiedot päivitetään tietokantaan seuraavan seurantajakson raportoinnin yhteydessä ja asia mainitaan myös laatuselosteessa. Korjatut tiedot lähetetään kuitenkin välittömästi valvontaviranomaisille tiedoksi virheellisten valvontatoimien ehkäisemiseksi.

Toimeentulotuen käsittelyaikoja koskeva tiedonkeruu aloitettiin huhtikuussa 2014. Lokakuun 2014 tiedonkeruuseen tehtiin muutoksia, joiden perusteella myös maahanmuuttajille lain mukaan kuuluva toimeentulotuki otetaan käsittelyaikatilastoinnissa mukaan (ks. [tiedonkeruulomake](#)). Huhtikuussa 2015 tiedonkeruuta täsmennettiin siten, että kysymykseen 2d (hakemukset, joiden osalta päätös on tehty 10 arkipäivän tai enemmän aikana tai käsittely on vielä kesken) lisättiin poissulkukriteeri. Poissulkukriteerin mukaan kysymyksessä 2d mukaan ei lueta hakemuksia, joiden osalta lisäselvityspyyntöprosessi on vielä kesken. Tilasto sisältää kunnilta määräaikaan (seurantakuukautta seuraavan kuukauden loppuun) mennessä tulleet vastaukset.

Tietojen oikeellisuus ja tarkkuus

Tiedot ovat oikeita, jos tiedonantajat ovat antaneet ne oikein. Tietojen tarkkuutta arvioidaan sisäisesti vertaamalla eri kyselyn eri kysymysten vastauksia toisiinsa sekä vertaamalla kysymysvastausten tuloksia ajallisesti keskenään. Tietojen laatua tarkastellaan suppeasti sisäisen vertailun avulla mutta kiinnittäen erityisesti huomiota kysymyskohtaisiin kuntakommentteihin (vrt. laatuselosteen viimeinen kappale). Tiedonkeruun sisäisiä aineiston laatutarkastuksia ja kuntakommentteja käytetään hyväksi seuraavan tiedonkeruun tietosisällön täs-

mentämisessä ja tähän liittyvässä ohjeistuksessa sekä lomakesuunnittelussa ja nettilomakkeeseen mahdollisesti sisällytettävissä pakollisissa tarkastuksissa.

Julkaistujen tietojen ajantasaisuus ja oikea-aikaisuus

Toimeentulotuen käsittelyajat -tilastokatsaus ilmestyy kaksi kertaa vuodessa, kesäkuussa ja joulukuussa – kauden viiveellä varsinaisen tiedonkeruun päätyttyä.

Tietojen saatavuus ja läpinäkyvyys / selkeys

Tieto toimeentulotuen käsittelyajat -tilastokatsaus (vuonna 2014 nimellä tilastojulkistus) toimitetaan sähköpostilla kaikkien kuntien virallisiin sähköpostiosoitteisiin. Tilastokatsaus on saatavilla [THL:n verkkosivulla](#).

Tilastojen vertailukelpoisuus

Toimeentulotuen käsittelyajat -tilasto julkaistiin kesäkuussa 2014 ensimmäisen kerran koskien tietoja huhtikuulta 2014. Vuoden 2014 lokakuun tiedoista lähtien tiedot julkistetaan kuntakohtaisesti tietokantamuodossa. Tämän jälkeen jokaista ajankohtaa koskevat tiedot on saatavissa tietokannasta viimeisen seurantajakson aluejaolla. Tietokantamuodon lisäksi jokaisesta seuranta-ajankohdasta on saatavissa perusyhteenveto suhteessa edelliseen seurantajaksoon tilastokatsauksen (aluksi tilastojulkistuksen) muodossa. Viimeinen näistä on tilaston pääsivun alussa nimellä ”tilastokatsaus kokonaisuudessaan” ja aiemmat julkaisut löytyvät tilaston pääsivulta oikeasta sivupalkista otsikon ”aikaisemmat julkaisut” alta hakusanalla ”toimeentulotuen käsittelyajat”.

Selkeys ja eheys / yhtenäisyys

Tilastokatsaus sisältää koko maan kattavasti tiedot toimeentulotuen käsittelyaikojen toteutumisesta.

Vuoden 2015 tilaston erityiskysymykset

Vuonna 2015 Suomessa on 317 kuntaa. Kysely ei kata Ahvenanmaan valtionviraston alaisia kuntia (16 kuntaa). Kysely toteutettiin huhtikuussa 2015 kolmannen kerran. Huhtikuussa 2015 kyselyyn jätti vastaamatta yksi kunta, so. Akaan kunta. Vastana ajankohtana vuotta aiemmin määräaikaan mennessä, kyselyyn ei vastannut 8 kuntaa. Puuttuvien kuntien tiedot päivitettiin tietokantaan jälkikäteen valvontaviranomaisten pyynnöstä. Lokakuussa 2014 kyselyyn vastasi jokainen kunta.

Sisäiset tarkastukset

Kyselyssä 38 kunnan osalta hakemusten lukumäärä (kysymys 1) ja käsiteltyjen hakemusten lukumäärä (kysymys 2) eivät täsmänneet. Kuitenkin kaikissa kunnissa hakemusten lukumäärä oli vähintään käsiteltyjen hakemusten määrän suuruinen. Yhteensä yhdeksässä kunnassa hakemusten määrässä ja käsiteltyjen hakemusten määrässä oli yli 5 prosentin ero.

Keskeinen syy eroavuuksiin liittyy kuntien mukaan tietojärjestelmien raportointivälineisiin. Yksi kuntien mainitsema syy tähän eroon on se, että kunnan käyttämä tietojärjestelmä ei kykene erottelemaan seurantakuukautena jätettyjä ja seurantakuukautta koskevia (vrt. tiedonkeruulomake) hakemuksia keskenään. Jos on seurattu seurantakuukauden aikana jätettyjä hakemuksia, osa niistä automaattisesti kohdistuu seuraavaan kuukauteen, joten käsiteltyjen hakemusten määrä on aina pienempi kuin hakemusten määrä. Lisäksi tapauksissa, joissa asiakas on esimerkiksi jättänyt sekä kirjallisen että sähköisen toimeentulotukihakemuksen, toiseen hakemukseen on saatettu antaa päätös, mutta toinen, esimerkiksi vain sähkölaskun liitteenä sisältävä sähköinen hakemus, on vain liitteenä mukana ensimmäisessä päätöksessä, eikä siitä ole tehty erillistä päätöstä. Tällöin kirjauksissa on kaksi vaihtoehtoa: joko hakemus voi näkyä tietojärjestelmän raportoinnissa käsittelemättömänä hakemuksena, kun siitä ei ole tehty erillistä päätöstä, tai se ei näy raportoinnissa lainkaan, jos raportointi kytkeytyy hakemuksista tehtyjen päätösten määrään.

Kaikkiaan vain 4 kunnassa kiireellisten hakemusten määrä oli suurempi kuin 0-1 päivänä käsiteltyjen hakemusten määrä. Keskeisinä syinä mainittiin se, että kiireellisten tapausten määrää ei voitu luotettavasti eritellä, joten kiireellisten hakemusten määrä perustui arviotietoon.

Kysymyskohtaiset palautteet tietojen tuottamisen laatuongelmista

Kysymys 1. Toimeentulotukihakemusten ja kiireellisten hakemusten määrät seurantajaksona

Eräiden kuntien tietojärjestelmässä ei saa eroteltua ennalta jätettyjä hakemuksia, joten (varsinkin hakemusten määrän ollessa suuri) on jouduttu tyytymään poimintaan, joka on rajattu seurantakuukautena jätettyihin päätöksiin tai seurantakuukautena toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien määrään. Myös seurantakuukautta koskevien, mutta edellisenä kuukautena päätettyjen hakemusten poiminta on ongelmallista tietojärjestelmille. Vastaavasti poimintaongelmana on mainittu seurantakuukautena jätetyt mutta seuraavaa kuukautta (ei-seurantakuukautta) koskevat päätökset.

Varsinkin pienemmissä kunnissa suuri osa hakemuksista käsitellään samana päivänä siitä syystä, että asiakkaat tulevat aikavaraukselle hakemus mukanaan. Päätös tehdään pääsääntöisesti asiakkaan läsnä ollessa. Useat kunnat korostavat, että kiireellisten hakemusten määrät ovat arvioita, lukumäärää ei pystytä luotettavasti selvittämään asiakastietojärjestelmästä. Kaikkiaan arviotietoja kiireellisistä hakemuksista antavia kuntia oli 58 huhtikuussa 2015, kun määrä oli 75 kuntaa lokakuussa 2014 ja 95 kuntaa huhtikuussa 2014.

Kysymys 2. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat seurantajaksona

Järjestelmien eroavuuksien vuoksi, joissain kunnissa tiedot on annettu lokakuussa jätetyistä hakemuksista, koska lokakuulle kohdistuvia hakemuksia ei ole saatu eritellyksi. On myös kuntia, joiden käyttämistä asikirjajärjestelmistä käsittelyajossa on seurantalomakkeesta eroava erottelu (0–7 pv, 8–20 pv, 21–31 pv. >31 pv). Tällöin tiedonkeruulomakkeeseen syötetyt tiedot ovat joko karkeistettuja tai arvioita. Lisäksi eri kuntien tietojärjestelmät kohtelevat toimeentulotukianomuksia ja niiden suhdetta toimeentulotukipäätöksiin eri tavalla: toisissa kunnissa käsittelyaikoja laskettaessa järjestelmä pakottaa liittämään päätökseen hakemuksen, jolloin sama päätös saattaa koostua useista eri käsittelyaikajakoista, kun taas toisissa käsittelyajat lasketaan päätöksistä, jolloin edellä mainitussa järjestelmässä määritellyt käsittelyajaksot muodostaisivat vain yhden käsittelyaikajakson. Lisäselvityspyynnöt eivät myöskään aina kirjaudu oikein hakemusten käsittelyaikaluokitukseen.

Kohta 2a (käsittelyaika 0–1 päivää): Monessa tietojärjestelmässä 0-1 arkipäivänä tehtyjä päätöksiä ei saa eroteltua.

Kohta 2b (käsittelyaika 2–7 päivää): sisältää myös ns. pitkiä päätöksiä, jotka on tehty etukäteen edellisen kuukauden aikana. Toimeentulotukea on haettu edellisen kuukauden ajanjaksolle, mutta sitä on myönnetty samalla myös seurantakuukaudelle.

Kohdassa 2c (käsittelyaika 8–9 päivää): yksi toistuva selitys on se, että sosiaalityöntekijä on pyytänyt lisäselvitystä, mutta ei ole kirjannut sitä lisäselvityspyynnö-kohtaan ohjelmassa, joten kyseessä on kirjaamisvirhe.

Kohdassa 2d (käsittelyaika 10 päivää tai enemmän): Yli 10 päivän käsittelyajan hakemukset ovat saattaneet johtua hakemuksiin liittyvien lisäselvityspyynnöiden viivästyemisestä. Hakemusprosessi saattaa olla käsittelyssä sosiaalityöntekijällä tai -ohjaajalla täydentävän toimeentulotuen osalta tai asiassa on jouduttu odottamaan (yhteistyössä asiakkaan kanssa) ratkaisua tai tietoa esimerkiksi Kelalta ja eläkeyhtiöltä asian etenemisestä. Kysymyksessä siis asiakkaan kanssa yhteistyössä valmistelussa olleet haasteelliset asiat, joiden perusteellinen selvittelyprosessi on venyttänyt päätöksen yli lakimääräisen määräajan. Monesti myöhästyneet hakemukset ovat täydentävän toimeentulotuen hakemuksia, joissa päätökseen on tarvittu sosiaalityöntekijän harkintaa, eikä hakemukseen ei ole kirjattu keskeytystä, minkä vuoksi käsittelyaika oli ylittynyt. Lisäksi kohtaan tilastoituu seurantakuukautta seuraavan kuukauden aikana saapuneita mutta seurantakuukautta koskevia hakemuksia,

joiden käsittely on kesken mutta käsittelyaika vielä lainmukaisen 7 arkipäivän rajoissa. Kyselylomakkeen ohjeissa esitetään, että nämä jätettäisiin kirjaamatta kohtaan 2d, mutta eräissä kunnissa näitä ei saa eliminoidua aineistosta, joten luokkaan kirjautuu virheellisen suuri määrä hakemuksia.

Yleisellä tasolla monet kunnan korostivat, että myöhästyminen seurannassa saattaa johtua kirjausvirheestä: Sähköisen hakemuksen tehnyt ei voi jälkikäteen lisätä tuohon hakemukseensa liitteitä, vaan joutuu tekemään uuden hakemuksen, jonka liitteet huomioidaan ensimmäisen hakemuksen päätöksessä, jolloin toinen hakemus saattaa jäädä roikkumaan järjestelmään ja aiheuttaa käsittelyaikojen ylityksiä.

Käsittelyaikaprosessien nopeutumiseen tai hidastumiseen ovat monet kunnat ilmoittaneet vaikuttaneen resurssien lisäyksen, esimerkiksi käsittelyaikojen lyhentämiseksi, tai resurssien vähentymisen, esimerkiksi suhteessa lisääntyneeseen asiakaskuntaan tai varsinkin pienien kuntien sosiaalitoimiston suppeiden ja haavoittuvien henkilökuntaresurssien vaihtelujen vuoksi.

Myöhästyminen syiksi mainitaan lisäksi toimeentulotuen päätösprosessiin liittyvät yksittäisiä tekijöitä: päätös on siirretty asiakkaan ja sosiaalityöntekijän neuvotteluihin, asiakas ei ole lähettänyt lupaamaansa lisäselvitystä tai saapunut sovittuun asiakastapaamiseen, mikä on eräissä tapauksissa tehnyt mahdottomaksi päätöksenteon asiasta tai asiakas on järjestänyt itse vuokravakuusasiansa, joten asia saattaa olla rauennut jne.

Kysymys 3. Seurantajakson aikana toimeentulotukihakemuksiin pyydetty lisäselvitykset

Useat kunnat korostavat, ettei atk-järjestelmästä/asiakastietojärjestelmästä saa kysymykseen tosiasiapohjaista tilastotietoa, joten vastaus perustuu sosiaalityöntekijän arvioon tai vastauksia ei voida selvittää. Eräissä tapauksissa järjestelmätoimittaja totesi tietojärjestelmävirheen, jonka perusteella käsittelyajan laskenta ei keskeydy, vaikka järjestelmään merkitään asianmukaisesti tieto siitä, että hakemuksen johdosta on määräaikana lähetetty yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi eli lisäselvityspyyntö.

Manuaalisissa tarkastuksissa on mm. todettu, että jossain tapauksessa asiakkaalla ollut useita hakemuksia samalle ajalle, ja lisäselvitys ja päätös on tehty toisen hakemuksen kautta, joten toisen tietokannasta näkyvä myöhästyminen ei ole ollut todellista. Kuitenkin lisäselvityspyynnot pyritään lähettämään lain mukaisessa määräajassa.

Kysymys 4. Toimeentulotukiasiakkaan henkilökohtaiseen keskusteluun pääsyn mahdollisuus

Pienissä kunnissa asiakkaat usein tuovat hakemukset henkilökohtaisesti ja keskustelevat etuuskäsittelijän kanssa asioistaan. Joillekin tämä riittää, osa haluaa itse vielä varata tai heille arvioidaan tarpeelliseksi varata aika sosiaaliohjaajan tapaamiselle. Suurissa kaupungeissa henkilökohtaiseen ohjaukseen pääsyä on pyritty helpottamaan järjestämällä sosiaaliohjaajan henkilökohtainen toimeentulotuen neuvonta ja ohjaus arkipäivisin virka-aikana. Tämä vapauttaa sosiaalityön puhelinaikoja asiakkaiden muiden asioiden hoitamiseen.

Jos asiakkaalla on pyyntö aikavaraukselle hakemuksen yhteydessä niin monesti riittää kun etuuskäsittelijä soittaa ja kyselee millaiselle asialle aikavarauksen halutaan tai pyytää puhelimitse lisätietoja hakemukseen tai kertoo päätöksen sisällöstä. Soittopyynnot välitetään sosiaalityöntekijälle erityisesti täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskeissa arvioinneissa. Sosiaalityöntekijä arvioi etuuskäsittelijän kertoman perusteella sosiaalityön tai toimeentulotuen lisätarvetta ja antaa ohjeistuksen etuuskäsittelijälle. Tässä kohtaa moni asiakas kertoo, ettei aikavaraukselle olekaan tarvetta. Aikavarauksen tarve voi olla oikeasti myöhemmin, niin asiakkaan kuin työntekijän mielestä, jolloin siitä saatava hyöty on parempi.

Kohdassa 4 monet kunnat vastaavat "useimmiten", koska esimerkiksi lomien aikana ne joutuvat tekemään päätöksiä pienemmällä henkilöstömäärällä, eikä asiakastapaaminen aina tällöin ole mahdollista. Normaaliaikana nämä kuitenkin järjestyvät likipitään aina. Joissain tapauksissa "ei saanut ajanvarausta" merkintöjä on

tunnistettu jäävän kirjaamatta tietojärjestelmiin. Kuitenkin monissa kunnissa henkilökohtaiseen keskusteluun pääsyä ei tilastoida, joten tieto perustuu arvioon.