TILASTOkatsaus 17/2016

19.12.2016

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat lokakuussa 2016

Päälöydökset

- Kunnat saivat käsiteltäväkseen noin 143 600 toimeentulotukihakemusta lokakuussa 2016.
- Toimeentulotukihakemuksista kiireellisiä arvioitiin olevan noin 12 prosenttia.
- Lokakuussa 2016 toimeentulotukihakemuksista 3,4 prosentissa lakisääteinen 7 arkipäivän käsittelyaika ylittyi.
- Toimeentulotukihakemusten käsittelyajoissa on kuitenkin alueellisia eroja.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat vakiintuneet

Lokakuussa 2016 toimeentulotukihakemusten määrä (143 607) väheni 1,3 prosentilla verrattuna huhtikuuhun 2016.

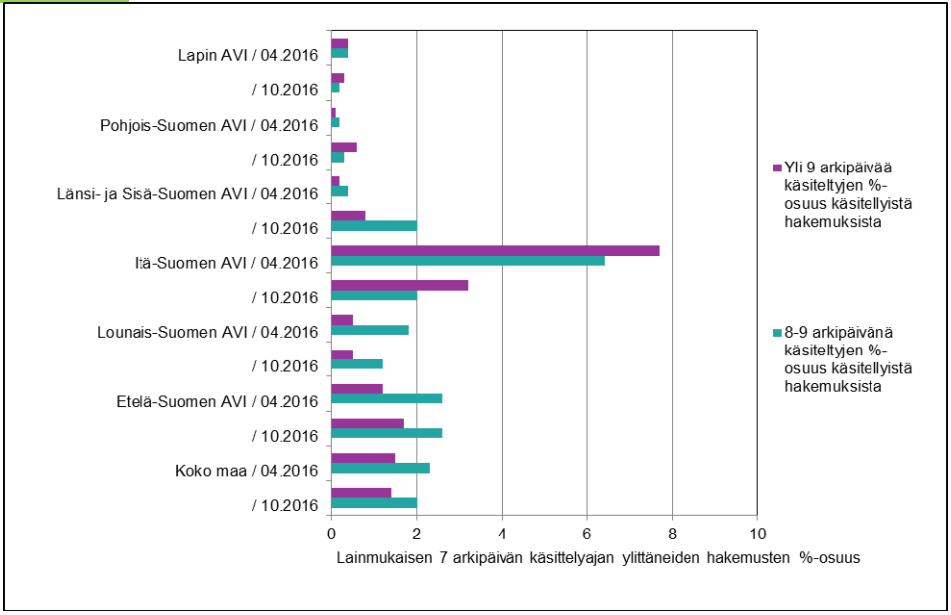
Lokakuun 2016 toimeentulotukihakemuksista kiireellisiä arvioitiin olevan noin 12 prosenttia, mikä oli noin prosenttiyksikön enemmän kuin huhtikuussa 2016. Uudellamaalla kiireellisten hakemusten osuus oli 26,4 %. Osuus on suurempi kuin aikaisemmilla, vuodesta 2014 alkaneilla seurantakerroilla.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat nopeutuivat hieman huhtikuusta 2016. Lainmukaisten määräaikojen noudattaminen toimeentulotukihakemusten käsittelyssä on vakiintunut niin, että koko maassa keskimäärin 3,4 prosentissa hakemuksista lakisääteiset käsittelyajat ylittyivät.

Lokakuussa 2016 lisäselvityksiä pyydettiin noin 12 prosenttiin toimeentulotukihakemuksista. Lisäselvityspyyntöjen käsittelyaika pysyi lähes samana verrattuna huhtikuun 2016 käsittelyaikoihin. Lisäselvityspyynnöt lähetettiin lakisääteisen seitsemän arkipäivän määräajassa 96 prosentissa tapauksista.

Toimeentulotuen asiakas pääsi pyytäessään henkilökohtaisiin keskusteluihin sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kanssa seitsemän päivän määräajassa noin 82 prosentissa kunnista. Tilanne on hieman parantunut vuoden sisällä.

Kuvio 1. *Toimeentulotuen lainmukaisen 7 arkipäivän käsittelyajan ylittäneiden hakemusten osuus aluehallintovirastoittain huhtikuussa 2016 ja lokakuussa 2016*



Hannele Tanhua
+358 29 524 6126
hannele.tanhua(at)thl.fi

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

TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS

ISSN 2342-9070

Käsitteet ja määritelmät
Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat

Toimeentulotuella tarkoitetaan toimeentulotukilain (1412/1997) mukaan kunnan varoista suoritettua sosiaalihuoltoon kuuluvaa viimesijaista tukea kotitaloudelle silloin, kun käytettävissä ei ole tavanomaisia tuloja tai toimeentuloa turvaavia etuuksia tai ne eivät riitä turvaamaan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätöntä toimeentuloa.

Toimeentulotuki muodostuu seuraavista eri tukimuodoista: perustoimeentulotuki, täydentävä toimeentulotuki ja ehkäisevä toimeentulotuki sekä kuntouttavaan työtoimintaan osallistuville maksettu toimintaraha ja matkakorvaukset. Pakolaisille, paluumuuttajille ja turvapaikan hakijoille annettu toimeentulotuki jätettiin huhtikuun 2014 tiedonkeruun 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 toimeentulotukea koskeva päätös viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

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

Lisäselvityspyyntö: Jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehotus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa.

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

Kuntaryhmä: Kuntien tiedot on kerätty 1.1.2016 toteutuneiden kuntaliitosten perusteella. Tilastossa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2016 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* (väestöstä alle 60 prosenttia asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on alle 15 000 tai väestöstä vähintään 60 prosenttia mutta alle 90 prosenttia asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on alle 4 000). Vuonna 2016 enemmän kuin kaksi kolmesta suomalaisesta asui kaupunkimaisissa kunnissa ja vajaa kuudes joko taajaan asutuissa tai maaseutumaisissa kunnissa.

Maakunnat. Tilastossa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2016 alueluokitusta.
Aluehallintovirastot. Tilastoissa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2016 alueluokitusta.
Kunnat. Tilastossa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2016 alueluokitusta, jonka perusteella Manner-Suomessa oli 297 kuntaa.

Väestösuhteutus. Toimeentulotuen käsittelyaikojen väestösuhteutukset on tehty Tilastokeskuksen Väestön ennakkotilaston huhtikuun 2016 ja lokakuun 2016 ennakkotietojen perusteella. Viimeisimmät tiedot ovat ilmestyneet 17.11.2016 osoitteessa: http://tilastokeskus.fi/til/vamuu/index.html

Liitetaulukot

Liitetaulukko 1. Toimeentulotukihakemusten lukumäärät maakunnittain huhtikuu 2016 ja lokakuu 2016.

Liitetaulukko 2. Toimeentulotuen käsittelyajat maakunnittain huhtikuu 2016 ja lokakuu 2016.

Liitetaulukko 3. Toimeentulotukihakemuksiin liittyvien lisäselvityspyyntöjen lukumäärä maakunnittain huhtikuu 2016 ja lokakuu 2016.

Liitetaulukko 4. Toimeentulotuen käsittelyajat maakunnittain ja kunnittain huhtikuu 2016 ja lokakuu 2016.

Liitetaulukko 1. Toimentulotukihakemusten lukumäärät maakunnittain huhtikuu 2016 ja lokakuu 2016

Maakunta	04.2016 Toimeentulotuki-hakemukset yhteensä	Yht. hakem, muutos edelliseen seurantajaksoon (%)	Yht. hakemuksia / 1000 asukasta	Kiireellisten hakemusten %-osuus hakemuksista yht.	10.2016 Toimeentulotuki-hakemukset yhteensä	Yht. hakem, muutos edelliseen seurantajaksoon (%)	Yht. hakemuksia / 1000 asukasta	Kiireellisten hakemusten %-osuus hakemuksista yht.
Uusimaa	53 074	-5,1	32,6	22,9	54 591	2,9	33,4	26,4
Varsinais-Suomi	11 011	2,7	23,2	1,4	10 645	-3,3	22,4	1,4
Satakunta	5 016	2,8	22,5	3,2	4 756	-5,2	21,4	3,3
Kanta-Häme	5 146	-1,6	29,5	2,1	5 036	-2,1	29,0	2,9
Pirkanmaa	11 545	-7,4	22,8	2,9	13 030	12,9	25,6	2,4
Päijät-Häme	5 390	4,6	26,7	5,4	4 961	-8,0	24,6	0,6
Kymenlaakso	4 213	-2,9	23,6	2,3	4 292	1,9	24,1	2,4
Etelä-Karjala	2 341	4,1	17,9	2,7	2 238	-4,4	17,1	2,0
Etelä-Savo	3 526	0,9	23,5	4,3	3 456	-2,0	23,2	4,3
Pohjois-Savo	5 669	3,2	22,9	3,1	5 620	-0,9	22,7	3,6
Pohjois-Karjala	6 259	-5,3	38,0	16,6	5 252	-16,1	32,0	18,0
Keski-Suomi	7 435	2,6	27,0	2,7	6 961	-6,4	25,2	2,5
Etelä-Pohjanmaa	3 454	1,8	17,9	2,6	3 352	-3,0	17,5	2,5
Pohjanmaa	2 892	2,6	15,9	2,6	2 846	-1,6	15,7	1,3
Keski-Pohjanmaa	995	7,3	14,4	0,5	1 063	6,8	15,4	2,5
Pohjois-Pohjanmaa	10 250	14,1	25,0	4,0	8 692	-15,2	21,2	3,1
Kainuu	3 068	-2,9	40,8	5,1	3 118	1,6	41,6	4,7
Lappi	4 207	-1,6	23,3	18,3	3 698	-12,1	20,5	2,2
Koko maa	**145 491**	**-1,3**	**26,6**	**11,3**	**143 607**	**-1,3**	**26,2**	**12,1**

Liitetaulukko 2. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat maakunnittain huhtikuu 2016 ja lokakuu 2016

Maakunta	04.2016 0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 arkipäivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä	10.2016 0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 arkipäivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
Uusimaa	96,0	2,6	1,3	52 978	96	2	1,9	54 499
Varsinais-Suomi	98,5	1,3	0,2	10 665	98,2	1,4	0,4	10 380
Satakunta	95,7	3,1	1,2	4 876	98,5	0,9	0,6	4 597
Kanta-Häme	89,2	7,9	2,9	5 146	86,6	11	2,4	5 035
Pirkanmaa	99,5	0,2	0,3	11 438	99,1	0,4	0,5	12 957
Päijät-Häme	99,8	0,2	0,0	5 383	98,8	0,7	0,5	4 961
Kymenlaakso	99,2	0,7	0,0	4 201	96,7	3,2	0,1	4 271
Etelä-Karjala	99,7	0,3	0,0	2 341	97,9	1,3	0,7	2 144
Etelä-Savo	87,1	11,4	1,5	3 511	99	0,5	0,5	3 454
Pohjois-Savo	98,2	1,0	0,9	5 610	95,2	2,2	2,7	5 480
Pohjois-Karjala	74,3	8,3	17,3	6 257	91,4	3	5,6	5 252
Keski-Suomi	99,7	0,2	0,1	7 369	93,6	4,7	1,7	6 915
Etelä-Pohjanmaa	98,2	1,6	0,2	3 448	99,4	0,6	0	3 351
Pohjanmaa	99,0	0,7	0,3	2 886	94,2	4,8	1	2 840
Keski-Pohjanmaa	100,0	0,0	0,0	995	100	0	0	1 063
Pohjois-Pohjanmaa	99,8	0,2	0,0	10 085	99,6	0,3	0,1	8 557
Kainuu	99,4	0,2	0,4	2 996	97,6	0,3	2,1	3 118
Lappi	99,2	0,4	0,4	4 181	99,5	0,2	0,3	3 637
Koko maa	**96,2**	**2,3**	**1,5**	**144 366**	**96,5**	**2**	**1,4**	**142 511**

Liitetaulukko 3. Toimeentulotukihakemuksiin liittyvien lisäselvityspyyntöjen lukumäärä maakunnittain huhtikuu 2016 ja lokakuu 2016

Maakunta	04.2016 Lisäselvityspyyntöjen määrä yhteensä	7 arkipäivän ylittäneiden %-osuus lisäselvityspyynnöistä yhteensä	10.2016 Lisäselvityspyyntöjen määrä yhteensä	7 arkipäivän ylittäneiden %-osuus lisäselvityspyynnöistä yhteensä
Uusimaa	5 687	6,2	6 902	4,1
Varsinais-Suomi	1 354	0,2	1 393	0,6
Satakunta	440	15,7	542	20,5
Kanta-Häme	383	12,5	492	11,4
Pirkanmaa	1 610	2,4	1 914	2,9
Päijät-Häme	553	8,3	454	1,1
Kymenlaakso	875	1,0	678	5,2
Etelä-Karjala	338	0,0	374	0,0
Etelä-Savo	350	12,3	400	0,8
Pohjois-Savo	687	1,7	672	3,1
Pohjois-Karjala	297	17,8	276	5,8
Keski-Suomi	526	0,4	495	14,3
Etelä-Pohjanmaa	240	0,8	303	0,3
Pohjanmaa	292	4,1	290	5,5
Keski-Pohjanmaa	48	0,0	43	0,0
Pohjois-Pohjanmaa	1 739	0,0	721	0,1
Kainuu	485	0,6	507	0,8
Lappi	413	1,2	379	1,3
Koko maa	**16 317**	**4,3**	**16 835**	**4,1**

Liitetaulukko 4. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat maakunnittain ja kunnittain huhtikuu 2016 ja lokakuu 2016

Alue			04.2016 0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 arkipäivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä	10.2016 0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 arkipäivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
Etelä-Suomen AVI	Kaupunkimaiset kunnat	Espoo	96,6	2,7	0,8	6 652	97,9	1,2	0,9	7 310
		Forssa	99,1	0,7	0,2	461	98,9	0,4	0,7	452
		Hamina	100	0	0	348	99,7	0,3	0	375
		Hanko	99,6	0	0,4	241	99,5	0	0,5	220
		Heinola	98,9	1,1	0	546	96,3	1	2,7	517
		Helsinki	94,3	3,7	2	24 000	95,8	2,4	1,7	24 516
		Hollola	100	0	0	378	100	0	0	308
		Hyvinkää	100	0	0	1 136	98,1	1,8	0,1	1 104
		Hämeenlinn	84,9	10,6	4,4	2 611	78,6	18,3	3,1	2 579
		Imatra	100	0	0	407	96,8	0,7	2,4	410
		Järvenpää	98,3	1,4	0,3	1 447	50,9	18,6	30,6	1 417
		Kauniainen	100	0	0	130	96,6	0,9	2,6	117
		Kerava	93,5	2,4	4,1	1 153	99,7	0,3	0,1	1 181
		Kirkkonumm	91,3	4,8	3,9	1 048	92,4	4	3,6	1 024
		Kotka	99,9	0,1	0	1 560	91,8	8,2	0,1	1 601
		Kouvola	98,5	1,4	0,1	1 975	99,8	0,1	0,1	2 015
		Lahti	99,9	0,1	0	3 733	98,8	0,9	0,3	3 458
		Lappeenrant	99,6	0,4	0	1 594	98	1,7	0,3	1 427
		Lohja	100	0	0	1 219	99,8	0,2	0	1 239
		Nurmijärvi	98,3	1,7	0	654	100	0	0	641
		Porvoo	97	2,3	0,7	1 975	99,4	0,4	0,2	1 954
		Riihimäki	83,3	13,5	3,2	947	87,5	8,7	3,8	898
		Tuusula	98,6	1,1	0,3	635	95,3	1,6	3,1	580
		Vantaa	99,5	0,4	0,1	9 824	99,8	0,2	0	10 264
		Kunnat	96,1	2,6	1,2	64 674	95,5	2,8	1,8	65 607
	Taajaan asutut kunnat	Asikkala	100	0	0	101	100	0	0	90
		Hattula	100	0	0	128	100	0	0	136
		Janakkala	100	0	0	513	99,4	0,2	0,4	523
		Karkkila	96,3	3,3	0,4	243	98,2	0	1,8	226
		Loviisa	97	3	0	332	98,5	1,5	0	479
		Mäntsälä	98,9	0	1,1	263	87,5	0	12,5	264
		Orimattila	100	0	0	365	100	0	0	353
		Raasepori	97,9	1	1,1	623	99,8	0,2	0	615
		Sipoo	55,4	28,7	15,8	303	80,3	13,1	6,6	259
		Vihti	96	3,7	0,3	775	98,8	0,5	0,7	769
		Kunnat	94,5	3,8	1,7	3 646	97,1	1,3	1,6	3 714
	Maaseutumaiset kunnat	Askola	100	0	0	47	98,4	1,6	0	61
		Hartola	100	0	0	67	100	0	0	44
		Hausjärvi	100	0	0	141	100	0	0	127
		Humppila	100	0	0	32	100	0	0	31
		Iitti	100	0	0	138	100	0	0	118
		Inkoo	100	0	0	66	100	0	0	55
		Jokioinen	100	0	0	96	94,9	3,8	1,3	78
		Kärkölä	100	0	0	93	100	0	0	106
		Lapinjärvi	97,8	2,2	0	46	98,1	1,9	0	54
		Lemi	100	0	0	41	100	0	0	26
		Loppi	100	0	0	107	100	0	0	98
		Luumäki	100	0	0	35	100	0	0	35
		Miehikkälä	100	0	0	40	100	0	0	38
		Myrskylä	100	0	0	36	100	0	0	30
		Padasjoki	100	0	0	34	100	0	0	32
		Parikkala	100	0	0	74	98,7	1,3	0	75
		Pornainen	100	0	0	33	85,7	0	14,3	28
		Pukkila	100	0	0	14	100	0	0	27
		Pyhtää	98,6	1,4	0	73	95,7	2,9	1,4	70
		Rautjärvi	100	0	0	35	100	0	0	37

Alue			04.2016 0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 arkipäivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä	10.2016 0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 arkipäivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
		Ruokolahti	100	0	0	52	100	0	0	50
		Savitaipale	100	0	0	44	100	0	0	38
		Siuntio	100	0	0	83	96,9	0	3,1	65
		Sysmä	100	0	0	66	100	0	0	53
		Taipalsaari	100	0	0	59	95,7	0	4,3	46
		Tammela	100	0	0	72	100	0	0	79
		Virolahti	100	0	0	67	100	0	0	54
		Ypäjä	100	0	0	38	100	0	0	34
		Kunnat	99,9	0,1	0	1 729	98,9	0,5	0,6	1 589
Lounais-Suomen AVI	Kaupunkimaiset kunnat	Harjavalta	98,7	0,9	0,4	224	98,9	1,1	0	186
		Kaarina	100	0	0	599	99,7	0,3	0	665
		Pori	91,7	6,3	2,1	2 224	97,3	1,6	1,1	2 029
		Raisio	91,7	7,8	0,5	1 307	99,5	0,3	0,2	1 090
		Rauma	100	0	0	861	100	0	0	881
		Salo	99,2	0,3	0,5	879	100	0	0	792
		Turku	99,5	0,4	0,1	5 353	97,4	2	0,6	5 361
		Kunnat	97,1	2,3	0,5	11 447	98,2	1,3	0,5	11 004
	Taajaan asutut kunnat	Eura	99	0	1	192	100	0	0	207
		Huittinen	100	0	0	226	100	0	0	208
		Kankaanpää	100	0	0	156	99,3	0,7	0	151
		Laitila	100	0	0	200	100	0	0	84
		Lieto	100	0	0	211	100	0	0	200
		Loimaa	99,5	0,5	0	211	90,4	7,8	1,7	230
		Masku	96,4	3,6	0	56	98,6	0	1,4	71
		Naantali	99,5	0,2	0,2	404	98,9	0,9	0,2	444
		Nakkila	100	0	0	134	100	0	0	140
		Paimio	99,5	0	0,5	209	96,7	0,8	2,5	241
		Parainen	99,5	0,5	0	195	98,1	1,9	0	208
		Ulvila	97,5	1,4	1,1	281	98	1,6	0,4	248
		Uusikaupunk	100	0	0	292	100	0	0	309
		Kunnat	99,4	0,3	0,3	2 767	98,3	1,2	0,5	2 741
	Maaseutumaiset kunnat	Aura	100	0	0	68	100	0	0	67
		Eurajoki	100	0	0	70	100	0	0	55
		Honkajoki	100	0	0	20	100	0	0	16
		Jämijärvi	100	0	0	10	100	0	0	8
		Karvia	100	0	0	27	95	5	0	20
		Kemiönsaari	100	0	0	71	98,8	1,2	0	81
		Kokemäki	97,6	1	1,4	209	97,6	1,4	1	209
		Koski Tl	100	0	0	34	100	0	0	26
		Kustavi	100	0	0	17	100	0	0	27
		Luvia	100	0	0	43	100	0	0	35
		Marttila	100	0	0	27	100	0	0	27
		Merikarvia	96,9	1,6	1,6	64	98,8	0	1,2	83
		Mynämäki	100	0	0	108	100	0	0	108
		Nousiainen	100	0	0	40	100	0	0	37
		Oripää	100	0	0	20	100	0	0	15
		Pomarkku	100	0	0	17	100	0	0	22
		Pyhäranta	100	0	0	12	100	0	0	13
		Pöytyä	100	0	0	87	100	0	0	70
		Rusko	94,4	5,6	0	36	96,3	0	3,7	27
		Sauvo	100	0	0	33	100	0	0	29
		Siikainen	100	0	0	17	100	0	0	15
		Somero	97,8	0	2,2	138	100	0	0	111
		Säkylä	96	1	3	101	100	0	0	84
		Taivassalo	100	0	0	13	100	0	0	13
		Vehmaa	97,8	0	2,2	45	100	0	0	34
		Kunnat	98,7	0,5	0,8	1 327	99,3	0,4	0,3	1 232

Alue			04.2016 0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 arkipäivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä	10.2016 0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 arkipäivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
Itä-Suomen AVI	Kaupunkimaiset kunnat	Iisalmi	99,7	0	0,3	399	98,9	1,1	0	364
		Joensuu	59,4	13,2	27,4	3 878	92,5	4	3,6	3 000
		Kuopio	98,1	0,6	1,3	2 724	98,6	0,7	0,6	2 684
		Mikkeli	71,7	25,5	2,8	1 517	98,4	0,9	0,7	1 592
		Savonlinna	99,6	0	0,4	781	99,6	0	0,4	727
		Varkaus	99,7	0,2	0,2	602	99	0,5	0,5	606
		Kunnat	79,2	9,2	11,6	9 901	96,6	1,8	1,6	8 973
	Taajaan asutut kunnat	Kontiolahti	97,2	0,3	2,5	395	93,6	3,8	2,6	392
		Lieksa	100	0	0	456	100	0	0	404
		Nurmes	99,5	0	0,5	200	100	0	0	193
		Outokumpu	94	3,7	2,3	300	30,4	7,3	62,2	286
		Pieksämäki	99	1	0	384	99,7	0,3	0	386
		Siilinjärvi	93,3	5,9	0,8	375	53,2	17,7	29,1	385
		Suonenjoki	97,4	2,6	0	196	100	0	0	206
		Kunnat	97,2	1,9	0,9	2 306	82	4,7	13,3	2 252
	Maaseutumaiset kunnat	Enonkoski	100	0	0	27	100	0	0	25
		Heinävesi	100	0	0	117	100	0	0	117
		Hirvensalmi	83,1	8,5	8,5	59	98,2	0	1,8	55
		Ilomantsi	100	0	0	86	100	0	0	71
		Joroinen	100	0	0	66	100	0	0	76
		Juankoski	96,9	3,1	0	96	87,8	7	5,2	115
		Juuka	100	0	0	168	100	0	0	146
		Juva	100	0	0	111	100	0	0	90
		Kaavi	100	0	0	61	100	0	0	52
		Kangasniemi	100	0	0	90	100	0	0	74
		Keitele	100	0	0	71	100	0	0	58
		Kitee	98,2	0	1,8	227	99,6	0,4	0	238
		Kiuruvesi	99,2	0	0,8	127	99,1	0,9	0	114
		Lapinlahti	99,2	0,8	0	250	99,6	0	0,4	226
		Leppävirta	99,7	0,3	0	289	100	0	0	275
		Liperi	100	0	0	186	100	0	0	203
		Mäntyharju	98,9	0	1,1	174	97,8	0	2,2	135
		Pertunmaa	100	0	0	20	100	0	0	23
		Pielavesi	100	0	0	86	100	0	0	82
		Polvijärvi	100	0	0	168	100	0	0	151
		Puumala	83,3	16,7	0	30	100	0	0	30
		Rantasalmi	100	0	0	66	100	0	0	63
		Rautalampi	100	0	0	72	100	0	0	69
		Rautavaara	96,9	0	3,1	32	97,1	2,9	0	34
		Rääkkylä	100	0	0	38	100	0	0	31
		Sonkajärvi	100	0	0	78	100	0	0	81
		Sulkava	100	0	0	69	100	0	0	61
		Tervo	100	0	0	23	89,5	0	10,5	19
		Tohmajärvi	100	0	0	122	100	0	0	114
		Tuusniemi	81,1	7,5	11,3	53	61,7	27,7	10,6	47
		Valtimo	100	0	0	33	100	0	0	23
		Vesanto	100	0	0	31	100	0	0	36
		Vieremä	100	0	0	45	100	0	0	27
		Kunnat	98,8	0,6	0,6	3 171	98,6	0,8	0,6	2 961

Alue			04.2016 0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 arkipäivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä	10.2016 0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 arkipäivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	Kaupunkimaiset kunnat	Jyväskylä	99,9	0,1	0	4 366	91,2	6,1	2,8	4 217
		Kangasala	98,8	1,2	0	330	100	0	0	320
		Kaskinen	100	0	0	11	100	0	0	8
		Kokkola	100	0	0	620	100	0	0	651
		Lempäälä	99,1	0,3	0,6	329	98,3	0,2	1,4	422
		Nokia	99,4	0,6	0	685	99,8	0,2	0	633
		Pietarsaari	99,6	0,4	0	487	98,1	0,9	1,1	467
		Pirkkala	98,1	1,9	0	259	98,5	0	1,5	265
		Seinäjoki	99,8	0	0,2	1 272	99,4	0,6	0	1 185
		Tampere	100	0	0	5 743	100	0	0	7 301
		Vaasa	98,9	1	0,1	1 646	91,3	7,6	1,2	1 692
		Valkeakoski	98,5	0,9	0,6	664	86	8,8	5,2	592
		Ylöjärvi	98,7	0,2	1,1	547	100	0	0	539
		Kunnat	99,6	0,3	0,1	16 959	96,5	2,5	1	18 292
	Taajaan asutut kunnat	Akaa	97,6	0	2,4	575	100	0	0	549
		Hämeenkyrö	100	0	0	161	98,2	0	1,8	165
		Ikaalinen	100	0	0	162	100	0	0	161
		Ilmajoki	100	0	0	163	99,3	0,7	0	150
		Jämsä	98,9	1,1	0	446	88,1	11,7	0,2	472
		Kauhajoki	100	0	0	299	100	0	0	319
		Kauhava	100	0	0	288	100	0	0	275
		Keuruu	100	0	0	277	99,6	0,4	0	265
		Kurikka	99,2	0,8	0	378	97,8	1,9	0,3	372
		Laihia	98,6	1,4	0	145	100	0	0	122
		Lapua	79,2	19,7	1,2	259	99,7	0,3	0	292
		Laukaa	98,7	0,6	0,6	310	99,2	0,8	0	251
		Mustasaari	100	0	0	67	100	0	0	78
		Muurame	100	0	0	118	100	0	0	107
		Mänttä-Orivesi	100	0	0	337	99,6	0,4	0	285
		Parkano	100	0	0	176	100	0	0	196
		Sastamala	95,1	0	4,9	102	99	0	1	105
		Äänekoski	100	0	0	512	100	0	0	553
		Kunnat	100	0	0	612	100	0	0	549
	Maaseutumaiset kunnat	Alajärvi	98,4	1,2	0,4	5 387	98,6	1,3	0,1	5 266
		Alavus	98,5	0	1,5	137	98,9	1,1	0	174
		Evijärvi	100	0	0	299	99,6	0,4	0	259
		Halsua	100	0	0	27	100	0	0	28
		Hankasalmi	100	0	0	12	100	0	0	18
		Isojoki	100	0	0	115	100	0	0	65
		Isokyrö	94,4	5,6	0	18	92,3	7,7	0	13
		Joutsa	100	0	0	77	98,4	0	1,6	62
		Juupajoki	100	0	0	151	100	0	0	147
		Kannonkoski	100	0	0	58	100	0	0	42
		Kannus	100	0	0	21	100	0	0	19
		Karijoki	100	0	0	145	100	0	0	132
		Karstula	100	0	0	32	100	0	0	15
		Kaustinen	100	0	0	81	98,8	0	1,2	82
		Kihniö	100	0	0	71	100	0	0	88
		Kinnula	97,6	0	2,4	42	100	0	0	47
		Kivijärvi	100	0	0	41	100	0	0	32
		Konnevesi	100	0	0	28	100	0	0	20
		Korsnäs	100	0	0	52	100	0	0	53
		Kristiinanka	100	0	0	12	100	0	0	23
		Kruunupyy	100	0	0	58	100	0	0	56
		Kuhmoinen	100	0	0	44	100	0	0	40
		Kuortane	95	2,5	2,5	40	92	4	4	25
		Kyyjärvi	100	0	0	41	100	0	0	27
			93,8	6,3	0	16	100	0	0	12

Alue			04.2016 0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 arkipäivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä	10.2016 0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 arkipäivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
		Lappajärvi	100	0	0	39	100	0	0	28
		Lestijärvi	100	0	0	14	100	0	0	27
		Luhanka	100	0	0	5	100	0	0	4
		Luoto	100	0	0	23	100	0	0	16
		Maalahti	97,8	2,2	0	46	87,2	6,4	6,4	47
		Multia	100	0	0	16	100	0	0	22
		Närpiö	100	0	0	86	100	0	0	65
		Pedersören	100	0	0	61	100	0	0	61
		Perho	100	0	0	44	100	0	0	46
		Petäjävesi	100	0	0	93	100	0	0	71
		Pihtipudas	100	0	0	120	100	0	0	110
		Punkalaidun	100	0	0	67	100	0	0	80
		Pälkäne	94	0	6	83	98,8	1,2	0	83
		Ruovesi	100	0	0	58	96,4	0	3,6	55
		Saarijärvi	98,1	0	1,9	215	99,5	0,5	0	203
		Soini	100	0	0	13	100	0	0	16
		Teuva	100	0	0	77	100	0	0	73
		Toholampi	100	0	0	53	100	0	0	59
		Toivakka	98	0	2	49	100	0	0	32
		Urjala	100	0	0	299	99,4	0	0,6	311
		Uurainen	93	7	0	43	85,7	11,9	2,4	42
		Uusikaarlepy	100	0	0	66	98	2	0	49
		Vesilahti	100	0	0	42	98	0	2	50
		Veteli	100	0	0	36	100	0	0	42
		Viitasaari	100	0	0	154	100	0	0	115
		Vimpeli	100	0	0	26	100	0	0	35
		Virrat	100	0	0	207	94,6	0,5	4,9	203
		Vöyri	87,7	0	12,3	57	100	0	0	54
		Ähtäri	100	0	0	80	100	0	0	90
		Kunnat	99,3	0,2	0,6	3 790	98,9	0,5	0,6	3 568
Pohjois-Suomen AVI	Kaupunkimaiset kunnat	Kajaani	99,4	0,1	0,5	2 024	96,7	0,3	2,9	2 142
		Kempele	99,9	0,1	0	944	94,6	5,4	0	205
		Oulu	100	0	0	5 125	100	0	0	4 579
		Raahe	99,9	0,1	0	804	99,5	0,5	0	785
		Kunnat	99,8	0,1	0,1	8 897	98,9	0,3	0,8	7 711
	Taajaan asutut kunnat	Haapajärvi	99,3	0,7	0	145	99,3	0,7	0	137
		Ii	96,5	3,5	0	173	98,8	0,6	0,6	166
		Kalajoki	97,6	2,4	0	169	100	0	0	261
		Kuhmo	99,6	0	0,4	253	100	0	0	234
		Kuusamo	100	0	0	351	99,7	0,3	0	306
		Liminka	100	0	0	152	99,1	0,9	0	106
		Muhos	98,9	1,1	0	262	100	0	0	205
		Nivala	100	0	0	156	100	0	0	203
		Oulainen	100	0	0	97	100	0	0	109
		Suomussalm	99,1	0,9	0	224	99,5	0	0,5	196
		Ylivieska	100	0	0	368	100	0	0	302
		Kunnat	99,3	0,7	0	2 350	99,7	0,2	0,1	2 225
	Maaseutumaiset kunnat	Alavieska	100	0	0	38	100	0	0	36
		Haapavesi	100	0	0	238	100	0	0	215
		Hailuoto	100	0	0	13	100	0	0	15
		Hyrynsalmi	100	0	0	55	98,6	1,4	0	74
		Kärsämäki	100	0	0	45	100	0	0	39
		Lumijoki	100	0	0	28	100	0	0	23
		Merijärvi	100	0	0	17	100	0	0	24
		Paltamo	97,2	1,8	0,9	109	98,2	0,9	0,9	109
		Pudasjärvi	99,5	0	0,5	191	100	0	0	160
		Puolanka	100	0	0	53	98,2	1,8	0	57
		Pyhäjoki	100	0	0	35	100	0	0	44

Alue			04.2016 0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 arkipäivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä	10.2016 0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 arkipäivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
		Pyhäjärvi	98,3	0	1,7	116	99	0	1	105
		Pyhäntä	100	0	0	13	100	0	0	13
		Reisjärvi	100	0	0	25	100	0	0	30
		Ristijärvi	100	0	0	31	100	0	0	38
		Sievi	100	0	0	107	100	0	0	99
		Siikajoki	100	0	0	89	100	0	0	56
		Siikalatva	100	0	0	96	100	0	0	79
		Sotkamo	100	0	0	247	99,6	0	0,4	268
		Taivalkoski	96,6	1,1	2,3	88	90,8	4,6	4,6	87
		Tyrnävä	100	0	0	51	100	0	0	48
		Utajärvi	100	0	0	46	100	0	0	38
		Vaala	100	0	0	103	98,8	1,2	0	82
		Kunnat	99,5	0,2	0,3	1 834	99,1	0,5	0,4	1 739
Lapin AVI	**Kaupunkimaiset kunnat**	**Kemi**	100	0	0	723	100	0	0	730
		Rovaniemi	99,6	0,3	0,1	1 337	99,6	0,3	0,1	1 073
		Tornio	97	1	2	709	99,1	0,2	0,8	638
		Kunnat	99,1	0,4	0,5	2 769	99,6	0,2	0,2	2 441
	Taajaan asutut kunnat	**Kemijärvi**	100	0	0	191	100	0	0	150
		Keminmaa	100	0	0	171	100	0	0	146
		Sodankylä	100	0	0	241	100	0	0	146
		Kunnat	100	0	0	603	100	0	0	442
	Maaseutumaiset kunnat	**Enontekiö**	95	5	0	20	90,9	9,1	0	22
		Inari	100	0	0	134	100	0	0	109
		Kittilä	100	0	0	69	97,4	2,6	0	78
		Kolari	100	0	0	60	98,3	0	1,7	58
		Muonio	100	0	0	7	100	0	0	12
		Pelkosennie	100	0	0	25	100	0	0	27
		Pello	96,7	0	3,3	61	100	0	0	62
		Posio	97,5	2,5	0	81	98,8	0	1,2	81
		Ranua	98,9	1,1	0	91	98,9	1,1	0	87
		Salla	100	0	0	75	100	0	0	50
		Savukoski	100	0	0	23	100	0	0	22
		Simo	100	0	0	34	100	0	0	26
		Tervola	100	0	0	42	100	0	0	49
		Utsjoki	100	0	0	13	84,6	0	15,4	13
		Ylitornio	100	0	0	74	100	0	0	58
		Kunnat	99,3	0,5	0,2	809	98,8	0,7	0,5	754

Laatuseloste

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat -tilaston laatuselosteessa arvioidaan tilastokohtaisesti tilaston luotettavuutta ja sopivuutta eri käyttötarkoituksiin. Laatuselosteessa noudatetaan Suomen virallisen tilaston (SVT) suosituksia.

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 edistämisen 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 kehittämiskeskuksen (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 seurantakuukauden jälkeisen kuukauden loppuun 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, jota vielä korostettiin alleviivaamalla kriteeri lokakuun 2015 tiedonkeruun yhteydessä. 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. Kevään 2016 käsittelyaikaseurantaan tehtiin vielä tarkennus: ”Käsittelyaika päättyy hakemuksen tai siihen liittyvän lisäselvityspyynnön vastauksen perusteella tehtyyn päätökseen. Lisäselvityspyynnön sisältävien hakemusten käsittelyaika lasketaan mukaan vain kerran. (toimeentulotukilain 14a § 1-4 mom.) **”**

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 täsmentämisessä 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 – noin kolmen viikon 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 Manner-Suomen tiedot toimeentulotuen käsittelyaikojen toteutumisesta.

Lokakuun 2016 tilaston erityiskysymykset

Vuonna 2016 Suomessa on 313 kuntaa. Kysely ei kata Ahvenanmaan valtionviraston alaisia kuntia (16 kuntaa). Kysely toteutettiin lokakuussa 2016 kuudennen kerran ja kyselyyn vastasivat kaikki Manner-Suomen kunnat (297 kuntaa). Outokummun määräaikaseurantaan tuli selvitys, että käsittelyaikatiedot eivät pidä paikkaansa pitkien, yli kuukaudeksi tehtyjen pitkäaikaispäätösten teknisen kirjautumisen eli näiden hakemusten aukijäämisen takia.

Sisäiset tarkastukset

Joidenkin kuntien osalta hakemusten lukumäärä (kysymys 1) ja käsiteltyjen hakemusten lukumäärä (kysymys 2) eivät täsmänneet. Kuitenkin kaikissa kunnissa hakemusten lukumäärä oli vähintään käsiteltyjen hakemusten määrän suuruinen.

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 kirjaamisessa 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.

Kiireellisten tapausten määrää ei aina voida luotettavasti eritellä, joten kiireellisten hakemusten määrä perustui monessa kunnassa arviotietoon tai sitä ei kyetty lainkaan antamaan (55 kuntaa).

Palautteet, kommenti tai lisäselvitykset kysyttyihin kysymyksiin

Lokakuun 2016 kyselyssä uutena kysymyksenä oli mitä haasteita tai riskejä kunta arvioi olevan toimeentulotuen palveluprosessissa ja resursoinnissa kun perustoimeentulotuki vuoden 2017 alussa siirtyy Kelan hoidettavaksi. Kysymykseen vastasi yhteensä 160 kuntaa. Tiedonkeruun kuntakommentteja tullaan hyödyntämään THL:n tutkimuksissa. Kysymyksen vastaukset on lähetetty myös tiedoksi Valviralle ja STM:lle.

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 saapuneisiin hakemuksiin 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, joten mitään erillistä kiireellisyyskirjausta ei tehdä. Eräissä kunnissa menettelytapana on uusien asiakkaiden osalta se, että kiireellisyys arvioidaan 0-1 työpäivän aikana hakemuksen saapumisesta. Aiemmin asioineen osalta katsotaan hakemuksesta onko tilanne muuttunut oleellisesti. Useat kunnat korostavat, että kiireellisten hakemusten määrät ovat arvioita, eikä lukumäärää pystytä luotettavasti selvittämään asiakastietojärjestelmästä. Kaikkiaan arviotietoja kiireellisistä hakemuksista antavia kuntia oli 55 kappaletta. Kiireellisistä hakemuksista arviotietoja antavien kuntien määrä on tasaisesti laskenut aiemmista käsittelyaikaseurantakerroista.

Kysymys 2. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat seurantajaksona

Joissain kunnissa tiedot on annettu lokakuussa jätetyistä hakemuksista, eikä lokakuulle kohdistuvista toimeentulotukihakemuksista kuten käsittelyaikaseurannassa pitäisi seurata. Syyksi kunnat ilmoittivat, etteivät pysty erittelemään lokakuulle kohdistuvia hakemuksia asiakastietojärjestelmästä.

Joissain kunnissa asiakastietojärjestelmä ei anna mahdollisuutta merkitä hakemukseen, että se on ennalta jätetty hakemus. Kunnat ovat pyrkineet siihen, että käsittelyaika on laskettu käsittelyaikaseurannassa annetun ohjeen mukaan: Jos hakemus on tullut 7 arkipäivää tai aiemmin ennen sen ajanjakson alkua, jolle toimeentulotukea haetaan, käsittelyajaksi laitetaan 2–7 arkipäivää. Ennalta jätettyjen hakemusten käsittelyaika ylittyy, mikäli päätöstä ei tehdä heti haetun toimeentulotukiajanjakson alussa.

Joissain kunnissa asiakastietojärjestelmä ei anna mahdollisuutta ns. ”pitkiin päätöksiin”, jotka tehdään monen kuukauden ajalle. Näissä tapauksissa asiakastietojärjestelmä on tulkinnut hakemuksen automaattiseksi yliaikaiseksi. Erityisesti tämä näkyi Outokummun toimittamissa tiedoissa, jotka vääristävät myös Pohjois-Karjalan maakunnan ja avin tietoja.

Kunnista ei välttämättä saada systemaattista tietoa toimeentulotukipäätösten käsittelyajoista. Osassa kuntia kunnissa käsittelyaikoja laskettaessa järjestelmä pakottaa liittämään päätökseen hakemuksen, jolloin sama päätös saattaa koostua useista eri käsittelyaikajaksoista. Toisissa kunnissa käsittelyajat taasen lasketaan päätöksistä, jolloin edellä mainitussa järjestelmässä määritellyt käsittelyjaksot 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): Kohdassa 2c (käsittelyaika 8−9 päivää): yksi toistuva selitys on se, että sosiaalityöntekijä on pyytänyt lisäselvitystä, mutta ei ole kirjannut sitä lisäselvityspyyntö-kohtaan ohjelmassa, joten kyseessä on kirjaamisvirhe. Toimeentulotukea on haettu edellisen kuukauden ajanjaksolle, mutta sitä on myönnetty samalla myös seurantakuukaudelle.

Kohdassa 2d (käsittelyaika 10 päivää tai enemmän): Yli 10 päivän käsittelyajan hakemukset ovat saattaneet johtua hakemuksiin liittyvien lisäselvityspyyntöjen viivästymisestä. 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. Yli 10 päivää kestäneissä käsittelyajoissa tuli esille myös valmistelussa olleet haasteelliset asiat, joiden perusteellinen selvittelyprosessi on venyttänyt päätöksen yli lakimääräisen määräajan. Päätöksiä on saatettu tehdä myös eri henkilön nimiin kuin miten hakemukset on kirjattu. Toimeentulotukea on haettu edellisen kuukauden ajanjaksolle, mutta sitä on myönnetty samalla myös seurantakuukaudelle.

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 eliminoitua aineistosta, joten luokkaan kirjautuu virheellisesti suuri määrä hakemuksia.

Yleisellä tasolla monet kunnat 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.

Myöhästymisen syiksi mainitaan lisäksi toimeentulotuen päätösprosessiin liittyviä yksittäisiä tekijöitä: kunnan resurssit toimeentulotukipäätösten käsittelyssä; päätös on siirretty asiakkaan ja sosiaalityöntekijän neuvotteluihin; asiakas ei ole lähettänyt lupaamaansa lisäselvitystä tai saapunut sovittuun asiakastapaamiseen, mikä on voinut tehdä mahdottomaksi päätöksenteon asiasta; päätöksissä ollut pieni tuloylijäämä, mutta kielteistä päätöstä ei ole tehty heti, vaan on jääty odottamaan, tuoko asiakas sen kuukauden aikana, jota päätös koskee, uusia laskelmassa hyväksyttäviä menoja, jolloin hän mahdollisesti olisi ollut oikeutettu toimeentulotukeen; toimeentulotukihakemus koskee hautajaisavustusta, joka on odottanut perunkirjoitusta; hakemus on laitettu vireille suullisesti ja toimeentulotukea on ehdotettu maksettavan laskua vastaan ja odotettu, että lasku toimitettu ja päätös voidaan tehdä; tai asiakas on järjestänyt itse vuokravakuusasiansa, joten asia saattaa olla rauennut jne.

Kysymys 3. Seurantajakson aikana toimeentulotukihakemuksiin pyydetyt lisäselvitykset

It-järjestelmästä/asiakastietojärjestelmästä ei aina saa kysymykseen tosiasiapohjaista tilastotietoa, joten vastaus voi perustua sosiaalityöntekijän arvioon tai vastauksia ei voida selvittää.

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. Lisäksi lisäselvityspyyntöjä määräaikojen toteutumista viivästyttää se, että määräaikoja joudutaan jossain tapauksessa jatkamaan asiakkaan muuttuneen elämäntilanteen vuoksi. Kuitenkin lisäselvityspyynnöt 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 asiakkaille 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 kysyy millaiselle asialle aikavaraus halutaan tai pyytää puhelimitse lisätietoja hakemukseen tai kertoo päätöksen sisällöstä. Soittopyynnöt välitetään sosiaalityöntekijälle erityisesti täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevissa 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.

Toimeentulotukiasiakkaan henkilökohtaiseen keskusteluun pääsyn mahdollisuuteen monet kunnat vastaavat "useimmiten", koska esimerkiksi lomien aikana ne joutuvat tekemään päätöksiä pienemmällä henkilöstömäärällä, eikä asiakastapaaminen aina tällöin ole mahdollista. Normaaliaikana nämä kuitenkin järjestyvät likipitäen aina. Joissain tapauksissa ”ei saanut ajanvarausta” merkintöjä on tunnistettu jäävän kirjaamatta tietojärjestelmiin. Kuitenkin monissa kunnissa henkilökohtaiseen keskusteluun pääsyä ei tilastoida, joten tieto perustuu arvioon.