

19.6.2019

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat huhtikuussa 2019

Päälöydökset

- Kelaan osoitettujen perustoimeentulotukihakemusten määrä oli huhtikuussa 2019 noin 222 200.
- Kelaan osoitetuista hakemuksista 4,2 prosentissa lakisääteinen 7 arkipäivän käsittelyaika ylittyi.
- Kuntiin osoitettujen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksia oli huhtikuussa 2019 noin 32 700.
- Kuntiin osoitetuista hakemuksista 1,9 prosentissa lakisääteinen 7 arkipäivän käsittelyaika ylittyi.

Toimeentulotuen hakemusten käsittelyajat hidastuneet

Kelaan osoitettujen perustoimeentulotukihakemusten määrä oli huhtikuussa 2019 yhteensä 222 216. Hakemusten määrä kasvoi 1,1 prosentilla lokakuusta 2018 huhtikuuhun 2019.

Seitsemän arkipäivän käsittelyn ylittäneiden, Kelaan osoitettujen hakemusten, osuus oli huhtikuussa 2019 yhteensä 4,2 prosenttia kun vastaava luku lokakuussa 2018 oli 1,6 prosenttia.

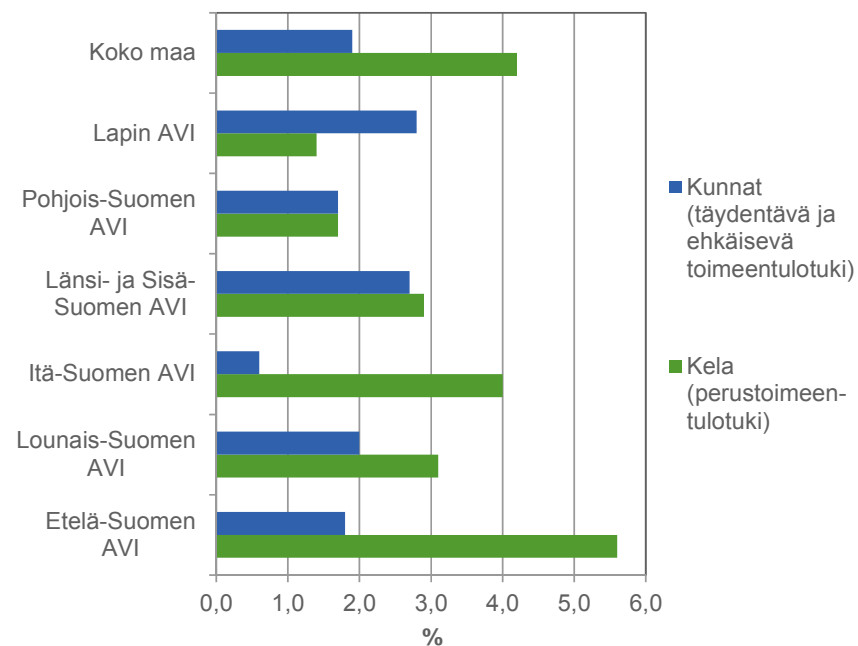
Huhtikuussa 2019 lisäselvityksiä pyydettiin 16,2 prosenttiin perustoimeentulotuen hakemuksia. Lisäselvitysten määrä väheni 3,2 prosenttiyksiköllä.

Kuntiin osoitettujen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten määrä oli huhtikuussa 2019 yhteensä 32 726. Kuntiin osoitettujen hakemusten määrä väheni 9 prosenttia lokakuusta 2018 huhtikuuhun 2019.

Seitsemän arkipäivän käsittelyn ylittäneiden, kuntaan osoitettujen hakemusten, osuus oli huhtikuussa 2019 yhteensä 1,9 prosenttia kun vastaava luku lokakuussa 2018 oli 1,6 prosenttia.

Huhtikuussa 2019 lisäselvityksiä pyydettiin 8,1 prosenttiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksia. Lisäselvitysten määrä väheni kahdella prosenttiyksiköllä.

Kuvio 1. Toimeentulotuen lakisääteisen 7 arkipäivän käsittelyn ylittäneiden hakemusten osuus aluehallintovirastoalueittain huhtikuussa 2019



Hannele Tanhua
etunimi.sukunimi@thl.fi

Sirkka Kiuru
etunimi.sukunimi@thl.fi



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

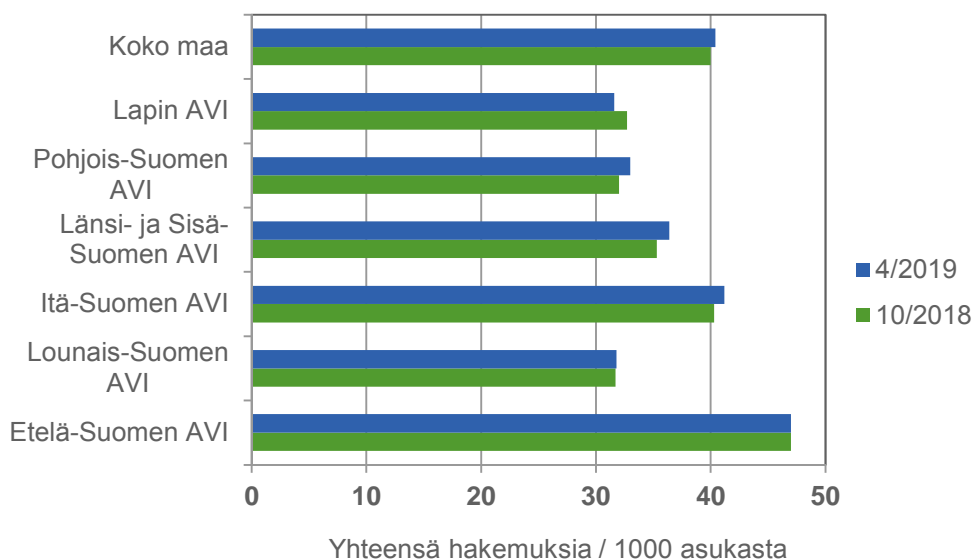
Perustoimeentulotuen hakemusten määrä ja käsittelyajat huhtikuussa 2019

Kelaan osoitettujen perustoimeentulotukihakemusten määrä oli huhtikuussa 2019 yhteensä 222 216. Noin puolet hakemuksista oli Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueella (110 909). Vähiten hakemuksia oli Lapin aluehallintoviraston alueella (5 627). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston alueella hakemuksia oli 44 752, Itä-Suomen aluehallintoviraston alueilla 22 704, Lounais-Suomen aluehallintoviraston alueella 22 201 ja Pohjois-Suomen aluehallintoviraston alueella 16 023.

Hakemusten lakisääteiset käsittelyajat ylittyivät koko maassa keskimäärin 4,2 prosentissa perustoimeentulotuen hakemuksista. Kelaan osoitettujen perustoimeentulotukihakemusten lakisääteiset käsittelyajat hidastuivat 2,6 prosenttiyksiköllä lokakuusta 2018. Useimmin (5,6 %) lakisääteiset käsittelyajat ylittyivät Etelä-Suomen ja harvimmin (1,4 %) Lapin aluehallintovirastojen alueilla.

Toimeentulotukilain mukaan kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä. Kelan perustoimeentulotuen hakemuksista arvioitiin kiireellisiksi noin 2,9 prosenttia. Kiireellisten hakemusten määrä kasvoi 1,2 prosenttiyksikköä lokakuuhun 2018 verrattuna.¹

Kuvio 2. Kelan perustoimeentulotukihakemusten määrä tuhatta asukasta kohden lokakuussa 2018 ja huhtikuussa 2019



Perustoimeentulotukihakemusten määrä oli asukaslukuun suhteutettuna koko maan osalta 40/1 000 asukasta. Määrä on pysynyt samana kolme viimeistä seurantakertaa (huhtikuu 2018, lokakuu 2018 ja huhtikuu 2019). Eniten hakemuksia suhteutettuna asukaslukuun oli Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueella (47/1 000 asukasta) ja vähiten Lounais-Suomen ja Lapin aluehallintoviraston alueella (32/1 000 asukasta). Itä-Suomen aluehallintoviraston alueella hakemuksia oli 41/1 000 asukasta, Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston alueella 36/1 000 asukasta ja Pohjois-Suomen aluehallintoviraston alueella 33/1 000 asukasta.

Huhtikuussa 2019 lisäselvityksiä pyydettiin 16,1 prosenttiin perustoimeentulotuen hakemuksista. Yhteensä 1,0 prosentissa lisäselvityspyynnöistä seitsemän arkipäivän lakisääteinen käsittelyaika ylittyi. Lakisääteisen seitsemän arkipäivän määräjassa lähetettyjen lisäselvityspyynnöiden käsittelyajat pysyivät samana lokakuuhun 2018 verrattuna.

¹ Vuoden 2019 ja aikaisempien vuosien kiireellisten hakemusten lukumäärätiedot eivät ole Kelan tietojen osalta vertailukelpoisia. Kiireellisten hakemusten tilastointitapa Kelassa on muuttunut vuoden 2019 alussa. Vuoden 2019 alusta lähtien kiireelliseksi ratkaisuksi tilastoidaan, jos perustoimeentulotuen hakemus on tehty kiireellisten hakemusten työjonolta. Ennen kiireelliset ratkaisut tilastoitettiin etuuskäsittelijän kirjaaman merkinnän perusteella. Tilastointimuutos kasvatti kiireellisten ratkaisujen määrää.

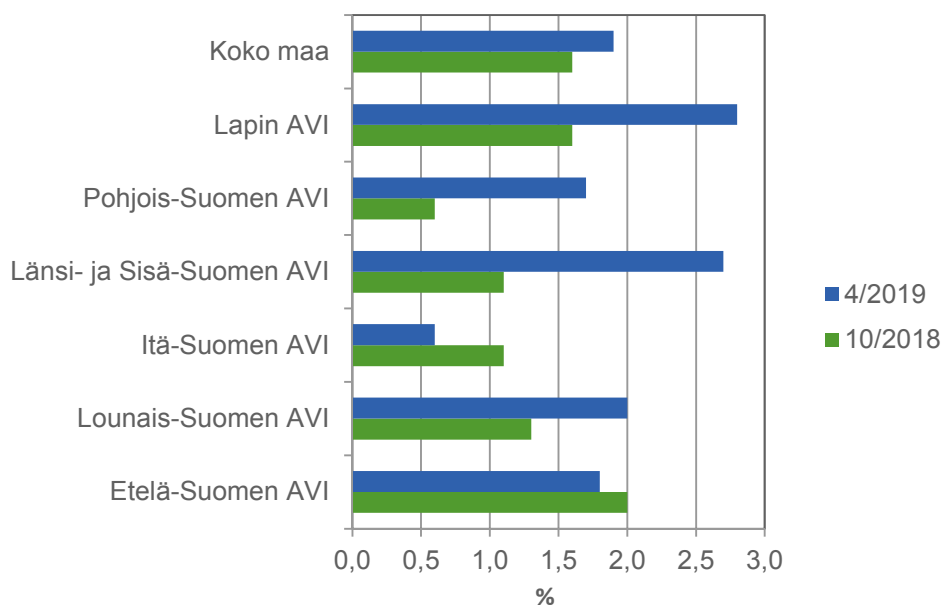
Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten määrä ja käsittelyajat huhtikuussa 2019

Kuntiin osoitettujen toimeentulotukihakemusten määrä (32 726) väheni lokakuusta 2018 huhtikuuhun 2019 yhteensä 9 prosenttia. Noin 56 prosenttia hakemuksista oli Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueella (18 163). Vähiten hakemuksia oli Lapin aluehallintoviraston alueella (778). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston alueella hakemuksia oli 6 443, Itä-Suomen aluehallintoviraston alueella 2 742, Lounais-Suomen aluehallintoviraston alueella 2 469 ja Pohjois-Suomen aluehallintoviraston alueella 2 131.

Huhtikuussa 2019 keskimäärin 1,9 prosentissa hakemuksista lakisääteiset käsittelyajat ylittyivät kun vastaava luku lokakuussa 2018 oli 1,6 prosenttia.

Huhtikuussa 2019 kuntien täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksista arvioitiin kiireellisiä olevan 14,9 prosenttia. Kiireellisiksi arvioidujen toimeentulotukihakemusten määrässä oli alueellisia eroja. Etelä-Suomen aluehallintoviraston kiireellisten hakemusten muita suurempi osuus (21 %) selittyy osaksi tilastopoiminnalla.² Muiden aluehallintovirastojen alueella kuntien kiireellisesti päätettyjen hakemusten osuus oli 6,3–10,9 prosentin välillä kaikista kuntiin osoitetuista toimeentulotukihakemuksista.

Kuvio 3. Lakisääteisen 7 arkipäivän käsittelyajan ylittäneiden hakemusten osuus kuntaan osoitetuista toimeentulotuen hakemuksista huhtikuussa 2019 ja lokakuussa 2018



Huhtikuussa 2019 lisäselvityksiä pyydettiin 8,1 prosenttiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksista. Kuntien pyytämät lisäselvityspyynnöt vähenivät kahdella prosenttiyksiköllä. Lakisääteisen seitsemän arkipäivän määräajassa lähetettyjen lisäselvityspyynnöiden käsittelyajat hidastuivat lokakuusta 2018. Huhtikuussa 2019 yhteensä 2,8 prosentissa lisäselvityspyynnöistä seitsemän arkipäivän käsittelyaika ylittyi kun vastaava luku lokakuussa 2018 oli 2,4 prosenttia.

² Koko maan ja Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueen kuntien kiireellisten hakemusten lukumäärää ja osuuksia kaikista hakemuksista selittää erityisesti Helsingin toimittama arviotieto kiireellisten hakemusten lukumäärästä. Helsinki pystyy toimittamaan tietojärjestelmästäan tiedot kiireellisten hakemusten lukumäärästä tekemällä poiminnan 0-1 päivässä käsitellyistä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksista, joista on jätetty pois etuuskäsittelyn käsittelemät hakemukset, sillä etuuskäsittelijät eivät pääsääntöisesti käsittele kiireellisiä asioita. Huhtikuussa 2019 Helsinki arvioi kiireellisten hakemusten lukumääräksi 2 556. Koko maan kiireellisten hakemusten lukumäärä on 4 871 eli Helsingin kiireellisten hakemusten osuus kaikista hakemuksista on 52,5 %.

Käsitteet ja määritelmät

Perustoimeentulotuki: Perustoimeentulotukea myönnettäessä otetaan huomioon perusosallakatettavat menot (perusosa) sekä muut perusmenot. (Toimeentulotukilaki 7§). Perustoimeentulotuen hakemusten käsittely, myöntäminen ja maksatus siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitoksen (Kela) tehtäväksi 1.1.2017.

Täydentävä toimeentulotuki: Kunnat myöntävät täydentävää toimeentulotukea. Kunta päättää täydentävästä toimeentulotuesta pääsääntöisesti sen jälkeen, kun Kela on tehnyt ratkaisunsa (myönteinen tai kielteinen päätös) hakijalle perustoimeentulotuesta. Täydentävään toimeentulotukeen sisältyvät erityismenot, joita ovat ylimääräiset asumismenot ja erityisistä tarpeista tai olosuhteista aiheutuvat menot, toimeentulon turvaamiseksi tai itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeelliseksi harkitut menot (Toimeentulotukilaki 7c§).

Ehkäisevä toimeentulotuki: Kunnat myöntävät ehkäisevää toimeentulotukea, jonka perusteista ne päättävät itse toimeentulotukilain nojalla. Kunta päättää ehkäisevästä toimeentulotuesta pääsääntöisesti sen jälkeen, kun Kela on tehnyt ratkaisunsa hakijalle perustoimeentulotuesta. Tuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen omatoimista suoriutumista ja ehkäistä syrjäytymistä. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää esimerkiksi ylivelkaantumisesta tai taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseksi. (Toimeentulotukilaki 13§). Kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi kunta voi Kelan toimipisteiden ollessa kiinni myöntää toimeentulotukea poikkeuksellisesti ilman, että asiakkaan oikeutta perustoimeentulotukeen on kyseisenä ajanjaksona päätöksellä arvioitu ja ratkaistu. Tuki myönnetään näissä tilanteissa ehkäisevänä toimeentulotukena.

Toimeentulotukihakemus: Toimeentulotukihakemus tehdään Kansaneläkelaitokselle, jonka tulee tehdä hakemuksen perustella päätös perustoimeentulotuesta. Kansaneläkelaitoksen on hakijan pyynnöstä toimitettava hakemus viipymättä asiassa toimivaltaiseen kuntaan tehtyään hakemuksen perusteella päätöksen perustoimeentulotuesta, jos hakija on esittänyt hakemuksessaan muita kuin toimeentulotuen perusosaa tai muita perusmenoja koskevia menoja. Hakemus täydentävästä tai ehkäisevästä toimeentulotuesta tehdään kunnan toimielimelle, jos hakija on saanut hakemusta koskevalle ajalle tehdyn päätöksen perustoimeentulotuesta. Kiireellisessä tapauksessa tai erityistilanteissa asia voidaan käsitellä ilman Kelan perustoimeentulotukipäätöstä. Näin turvataan avun saanti myös akuuteissa kriisitilanteissa.

Kiireelliseksi arvioitu toimeentulotukihakemus: Tilastossa käytetään termiä ”kiireelliseksi arvioitu toimeentulotukihakemus” ja tilastoraportin kuitioissa termiä ”kiireellinen toimeentulotukihakemus”. Toimeentulotukilain 14 a§:n (1412/1997) toimeentulotukiasia on käsiteltävä siten, että hakijan tai perheen oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu. Kiireelliseksi arvioitu toimeentulotukihakemus viittaa toimeentulotukilain 14 b §:n (1412/1997), jonka mukaan kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotukihakemuksen johdosta on tehtävä samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Toimeentulotukihakemuksen käsittelyaika: Kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat seurantajaksona: Tilastoraportissa käytetään seuraavia toimeentulotukihakemusten käsittelyaikojen määrittelyjä (Ks. käsittelyaikaseurannan lomake: [Toimeentulotukihakemusten käsittelyaikaseuranta](#)):

- Hakemuksen käsittelyaika alkaa seuraavasta arkipäivästä, kun hakemus on kirjattu saapuneeksi (vireilletulopäivä).
- Käsittelyaika päättyy hakemuksen tai siihen liittyvän lisäselvityspyynnön vastauksen perusteella tehtyyn päätökseen. Käsittelyaika on laskettu hakemuksen vireilletulopäivästä ratkaisupäivään, jos hakemukseen ei ole pyydetty lisäselvityksiä.
- Käsittelyaika on laskettu viimeisen lisäselvityksen saapumisesta ratkaisupäivään, kun hakemukseen on pyydetty lisäselvityksiä. Lisäselvityspyynnön sisältävien hakemusten käsittelyaika lasketaan mukaan vain kerran.
- 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).

- Jos hakemus on käsitelty myöhemmin kuin hakemuskuukauden ensimmäisenä arkipäivänä, käsittelyaika ylittyy, ja se kirjataan luokkaan 2c (8–9 arkipäivänä kuluessa ratkaistut) tai 2d (10 tai enemmän arkipäivän aikana ratkaistut tai käsittely on vielä kesken) 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).

Tarkistusratkaisu (Kela): Tarkistusratkaisu on ratkaisu, joka tehdään silloin kun aiemmin tehdyn etuusratkaisun perusteet ovat muuttuneet. Niin ollen tarkistushakemukseksi luokitellaan hakemus, joka kohdistuu aikaan, jolle tukea on jo myönnetty. Tarkistushakemus ja uusi hakemus ovat rinnakkaisia luokkia (käsittelyn tyyppiä) eli tarkistushakemukset nimenomaan eivät ole uusia hakemuksia. Tarkistushakemukset ovat mukana Kelan toimittamissa käsittelyaikaseurannan hakemusten lukumäärässä koska Kelan käsittelyaikatakuun piiriin kuuluvat käsittelyn tyypit ovat uusi hakemus, tarkistushakemus, jatkohakemus, maksusitoumus ja vuokratuotto.

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

Kuntaryhmä: Kuntien tiedot on kerätty 1.1.2019 toteutuneiden kuntaliitosten perusteella. Tilastossa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2019 alueluokitusta.

Alueluokitus. Tilastossa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2019 alueluokitusta (manner-Suomi 295 kuntaa).

Seurantakuukausi: THL:n toimeentulotukihakemusten käsittelyajat -tilaston tiedot koskevat seurantakuukaudelle kohdistuvia hakemuksia (huhti- ja lokakuu), ei seurantakuukautena saapuneita tai seurantakuukautena ratkaistuja hakemuksia.

Väestösuhteutus. Toimeentulotukihakemusten käsittelyaikojen väestösuhteutukset on tehty Tilastokeskuksen Väestön ennakkotilaston viimeisimpien ennakkotietojen perusteella. Viimeisimmät tiedot ilmestyvät osoitteessa: [Väestön ennakkotilasto](#)

Taulukoissa käytetyt symbolit

.. tietoa ei ole saatu, se on liian epävarma esitettäväksi tai se on salassapitosäännön alainen

– ei yhtään havaintoa

[Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat -tilaston verkkosivu](#)

Liitetaulukot

Liitetaulukko 1: Kelaan osoitettujen perustoimeentulotuen ja kuntaan osoitettujen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten lukumäärät aluehallintovirastoalueittain huhtikuussa 2019.

Liitetaulukko 2. Kelaan osoitettujen perustoimeentulotuen ja kuntaan osoitettujen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten käsittelyajat aluehallintovirastoalueittain huhtikuussa 2019.

Liitetaulukko 3. Kelaan osoitettujen perustoimeentulotuen ja kuntaan osoitettujen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten lisäselvityspyyntöjen lukumäärä aluehallintovirastoalueittain huhtikuussa 2019.

Liitetaulukko 4: Kelaan osoitettujen perustoimeentulotuen ja kuntaan osoitettujen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten käsittelyajat aluehallintovirastoalueittain, kuntaryhmittäin ja kunnittain huhtikuussa 2019.

Liitetaulukko 1: Kelaan osoitettujen perustoimeentulotuen ja kuntaan osoitettujen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten lukumäärät aluehallintovirastoalueittain huhtikuussa 2019

Aluehallintovirastoalue	Toimeentulotuki-hakemukset yhteensä		Yht. hakem., muutos edelliseen seurantajaksoon (%)		Yht. hakemuksia / 1000 asukasta		Kiireelliset toimeentulotuki-hakemukset yht.		Kiireellisten hakemusten %-osuus hakemuksista yht.	
	Kela	Kunta	Kela	Kunta	Kela	Kunta	Kela 1)	Kunta 2)	Kela 1)	Kunta 2)
Etelä-Suomen AVI	110 909	18 163	0,4	-9,2	47,0	7,7	3 186	3 808	2,9	21,0
Lounais-Suomen AVI	22 201	2 469	0,4	-17,6	31,8	3,6	630	158	2,8	6,4
Itä-Suomen AVI	22 704	2 742	1,6	-15,1	41,2	5,1	798	224	3,5	8,2
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	44 752	6 443	2,8	-3,1	36,4	5,3	864	403	1,9	6,3
Pohjois-Suomen AVI	16 023	2 131	3,1	-6,1	33,0	4,4	241	199	1,5	9,3
Lapin AVI	5 627	778	-3,8	-5,9	31,6	4,4	96	85	1,7	10,9
Koko maa	222 216	32 726	1,1	-9,0	40,4	6,0	5 815	4 877	2,6	14,9

1) Vuoden 2019 ja aikaisempien vuosien kiireellisten hakemusten lukumäärätiedot eivät ole Kelan tietojen osalta vertailukelpoisia. Kiireellisten hakemusten tilastointitapa Kelassa on muuttunut vuoden 2019 alussa. Vuoden 2019 alusta lähtien kiireelliseksi ratkaisuksi tilastoidaan, jos perustoimeentulotuen hakemus on tehty kiireellisten hakemusten työjonolta. Ennen kiireelliset ratkaisut tilastointiin etuuskäsittelijän kirjaaman merkinnän perusteella. Tilastointimuutos kasvatti kiireellisten ratkaisujen määrää.

2) Koko maan ja Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueen kuntien kiireellisten hakemusten lukumäärää ja osuuksia kaikista hakemuksista selittää erityisesti Helsingin toimittama arviotieto kiireellisten hakemusten lukumäärästä. Helsinki pystyy toimittamaan tietojärjestelmästään tiedot kiireellisten hakemusten lukumäärästä tekemällä poiminnan 0-1 päivässä käsitellyistä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksista, joista on jätetty pois etuuskäsittelyn käsittelemät hakemukset, sillä etuuskäsittelijät eivät pääsääntöisesti käsittele kiireellisiä asioita. Huhtikuussa 2019 Helsinki arvioi kiireellisten hakemusten lukumääräksi 2 556. Koko maan kiireellisten hakemusten lukumäärä on 4 871 eli Helsingin kiireellisten hakemusten osuus kaikista hakemuksista on 52,5%.

Liitetaulukko 2. Kelaan osoitettujen perustoimeentulotuen ja kuntaan osoitettujen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten käsittelyajat aluehallintovirastoalueittain huhtikuussa 2019

Aluehallintovirastoalue	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä		0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käsitellyistä hakemuksista yht.		8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käsitellyistä hakemuksista yht.		Yli 9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käsitellyistä hakemuksista yht.	
	Kela	Kunta	Kela	Kunta	Kela	Kunta	Kela	Kunta
Etelä-Suomen AVI	110 909	18 021	94,4	98,2	5,0	0,9	0,6	1,0
Lounais-Suomen AVI	22 201	2 409	96,9	98,0	3,0	0,8	0,1	1,2
Itä-Suomen AVI	22 704	2 723	96,0	99,4	3,8	0,4	0,2	0,2
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	44 752	6 368	97,1	97,3	2,7	1,5	0,1	1,2
Pohjois-Suomen AVI	16 023	2 056	98,3	98,3	1,6	0,8	0,1	0,9
Lapin AVI	5 627	709	98,6	97,2	1,3	1,4	0,1	1,4
Koko maa	222 216	32 286	95,8	98,1	3,9	1,0	0,4	1,0

Liitetaulukko 3. Kelaan osoitettujen perustoimeentulotuen ja kuntaan osoitettujen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten lisäselvityspyyntöjen lukumäärät aluehallintovirastoalueittain huhtikuussa 2019

Aluehallintovirastoalue	Lisäselvityspyyntöjen määrä yhteensä		Lisäselvitysten osuus tulleisiin hakemuksiin		7 arkipäivää ylittäneiden %-osuus lisäselvityspyynnöistä yhteensä	
	Kela	Kunta	Kela	Kunta	Kela	Kunta
Etelä-Suomen AVI	17 422	1 205	15,7	6,3	4,3	4,8
Lounais-Suomen AVI	2 995	322	13,5	12,9	3,3	1,2
Itä-Suomen AVI	4 000	293	17,6	10,7	3,5	0,3
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	7 328	516	16,4	8,0	2,8	1,9
Pohjois-Suomen AVI	3 099	300	19,3	14,1	1,3	1,0
Lapin AVI	1 068	89	19,0	11,4	1,4	1,1
Koko maa	35 912	2 725	16,2	8,1	3,5	2,8

Liitetaulukko 4: Kelaan osoitettujen perustoimeentulotuen ja kuntaan osoitettujen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten käsittelyajat aluehallintovirastoalueittain, maakunnittain ja kunnittain huhtikuussa 2019

			KELA			Kunta		
			0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs.hak.yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs.hak.yht.	Yli 9 arkipv käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs.hak.yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs.hak.yht.	Yli 9 arkipv käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.
Koko maa	Yhteensä	Yhteensä	95,8	3,9	0,4	98,1	1,0	1,0
Etelä- Suomen AVI	Uusimaa	Askola	96,7	2,2	1,1	87,5	0,0	12,5
		Espoo	94,3	5,0	0,8	99,5	0,1	0,3
		Hanko	95,7	4,3	0,0	97,0	0,0	3,0
		Helsinki	94,3	5,2	0,5	98,3	1,3	0,4
		Hyvinkää	94,2	5,4	0,4	91,2	0,0	8,8
		Inkoo	90,2	9,8	0,0	100,0	0,0	0,0
		Järvenpää	95,1	4,5	0,4	100,0	0,0	0,0
		Karkkila	94,6	4,5	0,9	100,0	0,0	0,0
		Kauniainen	93,7	5,8	0,5	100,0	0,0	0,0
		Kerava	94,0	5,4	0,7	98,6	0,0	1,4
		Kirkkonummi	93,5	5,6	0,9	96,8	1,9	1,3
		Lapinjärvi	91,7	8,3	0,0			
		Lohja	94,7	4,7	0,6	98,4	0,8	0,8
		Loviisa	94,6	5,1	0,4	91	2,7	6,3
		Myrskylä	98,0	2,0	0,0	100,0	0,0	0,0
		Mäntsälä	95,0	4,8	0,2	94,3	2,9	2,9
		Nurmijärvi	95,2	4,4	0,3	99,2	0,0	0,8
		Pornainen	92,6	7,4	0,0	66,7	0,0	33,3
		Porvoo	94,3	4,7	1,0	99,6	0,4	0,0
		Pukkila	100,0	0,0	0,0	100	0	0
		Raasepori	95,7	3,6	0,8	89,6	4,2	6,3
		Sipoo	93,7	5,2	1,1	97,1	2,2	0,7
		Siuntio	95,7	4,3	0,0	100,0	0,0	0,0
		Tuusula	95,1	4,7	0,2	97,7	0,8	1,6
		Vantaa	94,4	5,1	0,6	100,0	0,0	0,0
		Vihti	94,2	5,6	0,2	100,0	0,0	0,0
		Yhteensä	94,3	5,1	0,6	98,6	0,8	0,6
	Kanta-Häme	Forssa	98,3	1,5	0,1	97,7	1,1	1,1
		Hattula	99,4	0,6	0,0	93,3	6,7	0,0
		Hausjärvi	97,5	2,5	0,0	100,0	0,0	0,0
		Humppila	98,3	1,7	0,0	100	0	0
		Hämeenlinna	97,4	2,5	0,1	99,5	0,5	0,0
		Janakkala	97,8	1,9	0,2	96,2	0,6	3,1
		Jokioinen	98,3	1,7	0,0	100,0	0,0	0,0
		Loppi	98,6	1,4	0,0			
		Riihimäki	97,7	2,0	0,2	96,7	2,5	0,8

Liitetaulukko 4: Kelaan osoitettujen perustoimeentulotuen ja kuntaan osoitettujen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten käsittelyajat aluehallintovirastoalueittain, maakunnittain ja kunnittain huhtikuussa 2019

			KELA			Kunta		
			0-7	8-9	Yli 9 arkipv	0-7	8-9	Yli 9 arkipv
			arkipäivänä	arkipäivänä	käsiteltyjen	arkipäivänä	arkipäivänä	käsiteltyjen
			käsiteltyjen	käsiteltyjen	%-osuus käs.	käsiteltyjen	käsiteltyjen	%-osuus käs.
			%-osuus	%-osuus	hak. yht.	%-osuus	%-osuus	hak. yht.
			käs.hak.yht.	käs.hak.yht.		käs.hak.yht.	käs.hak.yht.	
		Tammela	99,2	0,8	0,0	100,0	0,0	0,0
		Ypäjä	98,1	1,9	0,0	100	0	0
		Yhteensä	97,7	2,1	0,1	98,4	0,9	0,7
Päijät-Häme		Asikkala	93,5	4,8	1,8	100,0	0,0	0,0
		Hartola	93,0	7,0	0,0	100,0	0,0	0,0
		Heinola	93,6	5,3	1,1	100,0	0,0	0,0
		Hollola	95,3	3,7	1,0	95,2	0,0	4,8
		Kärkölä	94,9	4,6	0,6	100,0	0,0	0,0
		Lahti	94,4	5,0	0,5	99,7	0,0	0,3
		Orimattila	94,9	4,9	0,2	100,0	0,0	0,0
		Padasjoki	98,0	2,0	0,0	85,7	14,3	0,0
		Sysmä	92,5	6,5	1,1	100	0	0
		Yhteensä	94,4	5,0	0,6	99,4	0,1	0,5
Kymenlaakso		Hamina	92,6	6,6	0,7	85,9	4,7	9,4
		Iitti	95,7	4,3	0,0	100,0	0,0	0,0
		Kotka	93,8	5,8	0,4	93,1	3,3	3,6
		Kouvola	93,4	6,0	0,6	78,6	5,8	15,7
		Miehikkälä	92,3	7,7	0,0	100,0	0,0	0,0
		Pyhtää	91,3	5,8	2,9	100,0	0,0	0,0
		Virolahti	96,0	2,7	1,3	100,0	0,0	0,0
		Yhteensä	93,5	5,9	0,6	87,3	4,2	8,5
Etelä-Karjala		Imatra	92,2	6,6	1,2	100,0	0,0	0,0
		Lappeenranta	93,3	5,8	0,9	100,0	0,0	0,0
		Lemi	90,2	7,8	2,0	100,0	0,0	0,0
		Luumäki	90,2	7,8	2,0	100,0	0,0	0,0
		Parikkala	95,9	2,7	1,4	100,0	0,0	0,0
		Rautjärvi	96,3	2,5	1,3	100,0	0,0	0,0
		Ruokolahti	95,3	3,8	0,9	100,0	0,0	0,0
		Savitaipale	94,7	3,9	1,3	100,0	0,0	0,0
		Taipalsaari	97,7	2,3	0,0	100,0	0,0	0,0
		Yhteensä	93,2	5,8	1,0	100,0	0,0	0,0
		Yhteensä	94,4	5,0	0,6	98,2	0,9	1,0
Lounais-Suomen AVI	Varsinais-Suomi	Aura	92,6	5,9	1,5	100,0	0,0	0,0
		Kaarina	96,1	3,6	0,3	100,0	0,0	0,0
		Kemiönsaari	97,6	2,4	0,0	90,9	0,0	9,1
		Koski Tl	94,9	5,1	0,0	100,0	0,0	0,0
		Kustavi	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0

Liitetaulukko 4: Kelaan osoitettujen perustoimeentulotuen ja kuntaan osoitettujen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten käsittelyajat aluehallintovirastoalueittain, maakunnittain ja kunnittain huhtikuussa 2019

	KELA			Kunta		
	0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs.hak.yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs.hak.yht.	Yli 9 arkipv käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs.hak.yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs.hak.yht.	Yli 9 arkipv käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.
Laitila	97,0	2,2	0,7	100,0	0,0	0,0
Lieto	97,2	2,4	0,3	98,0	0,0	2,0
Loimaa	97,7	2,1	0,2	93,8	3,1	3,1
Marttila	98,0	2,0	0,0	88,9	0,0	11,1
Masku	96,1	3,9	0,0	100,0	0,0	0,0
Mynämäki	99,2	0,8	0,0	89,3	3,6	7,1
Naantali	98,2	1,6	0,2	98,2	1,8	0,0
Nousiainen	100,0	0,0	0,0	100	0	0
Oripää	94,7	5,3	0,0	100	0	0
Paimio	97,3	2,7	0,0	96,0	4,0	0,0
Parainen	97,4	2,3	0,4			
Pyhäranta	85,7	14,3	0,0	100	0	0
Pöytyä	98,6	1,4	0,0	100,0	0,0	0,0
Raisio	96,8	3,0	0,2	99,0	0,0	1,0
Rusko	94,6	5,4	0,0	100,0	0,0	0,0
Salo	96,8	3,0	0,2	97,4	0,0	2,6
Sauvo	100,0	0,0	0,0			
Somero	94,6	5,4	0,0	100,0	0,0	0,0
Taivassalo	100,0	0,0	0,0			
Turku	97,0	2,9	0,1	99,4	0,2	0,4
Uusikaupunki	96,9	3,1	0,0	100,0	0,0	0,0
Vehmaa	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Yhteensä	97,0	2,9	0,1	98,7	0,4	0,9
Satakunta						
Eura	96,8	3,2	0,0	98,4	1,6	0,0
Eurajoki	95,5	3,8	0,8	100,0	0,0	0,0
Harjavalta	95,8	4,2	0,0	91,7	8,3	0,0
Honkajoki	96,2	3,8	0,0	100	0	0
Huittinen	94,1	5,9	0,0	100,0	0,0	0,0
Jämijärvi	100,0	0,0	0,0	100	0	0
Kankaanpää	96,2	3,8	0,0	94,7	0,0	5,3
Karvia	100,0	0,0	0,0	50	0	50
Kokemäki	95,4	4,6	0,0	89,5	0,0	10,5
Merikarvia	98,0	2,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Nakkila	95,1	4,2	0,7	100,0	0,0	0,0
Pomarkku	96,7	3,3	0,0			
Pori	96,8	3,1	0,1	95,4	2,3	2,3
Rauma	96,4	3,6	0,0	100,0	0,0	0,0

Liitetaulukko 4: Kelaan osoitettujen perustoimeentulotuen ja kuntaan osoitettujen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten käsittelyajat aluehallintovirastoalueittain, maakunnittain ja kunnittain huhtikuussa 2019

		KELA			Kunta		
		0-7	8-9	Yli 9 arkipv	0-7	8-9	Yli 9 arkipv
		arkipäivänä	arkipäivänä	käsiteltyjen	arkipäivänä	arkipäivänä	käsiteltyjen
		käsiteltyjen	käsiteltyjen	%-osuus käs.	käsiteltyjen	käsiteltyjen	%-osuus käs.
		%-osuus	%-osuus	hak. yht.	%-osuus	%-osuus	hak. yht.
		käs.hak.yht.	käs.hak.yht.		käs.hak.yht.	käs.hak.yht.	
	Siikainen	100,0	0,0	0,0	75	0	25
	Säkylä	97,1	2,9	0,0	100,0	0,0	0,0
	Ulvila	98,4	1,2	0,4	100,0	0,0	0,0
	Yhteensä	96,6	3,3	0,1	96,5	1,6	1,9
	Yhteensä	96,9	3,0	0,1	98,0	0,8	1,2
Itä-Suomen AVI	Etelä-Savo						
	Enonkoski	96,9	3,1	0,0	100	0	0
	Heinävesi	96,9	1,0	2,0	100,0	0,0	0,0
	Hirvensalmi	92,7	7,3	0,0	100,0	0,0	0,0
	Joroinen	99,1	0,9	0,0	100,0	0,0	0,0
	Juva	97,9	2,1	0,0	100,0	0,0	0,0
	Kangasniemi	94,5	4,9	0,6	100,0	0,0	0,0
	Mikkeli	96,4	3,5	0,1	100,0	0,0	0,0
	Mäntyharju	97,7	1,7	0,6	100,0	0,0	0,0
	Pertunmaa	97,4	2,6	0,0	100,0	0,0	0,0
	Pieksämäki	96,5	3,2	0,3	100,0	0,0	0,0
	Puumala	96,5	1,8	1,8	100,0	0,0	0,0
	Rantasalmi	95,2	3,8	1,0	100,0	0,0	0,0
	Savonlinna	96,2	3,7	0,1	97,9	1,1	1,1
	Sulkava	98,3	1,7	0,0	100,0	0,0	0,0
	Yhteensä	96,4	3,3	0,2	99,6	0,2	0,2
	Pohjois-Savo						
	Iisalmi	96,2	3,7	0,1	100,0	0,0	0,0
	Kaavi	97,3	2,7	0,0	93,8	0,0	6,3
	Keitele	93,5	4,8	1,6	100,0	0,0	0,0
	Kiuruvesi	93,1	5,9	1,0	100,0	0,0	0,0
	Kuopio	96,4	3,4	0,1	99,7	0,3	0,0
	Lapinlahti	96,5	2,8	0,7			
	Leppävirta	97,0	2,2	0,7	94,1	2,9	2,9
	Pielavesi	98,4	0,8	0,8	100,0	0,0	0,0
	Rautalampi	95,3	4,7	0,0	100,0	0,0	0,0
	Rautavaara	96,1	3,9	0,0	100	0	0
	Siilinjärvi	94,5	5,4	0,2	100,0	0,0	0,0
Sonkajärvi	94,7	5,3	0,0	100,0	0,0	0,0	
Suonenjoki	94,5	5,5	0,0	100,0	0,0	0,0	
Tervo	97,0	3,0	0,0	100,0	0,0	0,0	
Tuusniemi	95,6	4,4	0,0				
Varkaus	96,6	3,3	0,1	98,0	2,0	0,0	
Vesanto	93,5	6,5	0,0	100,0	0,0	0,0	

Liitetaulukko 4: Kelaan osoitettujen perustoimeentulotuen ja kuntaan osoitettujen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten käsittelyajat aluehallintovirastoalueittain, maakunnittain ja kunnittain huhtikuussa 2019

		KELA			Kunta		
		0-7	8-9	Yli 9 arkipv	0-7	8-9	Yli 9 arkipv
		arkipäivänä	arkipäivänä	käsiteltyjen	arkipäivänä	arkipäivänä	käsiteltyjen
		käsiteltyjen	käsiteltyjen	%-osuus käs.	käsiteltyjen	käsiteltyjen	%-osuus käs.
		%-osuus	%-osuus	hak. yht.	%-osuus	%-osuus	hak. yht.
		käs.hak.yht.	käs.hak.yht.		käs.hak.yht.	käs.hak.yht.	
Pohjois-Karjala	Vieremä	96,8	3,2	0,0	100	0	0
	Yhteensä	96,2	3,6	0,2	99,3	0,5	0,2
	Ilomantsi	96,2	3,8	0,0	94,1	0,0	5,9
	Joensuu	95,3	4,4	0,3	99,7	0,3	0,0
	Juuka	94,9	5,1	0,0	100,0	0,0	0,0
	Kitee	97,7	2,0	0,3	100,0	0,0	0,0
	Kontiolahti	96,9	2,8	0,3	100,0	0,0	0,0
	Lieksa	94,7	4,8	0,5	100,0	0,0	0,0
	Liperi	92,6	7,1	0,3	100,0	0,0	0,0
	Nurmes	95,1	4,5	0,4	100,0	0,0	0,0
	Outokumpu	94,6	5,4	0,0	100,0	0,0	0,0
	Polvijärvi	91,3	8,7	0,0	100,0	0,0	0,0
	Rääkkylä	92,5	7,5	0,0	100,0	0,0	0,0
	Tohmajärvi	95,8	2,5	1,7	100,0	0,0	0,0
	Valtimo	96,9	3,1	0,0	100,0	0,0	0,0
	Yhteensä	95,2	4,5	0,3	99,7	0,2	0,2
Yhteensä	Yhteensä	96,0	3,8	0,2	99,4	0,4	0,2
Länsi- ja Sisä-Pirkanmaa Suomen AVI	Akaa	98,5	1,3	0,2	100,0	0,0	0,0
	Hämeenkyrö	96,4	2,6	1,0	100,0	0,0	0,0
	Ikaalinen	98,6	1,4	0,0	96,2	3,8	0,0
	Juupajoki	100,0	0,0	0,0	96,7	0,0	3,3
	Kangasala	97,5	2,3	0,1	100,0	0,0	0,0
	Kihniö	100,0	0,0	0,0	100	0	0
	Lempäälä	97,9	1,9	0,2	95,3	2,3	2,3
	Mänttä-Vilppula	97,6	2,4	0,0	98,3	0,0	1,7
	Nokia	97,9	2,1	0,1	98,9	1,1	0,0
	Orivesi	97,3	2,7	0,0	100,0	0,0	0,0
	Parkano	97,3	2,7	0,0	95,5	0	4,5
	Pirkkala	95,2	4,8	0,0	73,0	21,6	5,4
	Punkalaidun	98,8	1,2	0,0	100,0	0,0	0,0
	Pälkäne	97,6	2,4	0,0	100,0	0,0	0,0
	Ruovesi	98,6	1,4	0,0	100,0	0,0	0,0
	Sastamala	98,3	1,7	0,0	100,0	0,0	0,0
	Tampere	97,3	2,6	0,1	100,0	0,0	0,0
	Urjala	96,9	3,1	0,0	100,0	0,0	0,0
	Valkeakoski	96,9	3,1	0,0	99,0	0,0	1,0

Liitetaulukko 4: Kelaan osoitettujen perustoimeentulotuen ja kuntaan osoitettujen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten käsittelyajat aluehallintovirastoalueittain, maakunnittain ja kunnittain huhtikuussa 2019

	KELA			Kunta			
	0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs.hak.yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs.hak.yht.	Yli 9 arkipv käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs.hak.yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs.hak.yht.	Yli 9 arkipv käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	
	Vesilahti	100,0	0,0	0,0	92,9	7,1	0,0
	Virrat	97,3	2,7	0,0	91,7	4,2	4,2
	Ylöjärvi	96,7	3,3	0,0	100,0	0,0	0,0
	Yhteensä	97,4	2,6	0,1	99,1	0,5	0,4
Keski-Suomi	Hankasalmi	97,4	2,6	0,0	94,7	5,3	0,0
	Joutsa	95,6	2,5	1,9	90,0	3,3	6,7
	Jyväskylä	96,4	3,4	0,1	96,4	0,0	3,6
	Jämsä	94,7	5,3	0,0	100,0	0,0	0,0
	Kannonkoski	86,4	9,1	4,5	100	0	0
	Karstula	98,8	1,2	0,0	100,0	0,0	0,0
	Keuruu	95,4	4,3	0,3	100,0	0,0	0,0
	Kinnula	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
	Kivijärvi	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
	Konnevesi	92,0	8,0	0,0	100	0	0
	Kuhmoinen	94,7	5,3	0,0	90,9	9,1	0,0
	Kyyjärvi	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
	Laukaa	95,1	4,9	0,0	98,5	1,5	0,0
	Luhanka	100,0	0,0	0,0	100	0	0
	Multia	95,8	2,1	2,1	100,0	0,0	0,0
	Muurame	96,7	3,3	0,0	100,0	0,0	0,0
	Petäjävesi	95,1	4,9	0,0			
	Pihtipudas	98,0	2,0	0,0	100,0	0,0	0,0
	Saarijärvi	95,3	4,7	0,0	100,0	0,0	0,0
	Toivakka	100,0	0,0	0,0	100	0	0
	Uurainen	98,5	1,5	0,0			
	Viitasaari	95,8	4,2	0,0	100,0	0,0	0,0
	Äänekoski	95,6	4,2	0,3	100,0	0,0	0,0
	Yhteensä	96,2	3,7	0,2	97,3	0,2	2,5
Etelä- Pohjanmaa	Alajärvi	99,4	0,6	0,0	90,5	4,8	4,8
	Alavus	97,1	2,9	0,0	96,9	3,1	0,0
	Evijärvi	96,2	3,8	0,0	100,0	0,0	0,0
	Ilmajoki	95,5	4,5	0,0	100,0	0,0	0,0
	Isojoki	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
	Karjajoki	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
	Kauhajoki	99,3	0,7	0,0	100,0	0,0	0,0
	Kauhava	98,5	0,9	0,6	100,0	0,0	0,0
	Kuortane	98,1	1,9	0,0	100,0	0,0	0,0

Liitetaulukko 4: Kelaan osoitettujen perustoimeentulotuen ja kuntaan osoitettujen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten käsittelyajat aluehallintovirastoalueittain, maakunnittain ja kunnittain huhtikuussa 2019

		KELA			Kunta		
		0-7	8-9	Yli 9 arkipv	0-7	8-9	Yli 9 arkipv
		arkipäivänä	arkipäivänä	käsiteltyjen	arkipäivänä	arkipäivänä	käsiteltyjen
		käsiteltyjen	käsiteltyjen	%-osuus käs.	käsiteltyjen	käsiteltyjen	%-osuus käs.
		%-osuus	%-osuus	hak. yht.	%-osuus	%-osuus	hak. yht.
		käs.hak.yht.	käs.hak.yht.		käs.hak.yht.	käs.hak.yht.	
	Kurikka	98,6	1,4	0,0	95,4	0,0	4,6
	Lappajärvi	94,9	5,1	0,0	100,0	0,0	0,0
	Lapua	97,3	2,4	0,3	97,2	2,8	0,0
	Seinäjoki	98,5	1,4	0,1	92,2	7,8	0,0
	Soini	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
	Teuva	96,8	3,2	0,0	100,0	0,0	0,0
	Vimpeli	98,2	1,8	0,0	100,0	0,0	0,0
	Ähtäri	98,5	1,5	0,0	92,9	7,1	0,0
	Yhteensä	98,2	1,6	0,1	95,8	3,2	0,9
Pohjanmaa	Isokyrö	98,1	0,0	1,9	94,1	0	5,9
	Kaskinen	100,0	0,0	0,0			
	Korsnäs	96,4	3,6	0,0	100,0	0,0	0,0
	Kristiinan- kaupunki	98,9	0,0	1,1	100,0	0,0	0,0
	Kruunupyö	98,3	1,7	0,0	100,0	0,0	0,0
	Laihia	98,2	0,9	0,9	100,0	0,0	0,0
	Luoto	97,5	2,5	0,0	100,0	0,0	0,0
	Maalahti	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
	Mustasaari	98,2	1,8	0,0	93,9	3,0	3,0
	Närpiö	98,8	1,3	0,0	100,0	0,0	0,0
	Pedersören kunta	98,1	1,9	0,0	100,0	0,0	0,0
	Pietarsaari	96,8	3,2	0,0	97,1	1,7	1,2
	Uusikaarlepyy	96,7	3,3	0,0	100,0	0,0	0,0
	Vaasa	96,6	3,2	0,2	75,8	19,7	4,5
	Vöyri	97,0	2,0	1,0	100,0	0,0	0,0
	Yhteensä	96,9	2,8	0,3	89,2	8,4	2,4
Keski- Pohjanmaa	Halsua	100,0	0,0	0,0	100	0	0
	Kannus	98,6	1,4	0,0	100,0	0,0	0,0
	Kaustinen	98,7	1,3	0,0	100,0	0,0	0,0
	Kokkola	98,2	1,7	0,1	100,0	0,0	0,0
	Lestijärvi	100,0	0,0	0,0	100	0	0
	Perho	97,1	2,9	0,0	100,0	0,0	0,0
	Toholampi	97,8	2,2	0,0	100,0	0,0	0,0
	Veteli	97,4	2,6	0,0	100	0	0
	Yhteensä	98,3	1,7	0,1	100,0	0,0	0,0
	Yhteensä	97,1	2,7	0,1	97,3	1,5	1,2
Pohjois-	Pohjois- Alavieska	97,8	2,2	0,0	100,0	0,0	0,0

Liitetaulukko 4: Kelaan osoitettujen perustoimeentulotuen ja kuntaan osoitettujen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten käsittelyajat aluehallintovirastoalueittain, maakunnittain ja kunnittain huhtikuussa 2019

		KELA			Kunta				
		0-7	8-9	Yli 9 arkipv	0-7	8-9	Yli 9 arkipv		
		arkipäivänä	arkipäivänä	käsiteltyjen	arkipäivänä	arkipäivänä	käsiteltyjen		
		käsiteltyjen	käsiteltyjen	%-osuus käs.	käsiteltyjen	käsiteltyjen	%-osuus käs.		
		%-osuus	%-osuus	hak. yht.	%-osuus	%-osuus	hak. yht.		
		käs.hak.yht.	käs.hak.yht.		käs.hak.yht.	käs.hak.yht.			
Suomen AVI	Pohjanmaa	Haapajärvi	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	
		Haapavesi	100,0	0,0	0,0	97,9	2,1	0,0	
		Hailuoto	100,0	0,0	0,0	100	0	0	
		li	96,8	3,2	0,0	81,8	18,2	0,0	
		Kalajoki	98,2	1,3	0,4	100,0	0,0	0,0	
		Kempele	98,6	1,4	0,0	90,3	0,0	9,7	
		Kuusamo	97,4	2,6	0,0	97,1	0,5	2,4	
		Kärsämäki	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	
		Liminka	98,0	2,0	0,0	100,0	0,0	0,0	
		Lumijoki	95,5	4,5	0,0	100	0	0	
		Merijärvi	100,0	0,0	0,0	100	0	0	
		Muhos	98,8	1,3	0,0	100,0	0,0	0,0	
		Nivala	97,6	2,4	0,0	100,0	0,0	0,0	
		Oulainen	97,8	2,2	0,0	100,0	0,0	0,0	
		Oulu	98,2	1,7	0,1	99,4	0,3	0,2	
		Pudasjärvi	97,9	1,7	0,4	100,0	0,0	0,0	
		Pyhäjoki	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	
		Pyhäjärvi	98,5	1,5	0,0	90,0	6,7	3,3	
		Pyhäntä	100,0	0,0	0,0	100	0	0	
		Raahe	98,6	1,1	0,2	100,0	0,0	0,0	
		Reisjärvi	97,8	2,2	0,0	85,7	0,0	14,3	
		Sievi	98,0	2,0	0,0	100,0	0,0	0,0	
		Siikajoki	100,0	0,0	0,0	92,3	7,7	0,0	
		Siikalatva	100,0	0,0	0,0	90,9	0,0	9,1	
		Taivalkoski	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	
		Tyrnävä	97,4	2,6	0,0	100,0	0,0	0,0	
		Utajärvi	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	
		Vaala	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	
		Ylivieska	97,0	3,0	0,0	100,0	0,0	0,0	
		Yhteensä	98,3	1,6	0,1	98,6	0,7	0,7	
		Kainuu	Hyrynsalmi	97,1	1,4	1,4	90,0	0,0	10,0
			Kajaani	98,1	1,7	0,2	97,7	0,6	1,8
			Kuhmo	98,7	1,3	0,0	93,8	3,1	3,1
Paltamo	98,4		1,6	0,0	100,0	0,0	0,0		
Puolanka	100,0		0,0	0,0	100	0	0		
Ristijärvi	100,0		0,0	0,0	100	0	0		
Sotkamo	97,8		1,8	0,4	96,2	3,8	0,0		

Liitetaulukko 4: Kelaan osoitettujen perustoimeentulotuen ja kuntaan osoitettujen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten käsittelyajat aluehallintovirastoalueittain, maakunnittain ja kunnittain huhtikuussa 2019

		KELA			Kunta		
		0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs.hak.yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs.hak.yht.	Yli 9 arkipv käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	0-7 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs.hak.yht.	8-9 arkipäivänä käsiteltyjen %-osuus käs.hak.yht.	Yli 9 arkipv käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.
	Suomussalmi	98,6	1,4	0,0	96,3	3,7	0,0
	Yhteensä	98,3	1,6	0,2	97,0	1,3	1,7
Lapin AVI	Lappi	Yhteensä	Yhteensä	Yhteensä	Yhteensä	Yhteensä	Yhteensä
	Enontekiö	100,0	0,0	0,0	80,0	20,0	0,0
	Inari	99,2	0,8	0,0	96,2	0,0	3,8
	Kemi	98,7	1,2	0,1	97,7	1,1	1,1
	Kemijärvi	97,8	2,2	0,0	96,9	0,0	3,1
	Keminmaa	98,7	1,3	0,0	100,0	0,0	0,0
	Kittilä	97,3	2,7	0,0	100,0	0,0	0,0
	Kolari	96,2	1,9	1,9	92,3	0,0	7,7
	Muonio	100,0	0,0	0,0	100	0	0
	Pelkosenniemi				100	0	0
		93,3	6,7	0,0			
	Pello	98,6	0,0	1,4	96,3	0,0	3,7
	Posio	98,5	1,5	0,0	100,0	0,0	0,0
	Ranua	98,9	1,1	0,0	100,0	0,0	0,0
	Rovaniemi	98,5	1,4	0,1	100,0	0,0	0,0
	Salla	96,4	3,6	0,0	100,0	0,0	0,0
	Savukoski	100,0	0,0	0,0	100	0	0
	Simo	100,0	0,0	0,0	100	0	0
	Sodankylä	98,9	1,1	0,0	100,0	0,0	0,0
	Tervola	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
	Tornio	98,7	1,3	0,0	89,2	6,7	4,2
	Utsjoki	100,0	0,0	0,0	100	0	0
	Ylitornio	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
	Yhteensä	98,6	1,3	0,1	97,2	1,4	1,4
Yhteensä	Yhteensä	98,6	1,3	0,1	97,2	1,4	1,4

Laatuseloste

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat

Tilastotietojen relevanssi

THL kerää tietoja lakisääteisten tehtäviensä suorittamiseen (Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksesta annetun lain (668/2008) 2 § momentit 1-3 ja 4d). Toimeentulotukihakemusten käsittelyaikatietojen tiedonkeruu perustuu lakiin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksesta (668/2008) ja lakiin toimeentulotuesta (1412/1997/ 14f §).

Laissa toimeentulotuensta (14f§) määritellään, että THL pyytää kunnilta, kuntayhtymiltä ja Kansaneläkelaitokselta kaksi kertaa kalenterivuodessa säädettyjen määräaikojen toteutumisen kannalta välttämättömät tiedot. Tiedot raportoidaan kuntakohtaisesti kahden eri kuukauden (huhtikuu, lokakuu) poikkileikkausaineistona. Tilasto sisältää tiedot toimeentulotukihakemusten lakisääteisten käsittelyaikojen toteutumisesta kunnittain, maakunnittain ja aluehallintovirastoalueittain. Tiedot kerätään kuntakohtaisina summatietoina, mistä ei ilmene asiakkaiden tunnistetietoja.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tulee luovuttaa kuntia ja kuntayhtymiä koskevat tiedot edelleen Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira) sen valtakunnallista ohjaus- ja valvontatehtävää varten. Valvira ja aluehallintovirastot ovat valvoneet toimeentulotukihakemusten käsittelylle asetettujen määräaikojen toteutumista Terveiden- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) toimittamien tietojen perusteella vuodesta 2014 alkaen. Perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kelan hoidettavaksi vuoden 2017 alusta. Valviran ja aluehallintovirastojen valvonta perustoimeentulotuen käsittelyaikojen osalta päättyi samalla. Perustoimeentulotuen määräaikojen valvonta on siirtynyt Kelan valtuutettujen vastuulle.

Käytetyt käsitteet ja määritelmät on eritelty tilastoraportin liitteenä.

Menetelmäkuvaus

Tilaston perusjoukko muodostuu Suomen kaikista kunnista Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Toimeentulotukihakemusten käsittelyaikatiedot saadaan perustoimeentulotuen hakemusten osalta Kelasta ja pyydetään täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen osalta kunnista. THL toimittaa toimeentulotukihakemusten käsittelyaikatilastotiedot kuntakohtaisesti kahden eri kuukauden (huhtikuu, lokakuu) poikkileikkausaineistona. Kunnat toimittavat tiedot kyselyyn sähköisen verkkopalvelun kautta. Vastaukset tulee palauttaa seurantakuukauden jälkeisen kuukauden loppuun mennessä. Niiden kuntien tietoja, jotka eivät vastaa määräaikaan mennessä, ei oteta mukaan tilastoihin. Määräajan jälkeen lähetetyt korjaustiedot lähetetään kuitenkin välittömästi valvontaviranomaisille tiedoksi virheellisten valvontatoimien ehkäisemiseksi.

THL:n käsittelyaikatilasto poikkeaa Kelan toimeentulotuen käsittelyaikatakuun raportoinnista ([Kela: Perustoimeentulotuen käsittelyaikatakuun toteutuminen](#)). Kela raportoi kussakin kuussa tehtyjä perustoimeentulotuen ratkaisuja omilla verkkosivuillaan. THL:n raportointi koskee seurantakuukausien (huhtikuu ja lokakuu) Kelan perustoimeentulotuen ja kuntien täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen seurantakuukaudelle kohdistuvien toimeentulotukihakemusten käsittelyaikoja. Seurantakuukaudelle kohdistuvien toimeentulotukihakemusten lukumäärä on yleensä suurempi kuin samalle kuukaudelle tehtyjen ratkaisujen määrä sen takia, että toimeentulotukea on voitu myöntää seurantakuukautta aiempina kuukausina pidemmälle ajanjaksolle.

Kuntien täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten käsittelyaikaseurantatiedot muodostetaan hakemuksista, joissa on käsitelty seurantajaksolle kohdistavaa tukea ja jotka on ratkaistu viimeistään poimintapäivää edeltävänä päivänä. Kyseiset ratkaisut ovat voineet sisältää tukikautta myös muille kuukausille. Tietojen THL:lle toimittamisen aika vaihtelee kunnittain seurantakuukautta seuraavan kuukauden alusta kuun loppuun. Myöhemmin tehdyt ratkaisut eivät ole mukana tilastossa.

Kelan käsittelyaikaseurantatiedot muodostetaan ratkaisuisista, joissa on käsitelty seurantajaksolle kohdistuvaa tukea. Kyseiset ratkaisut ovat voineet sisältää tukikautta myös muille kuukausille. Tilasto muodostetaan ratkaisuisista, jotka on tehty viimeistään poimintapäivää edeltävänä päivänä. Poimintapäivä on tilastointikuukautta seuraavan kuukauden loppupuolella. Myöhemmin tehdyt ratkaisut eivät ole mukana tilastossa.

Kelan myöntämien etuuksien ratkaisut tehdään vakuutuspiireittäin. Vakuutuspiirejä on viisi: eteläinen, läntinen, keskinen, itäinen ja pohjoinen. Kela tilastoi lukuihinsa saman kotitalouden tehdyt hakemusten tarkistusratkaisut erillisinä hakemuksina, mikä osittain selittää Kelan toimeentulotukihakemusten suuren määrän. Tarkistusratkaisu on ratkaisu, joka tehdään silloin kun aiemmin tehdyn etuusratkaisun perusteet ovat muuttuneet. Niin ollen tarkistushakemukseksi luokitellaan hakemus, joka kohdistuu aikaan, jolle tukea on jo myönnetty. Tarkistushakemus ja uusi hakemus ovat rinnakkaisia luokkia (käsittelyn tyyppiä) eli tarkistushakemukset nimenomaan

eivät ole uusia hakemuksia. Tarkistushakemukset ovat mukana Kelan toimittamissa käsittelyaikaseurannan hakemusten lukumäärässä koska Kelan käsittelyaikatakuun piiriin kuuluvat käsittelyn tyypit ovat uusi hakemus, tarkistushakemus, jatkohakemus, maksusitoumus ja vuokravakuus.

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 vastausten tuloksia ajallisesti keskenään.

Julkaistujen tietojen ajantasaisuus ja oikea-aikaisuus

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat -tilastoraportti ilmestyy kaksi kertaa vuodessa, kesäkuussa ja joulukuussa – noin kolmen-neljän viikon viiveellä tiedonkeruun päätyttyä.

Tietojen saatavuus ja läpinäkyvyys/selkeys

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat -tilastoraportti toimitetaan sähköpostilla kaikkien kuntien virallisiin sähköpostiosoitteisiin ja Kelan toimeentulotuen yhteyshenkilöille. Tilastoraportti on saatavilla [THL:n verkkosivulla](#).

Tilastojen vertailukelpoisuus

Toimeentulotuen käsittelyaikoja koskeva tiedonkeruu aloitettiin huhtikuussa 2014. Lokakuun 2014 tiedonkeruuseen tehtiin muutos, jonka perusteella myös maahanmuuttajille lain mukaan kuuluva toimeentulotuki otetaan käsittelyaikatilastoinnissa mukaan. 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. Sen mukaan kysymyksessä 2d mukaan ei lueta hakemuksia, joiden osalta lisäselvityspyynnöprosessi on vielä kesken. Huhtikuun 2016 käsittelyaikaseurantaan tehtiin tarkennus: Käsittelyaika päättyy hakemuksen tai siihen liittyvän lisäselvityspyynnön vastauksen perusteella tehtyyn päätökseen. Lisäselvityspyynnön sisältävien hakemusten käsittelyaika lasketaan mukaan vain kerran. Huhtikuusta 2017 lähtien tiedonkeruu on kaksiosainen: perustoimeentulotukihakemusten kuntakohtaiset käsittelyaikaseurantatiedot saadaan Kelasta ja täydentävän sekä ehkäisevän toimeentulotuen käsittelyaikaseurantatiedot Manner-Suomen kunnista. Tiedoista muodostetaan erilliset Kelan ja kuntien käsittelyaikaseurantatiedot. Huhtikuun 2017 käsittelyaikatiedot eivät ole kaikilta osin vertailukelpoisia aiempiin vuosiin.

Vuoden 2019 ja aikaisempien vuosien Kelan kiireellisten hakemusten lukumäärätiedot eivät ole vertailukelpoisia. Kiireellisten hakemusten tilastointitapa Kelassa on muuttunut vuoden 2019 alussa. Vuoden 2019 alusta lähtien kiireelliseksi ratkaisuksi tilastoidaan, jos perustoimeentulotuen hakemus on tehty kiireellisten hakemusten työjonolta. Ennen kiireelliset ratkaisut tilastointiin etuuskäsittelijän kirjaaman merkinnän perusteella. Tilastointimuutos kasvatti kiireellisten ratkaisujen määrää. Huhtikuusta 2019 eteenpäin Kelan kiireellisten hakemusten lukumäärätiedot ovat vertailukelpoisia. Huhtikuun 2017 ja lokakuun 2018 väliset Kelan kiireellisten hakemusten lukumäärätiedot ovat vertailukelpoiset.

Selkeys ja eheys/yhtenäisyys

Tilastoraportti sisältää Manner-Suomen tiedot toimeentulotuen käsittelyaikojen toteutumisesta.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat huhtikuussa 2019 -tilastoraportin erityiskysymykset

Manner-Suomessa on 295 kuntaa vuonna 2019. Kysely toteutettiin huhtikuussa 2019 yhdennentoista kerran. Kela toimitti tiedot kyselyyn perustoimeentulotuen hakemusten ja niiden käsittelyaikojen osalta. Yhteensä 286 kuntaa vastasi kyselyyn. Kyselyyn jätti vastaamatta 9 kuntaa: Lapinlahti, Lapinjärvi, Loppi, Parainen, Petäjävesi, Sauvo, Taivassalo, Tuusniemi ja Uurainen.

Huhtikuun käsittelyaikaseurannassa pyydämme lisätietoa siitä, miten kunnassa käsitellään Kelasta tulleet erityyppiset ilmoitukset. Vastaajia pyydettiin kuvaamaan ilmoituksen käsittelyprosessi siihen saakka, kun asiakas on tavoitettu. Avokysymykseen saapui yhteensä 182 vastausta. Osa kuntien vastauksista sisälsi usean kunnan (kuntayhtymän tai yhteistoiminta-alueen) vastauksen. Tiedonkeruun kuntakomentit toimitetaan STM:n, Kelan, THL:n, Valviran ja Kuntaliiton toimeentulotuen asiantuntijoille. Vastauksia tullaan hyödyntämään valvonnassa, tutkimuksessa, tiedolla johtamisessa sekä kehittämisessä.

Tilastopoimintaa ja tietojärjestelmiä koskevia erityiskysymyksiä**Kysymys 1. Hakemusten lukumäärä yhteensä ja niiden hakemusten lukumäärä, jotka käsiteltiin kiireellisenä****Kunnat**

Muutamissa kunnissa hakemuksia on enemmän kuin tehtyjä päätöksiä. Suurimmassa osassa kuntia osa hakemuksista on vielä lisäselvityksellä, eikä niitä ole vielä päätetty. Pieni osa hakemuksista on voitu myös siirtää puolison nimiin. Hakemus on voitu peruuttaa tai keskeyttää asiakkaan toimesta. Lisäksi pieni osa hakemuksista on voitu unohtaa liittää päätökseen. Näin voi käydä esim. jos samassa päätöksessä on käsitelty kahden eri hakemuksen asiat.

Osa kunnista toimittaa käsittelyaikatiedot seurantakuukautena (huhtikuu, lokakuu) kuntaan jätetyistä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksista vaikka tiedot pyydetään toimittamaan hakemuksista, joissa tuki kohdistuu seurantajaksolle (huhtikuu, lokakuu).

Joidenkin kuntien tiedetään poimivan kiireellisten hakemusten lukumäärän asiakastietojärjestelmästä 0–1 arkipäivän aikana tehdyistä ratkaisuista. Tieto ei täysin vastaa kiireellisten hakemusten määrää, koska ratkaisu on voitu tehdä 0–1 arkipäivässä ilman kiireelliseksi arviointia. Suurin osa kunnista saa kiireelliseksi arvioitujen hakemusten tiedot asiakastietojärjestelmästä. Huhtikuussa 2019 yhteensä 39 kuntaa vastasi, että tiedot ovat arviotietoja.

Koko maan ja Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueen kuntien kiireellisten hakemusten lukumäärää ja osuuksia kaikista hakemuksista selittää erityisesti Helsingin toimittama arviotieto kiireellisten hakemusten lukumäärästä. Helsinki pystyy toimittamaan tietojärjestelmästäan tiedot kiireellisten hakemusten lukumäärästä tekemällä poiminnan 0-1 päivässä käsitellyistä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksista, joista on jätetty pois etuuskäsittelyn käsittelemät hakemukset, sillä etuuskäsittelijät eivät pääsääntöisesti käsittele kiireellisiä asioita.

Kela

Kelaan osoitettuihin perustoimeentulotuen hakemuksiin on laskettu seurantakuukauteen kohdistuvat ratkaisu, joita voi olla samalla kotitaloudella useampia seurantakuukauden aikana. Kela tilastoi lukuihinsa samaan kotitalouteen tehdyt hakemusten tarkistusratkaisut erillisinä hakemuksina, mikä osittain selittää Kelan toimeentulotukihakemusten suuren määrän. Tarkistusratkaisu on ratkaisu, joka tehdään kun aiemmin tehdyn etuusratkaisun perusteet ovat muuttuneet. Näin ollen tarkistushakemuksiksi luokitellaan hakemus, joka kohdistuu aikaan, jolle tukea on myönnetty. Tarkistushakemus ja uusi hakemus ovat rinnakkaisia luokkia (käsittelyn tyyppiä) eli tarkistushakemukset eivät nimenomaan ole uusia hakemuksia. Tarkistushakemukset ovat mukana Kelan toimittamassa käsittelyaikaseurannan hakemusten lukumäärässä koska Kelan käsittelyaikatakuun piiriin kuuluvat käsittelyn tyypit ovat uusi hakemus, tarkistushakemus, jatkohakemus, maksusitoumus ja vuokravakuus.

Kysymys 2. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat seurantajaksone**Kunnat**

Kohta 2c (käsittelyaika 8–9 päivää): ja Kohta 2 d (käsittelyaika yli 10 arkipäivää tai käsittely yhä kesken): Jos hakemus lähetetään asiakkaalle lisäselvitystä varten pitää tietojärjestelmään merkitä lisäselvityspyyntö. Hyvin pieneen osaan kuntien käsittelyaikatietoja on kirjautunut lakisääteiset käsittelyajat ylittäneitä ratkaisuja, joissa käsittelyajat eivät ole tosiasiasa ylittyneet vaan hakemukseen on unohdettu laittaa lisäselvityksellä -merkintä. Tästä syystä käsittelyaikojen ylittäneiden ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen ratkaisujen määrä näyttää suuremmalta kuin mitä se on käytännössä.

Kysymys 4. Toimeentulotukiasiakkaan henkilökohtaiseen keskusteluun pääsyn mahdollisuus**Kunnat**

Suurimmassa osassa kuntia henkilökohtaiseen keskusteluun pääsyä ei tilastoida, joten tieto perustuu arvioon.

Kela

Tietoa ei ole mahdollista poimia Kelan tietokannoista.

Kelan tietojen osalta kysymykseen on vastattu vaihtoehto ”aina” jokaisen kunnan osalta. Perusteluna on se, että Kelan puhelinpalvelu on käytössä joka työpäivä, ja puhelinpalvelussa tarjotaan asiakkaalle asiantuntijapalvelua. Lisäksi suuressa osassa kuntia on Kelan toimisto tai palvelupiste, jossa voi asioida ja saada myös asiantuntijapalvelua.