



# Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat huhtikuussa 2021

## Kelalle osoitettujen hakemusten käsittelyajat pitenivät, kuntien lyhenivät

### PÄÄLÖYDÖKSET

- Kelaan osoitettujen toimeentulotukihakemusten määrä oli huhtikuussa 2021 noin 236 500. Määrä kasvoi edellisestä lokakuun 2020 seurantakerrasta 0,4 prosenttia.
- Kelaan osoitetuista hakemuksista 1,1 prosentissa hakemuksia lakisääteinen 7 arkipäivän käsittelyaika ylittyi.
- Kuntiin osoitettujen toimeentulotuen hakemusten määrä väheni lokakuuhun 2020 verrattuna 4,7 prosenttia ja oli huhtikuussa 2021 noin 29 300.
- Kuntiin osoitetuista hakemuksista 1,7 prosentissa hakemuksia lakisääteinen 7 arkipäivän käsittelyaika ylittyi.

Kelalle osoitettiin huhtikuussa 2021 yhteensä 236 460 toimeentulotuen hakemusta. Hakemusten määrä kasvoi 0,4 prosenttia lokakuusta 2020 huhtikuuhun 2021.

Seitsemän arkipäivän käsittelyn ylittäneiden osuus näistä oli huhtikuussa 2021 yhteensä 1,1 prosenttia kun vastaava luku lokakuussa 2020 oli 0,1 prosenttia.

Huhtikuussa 2021 lisäselvityksiä pyydettiin 23,8 prosenttiin perustoimeentulotuen hakemuksista. Lisäselvitysten määrä väheni 4,6 prosenttiyksiköllä.

Yhteensä 0,5 prosentissa Kelan lisäselvityspyynnöistä seitsemän arkipäivän lakisääteinen käsittelyaika ylittyi kun vastaava luku lokakuussa 2020 oli 0,2 prosenttia.

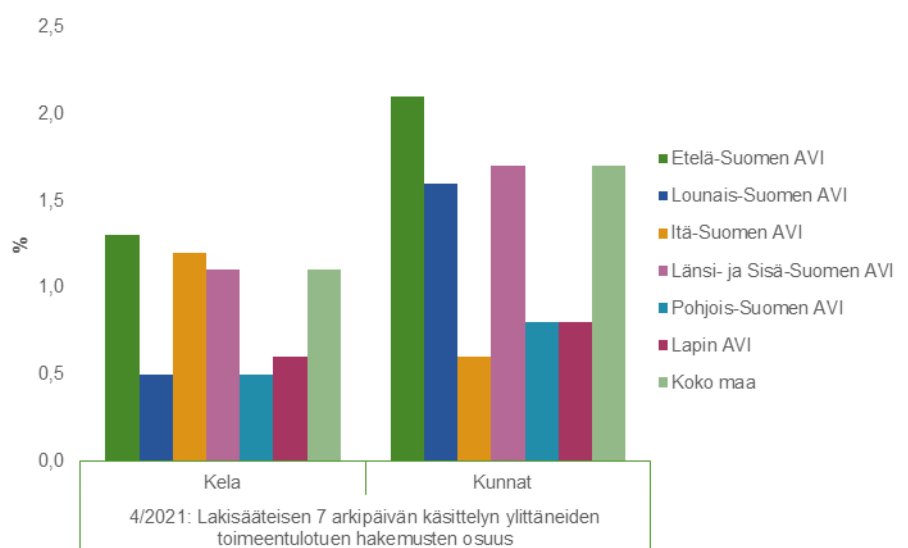
Kuntiin osoitettiin huhtikuussa 2021 yhteensä 29 253 toimeentulotuen hakemusta. Kuntiin osoitettujen hakemusten määrä väheni 4,8 prosenttia lokakuusta 2020 huhtikuuhun 2021.

Seitsemän arkipäivän käsittelyn ylittäneiden, kuntaan osoitettujen hakemusten osuus väheni ja oli huhtikuussa 2021 yhteensä 1,7 prosenttia kun vastaava luku lokakuussa 2020 oli 2,6 prosenttia.

Huhtikuussa 2021 lisäselvityksiä pyydettiin 9,8 prosenttiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksista. Lisäselvitysten määrä kasvoi 2,3 prosenttiyksiköllä.

Yhteensä 3,8 prosentissa kuntien lisäselvityspyynnöistä seitsemän arkipäivän käsittelyaika ylittyi kun vastaava luku lokakuussa 2020 oli 2,7 prosenttia.

**Kuvio 1. Toimeentulotuen lakisääteisen 7 arkipäivän käsittelyn ylittäneiden hakemusten osuus kaikista hakemuksista aluehallintovirastoalueittain huhtikuussa 2021, %**



Hannele Tanhua

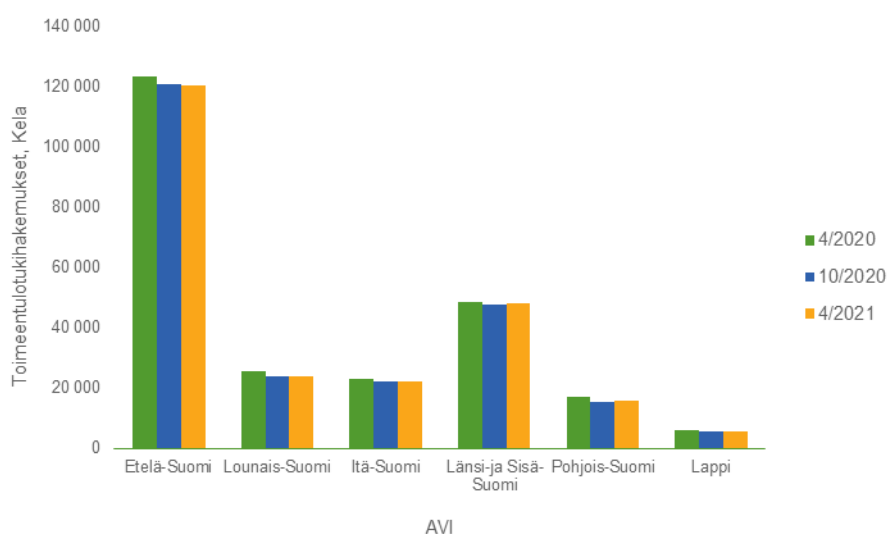
Sirkka Kiuru

etunimi.sukunimi@thl.fi

## Perustoimeentulotuen hakemukset ja käsittelyajat huhtikuussa 2021

Kelaan osoitettujen perustoimeentulotuen hakemusten määrä oli huhtikuussa 2021 yhteensä 236 460. Noin puolet hakemuksista oli Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueella (120 446). Vähiten hakemuksia oli Lapin aluehallintoviraston alueella (5 667). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston alueella hakemuksia oli 48 156, Lounais-Suomen aluehallintoviraston alueella 24 042, Itä-Suomen aluehallintoviraston alueilla 22 184, ja Pohjois-Suomen aluehallintoviraston alueella 15 965. (Kuvio 2.)

**Kuvio 2. Kelaan osoitettujen toimeentulotuen hakemusten määrä aluehallintovirastoalueittain huhtikuussa 2020, lokakuussa 2020 ja huhtikuussa 2021**



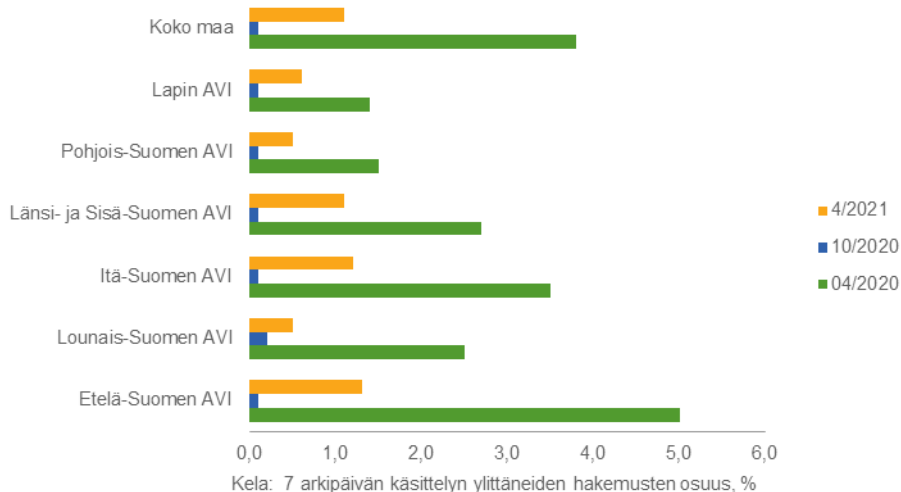
Toimeentulotukilain (1412/1997) mukaan kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä. Kelan perustoimeentulotuen hakemuksista arvioitiin kiireellisiksi noin 2,7 prosenttia. Kiireellisten hakemusten määrä kasvoi 0,7 prosenttiyksikköä lokakuuhun 2020 verrattuna.

Huhtikuussa 2021 perustoimeentulotuen hakemusten määrä oli asukaslukuun suhteutettuna koko maan osalta 43/1 000 asukasta. Eniten hakemuksia suhteutettuna asukaslukuun oli Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueella (51/1 000 asukasta) ja vähiten Lapin aluehallintoviraston alueella (32/1 000 asukasta). Itä-Suomen aluehallintoviraston alueella hakemuksia oli 41/1 000 asukasta, Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston alueella 39/1 000 asukasta, Lounais-Suomen aluehallintoviraston alueella 34/1 000 asukasta ja Pohjois-Suomen aluehallintoviraston alueella 33/1 000 asukasta.

Hakemusten lakisääteiset käsittelyajat ylittyivät koko maassa keskimäärin 1,1 prosentissa perustoimeentulotuen hakemuksista. Kelaan osoitettujen hakemusten lakisääteiset käsittelyajat hidastuivat yhdellä prosenttiyksiköllä lokakuusta 2020. Useimmin (1,3 %) lakisääteiset käsittelyajat ylittyivät Etelä-Suomen ja harvimmin (0,5 %) Lounais-Suomen ja Pohjois-Suomen aluehallintoviraston alueilla. (Kuvio 3.)<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Kela julkaisee kuukausittain perustoimeentulotuen hakemusten käsittelyaikatilastot tilastotietokanta Kelastossa. Lisätietoja: [Perustoimeentulotuen käsittelyaikatakuun toteutuminen](#).

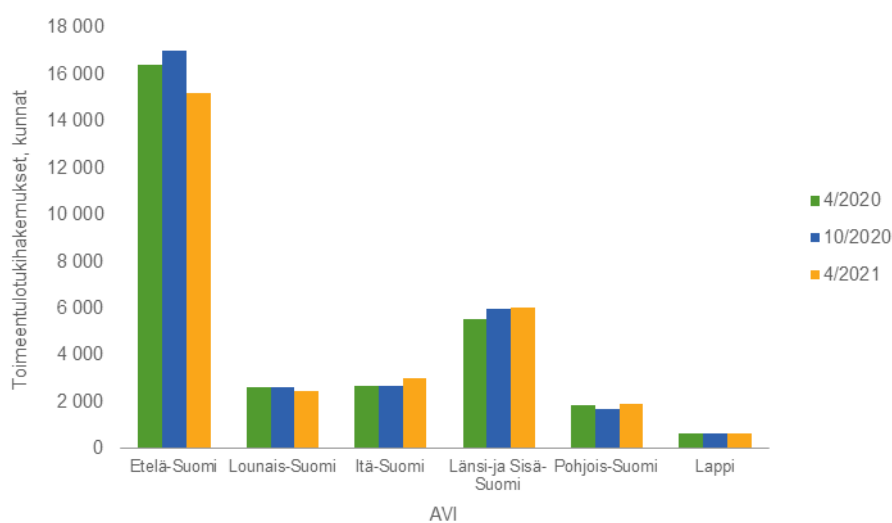
**Kuvio 3. Kelaan osoitettujen toimeentulotuen hakemusten lakisääteisen 7 arkipäivän käsittelyn ylittäneiden hakemusten osuus kaikista hakemuksista aluehallintovirastoalueittain huhtikuussa 2020, lokakuussa 2020 ja huhtikuussa 2021, %**



### Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset ja niiden käsittelyajat huhtikuussa 2021

Kuntiin osoitettujen toimeentulotukihakemusten määrä (29 253) väheni lokakuusta 2020 huhtikuuhun 2021 yhteensä 4,8 prosenttia. Noin 52 prosenttia hakemuksissa oli Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueella (15 175). Vähiten hakemuksia oli Lapin aluehallintoviraston alueella (659). Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston alueella hakemuksia oli 6 050, Itä-Suomen aluehallintoviraston alueella 3 034, Lounais-Suomen aluehallintoviraston alueella 2 444 ja Pohjois-Suomen aluehallintoviraston alueella 1 891. (Kuvio 4.)

**Kuvio 4. Kuntiin osoitettujen toimeentulotuen hakemusten määrä huhtikuussa 2020 lokakuussa 2020 ja huhtikuussa 2021 aluehallintovirastoalueittain**



Huhtikuussa 2021 täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten määrä oli asukasluukuun suhteutettuna koko maan osalta 5,3/1 000 asukasta. Määrä väheni 0,3 prosenttiyksiköllä edelliseen, lokakuun 2020 seurantakerrokseen verrattuna. Eniten hakemuksia suhteutettuna asukasluukuun oli Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueella (6,4/1 000 asukasta) ja vähiten Lounais-Suomen aluehallintoviraston alueella (3,5/1 000 asukasta). Itä-Suomen aluehallintoviraston alueella hakemuksia oli 5,6/1 000 asukasta,

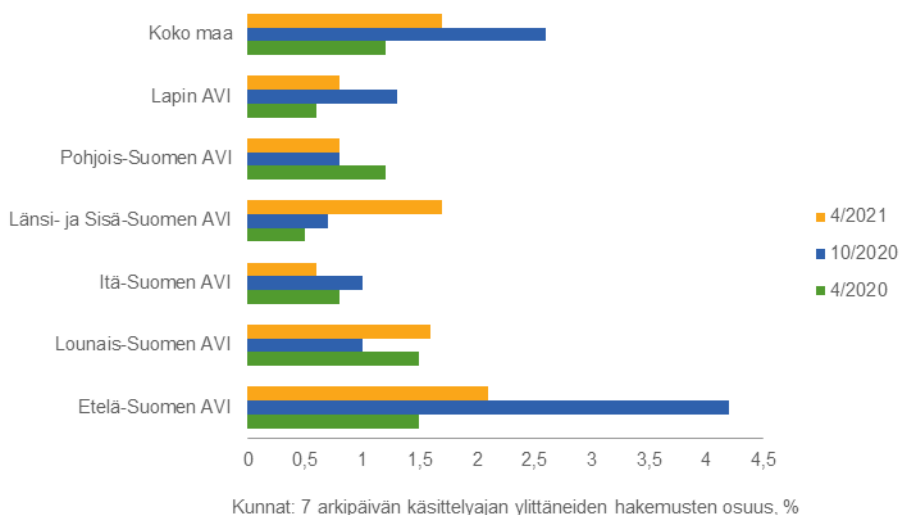
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston alueella 4,9/1 000 asukasta, Pohjois-Suomen aluehallintoviraston alueella 3,9/1 000 asukasta ja Lapin 3,7/1 000 asukasta.

Huhtikuussa 2021 kuntien täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksista arvioitiin kiireellisiä olevan 16,6 prosenttia. Kuntien kiireellisten hakemusten osuus kaikista hakemuksista kasvoi 0,2 prosenttiyksikköä.

Kiireellisiksi arvioitujen toimeentulotukihakemusten määrässä oli alueellisia eroja. Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueen kiireellisten hakemusten muita suurempi osuus (24 %) selittyy osaksi tilastopöiminnällä.<sup>2</sup> Muiden aluehallintovirastojen alueella kuntien kiireellisesti päätettyjen hakemusten osuus oli 6,1–13,7 prosentin välillä kaikista kuntiin osoitetuista toimeentulotukihakemuksista.

Huhtikuussa 2021 keskimäärin 1,7 prosentissa hakemuksista lakisääteiset käsittelyajat ylittyivät kun vastaava luku lokakuussa 2020 oli 2,6 prosenttia. Useimmin (2,1 %) lakisääteiset käsittelyajat ylittyivät Etelä-Suomen aluehallintoviraston ja harvimminkin (0,6 %) Itä-Suomen aluehallintoviraston alueilla. (Kuvio 5.)

**Kuvio 5. Kuntiin osoitettujen hakemusten lakisääteisen 7 arkipäivän käsittelyn ylittäneiden hakemusten osuus kaikista hakemuksista aluehallintovirastoalueittain huhtikuussa 2020, lokakuussa 2020 ja huhtikuussa 2021, %**



<sup>2</sup> 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 2021 Helsinki arvioi kiireellisten hakemusten lukumääräksi 2 369. Koko maan kiireellisten hakemusten lukumäärä on 4 858 eli Helsingin kiireellisten hakemusten osuus kaikista hakemuksista on 48,8 %.

## Käsitteet ja määritelmät

**Perustoimeentulotuki:** Perustoimeentulotukea myönnettäessä otetaan huomioon perusosalla katettavat 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 perustoimeentulotukseen 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 kuutioissa 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 ratkaissut 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 tyyppejä) 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.

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

**Alueluokitus:** Tilastossa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2021 alueluokitusta (Manner-Suomi 293 kuntaa).

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

**Väestösuhteutus:** Toimeentulotukihakemusten käsittelyaikaisten väestösuhteutukset on tehty Tilastokeskuksen Väestön ennakkotilaston viimeisimpien ennakkotietojen perusteella. Viimeisimmät tiedot ilmestyvät osoitteessa: Väestön ennakkotilasto

---

## Taulukoissa käytetyt symbolit

.. tietoa ei ole saatu tai se on salassapitosäännön alainen

---

[Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat -tilaston verkkosivu](#)

# Laatuseloste

## Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat

### Tilastotietojen relevanssi

Toimeentulotukihakemusten käsittelyaikatietojen tiedonkeruu perustuu lakiin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksesta (668/2008) 2 § momentit 1-3 ja 4d ja lakiin toimeentulotuesta (1412/1997/ 14f §).

Laissa toimeentulotuesta (14f§) määritellään, että Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (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.

THL:n 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 THL:n 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.

### Tilaston menetelmäkuvaus

Tilaston perusjoukko muodostuu Suomen kaikista kunnista Ahvenanmaata lukuun ottamatta. THL toimittaa toimeentulotukihakemusten käsittelyaikatilastotiedot kuntakohtaisesti kahden eri kuukauden (huhtikuu, lokakuu) poikkileikkausaineistona.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyaikatiedot saadaan perustoimeentulotuen hakemusten osalta Kelasta ja pyydetään täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen osalta kunnista.

Kunnat toimittavat tiedot kyselyyn sähköisen verkkopalvelun kautta. Vastaukset tulee palauttaa seurantakuukauden jälkeisen kuukauden loppuun mennessä. Kysely sulkeutuu määräajan umpeuduttua eikä tietoja ole ollut mahdollista toimittaa enää määräajan jälkeen vuodesta 2020 lähtien.

Kunnat vastaavat kyselyyn pääsääntöisesti hyvin, koska vastaamatta jättäminen määräaikaan mennessä johtaa Valviran valvontatoimenpiteisiin.

THL:n käsittelyaikatilasto poikkeaa Kelan toimeentulotuen käsittelyaikatilaston raportoinnista. ([Kela: Perustoimeentulotuen käsittelyaikatilaston 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 toimeentu-



lotukea 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.

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 tyyppejä) 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

Tietojen oikeellisuus on riippuvaista tiedonantajien toimittamien tietojen laadusta. Kela toimittaa tiedot tietojärjestelmistään THL:n antamien määrittelyjen mukaisesti. Sähköisiä asiakastietojärjestelmiä käyttävissä kunnissa oikeellisuuteen vaikuttavana tekijänä on tilaston poimintaa varten tehtyjen ohjelmien toiminta.

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 muodostetaan huhti- ja loka-kuun toimeentulotuen käsittelyaikatiedoista. Raportti ilmestyy kaksi kertaa vuodessa, noin kolmen–neljän viikon viiveellä tiedonkeruun päätyttyä.

## Tietojen saatavuus, läpinäkyvyys ja selkeys

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

Indikaattoripankki Sotkanetissä on indikaattorit [3569](#) ja [3570](#) Kelaan osoitettujen perustoimeentulotukihakemusten käsittely 7 arkipäivän kuluessa, % hakemuksista ja indikaattorit [3526](#) ja [3527](#) kuntiin osoitettujen toimeentulotukihakemusten käsittely 7 arkipäivän kuluessa, % hakemuksista.

## Tilastojen vertailukelpoisuus

Toimeentulotuen käsittelyaikoja koskeva tiedonkeruu aloitettiin huhtikuussa 2014. Loka-kuun 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 lisäselvityspyyntöprosessi 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.

Kiireellisten hakemusten tilastointitapa Kelassa on muuttunut vuoden 2020 alussa eivätkä tätä aikaisemmat luvut ole vertailukelpoisia huhtikuun 2020 tai sen jälkeisiin lukuihin. Vuoden 2020 alusta lähtien kiireelliseksi ratkaisuksi tilastoidaan, jos perustoimeentulotuen hakemus on tehty kiireellisten hakemusten työjonolta. Ennen kiireelliset ratkaisut tilastoitiin etuuskäsittelijän kirjaaman merkinnän perusteella. Tilastointimuutos kasvatti kiireellisten ratkaisujen määrää.

Huhtikuusta 2020 eteenpäin Kelan kiireellisten hakemusten lukumäärätiedot ovat vertailukelpoisia. Huhtikuun 2017 ja lokakuun 2018 väliset Kelan kiireellisten hakemusten lukumäärätiedot ovat vertailukelpoiset.

## Selkeys, eheys ja yhtenäisyys

Tilastoraportti sisältää Manner-Suomen tiedot toimeentulotuen käsittelyaikojen toteutumisesta.

## Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat huhtikuussa 2021 - tilastoraportin erityiskysymykset

Manner-Suomessa on 293 kuntaa vuonna 2021. Kysely toteutettiin huhtikuussa 2021 neljännen kerran.

Kela toimitti tiedot kyselyyn perustoimeentulotuen hakemusten ja niiden käsittelyaikojen osalta. Manner-Suomen kunnat toimittivat täydentävän ja/tai ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten ja niiden käsittelyaikojen tiedot. Kaikki Manner-Suomen kunnat vastasivat kyselyyn määräaikaan mennessä.

Huhtikuun 2021 käsittelyaikaseurannassa pyysimme jälleen kerran lisätietoa kuntien ja Kelan välisestä yhteistyöstä. Kerroimme, että kuntien ja Kelan välistä yhteistyötä asiakkaiden toimeentulotukiasioiden käsittelyssä on kehitetty monin tavoin (esim. Kelan erityispalvelut). Kysyimme onko vielä joitakin sellaisia tilanteita, missä Kelan ja kuntien yhteistyö ei ole riittävää asiakaan asioiden sujuvaksi edistämiseksi ja että mitä nämä tilanteet ovat.

Avokysymykseen saapui yhteensä 128 vastausta. Osa kuntien vastauksista sisälsi usean kunnan (kuntayhtymän tai yhteistoiminta-alueen) vastauksen. Tiedonkeruun kuntakommentit toimitetaan STM:n, Kelan, THL:n, Valviran ja Kuntaliiton toimeentulotuen asiantuntijoille. Vastauksia tullaan hyödyntämään valvonnassa, tutkimuksessa, tiedolla johtamisessa sekä kehittämisessä.

## Tilastopimintaa 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. Tulleiden hakemusten ja päätösten lukumäärän eroavuuksia on selvitetty. On saatu seuraavia vastauksia: Asiakas on voinut peruuttaa tai keskeyttää hakemuksen. Hakemus on voinut saapua väärään kuntaan, jolloin se on siirretty toiseen kuntaan, eikä hakemuksesta ole tehty ensiksi saapuneessa kunnassa päätöstä. Pieni osa hakemuksista on voitu unohtaa liittämättä päätökseen. Näin voi käydä esim. jos samassa päätöksessä on käsitelty kahden eri hakemuksen asiat. Pieni osa hakemuksista on voitu myös siirtää puolison nimiin.

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 ratkaisusta. 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 2021 yhteensä 40 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.

## **Kysymys 2. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat seurantajaksona**

### **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 tosiasiassa 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 puhelinpalvelu-

lussa tarjotaan asiakkaalle asiantuntijapalvelua. Lisäksi suuressa osassa kuntia on Kelan toimisto tai palvelupiste, jossa voi asioida ja saada myös asiantuntijapalvelua.