



09.09.2013

Kj/31

**§ 913**

**V 25.9.2013, Stj / Valtuutettu Petra Malinin aloite toimeentulotuen käsittelyaikojen ilmoittamisesta kaupungin verkkosivuilla**

Pöydälle 09.09.2013

HEL 2013-003017 T 00 00 03

**Päätös**

Kaupunginhallitus päätti panna asian pöydälle.

**Esittelijä**

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

**Lisätiedot**

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184  
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

**Päätösehdotus**

Kaupunginhallitus päättäneen esittää kaupunginvaltuustolle, että kaupunginvaltuusto päättäisi seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättäneen katsoa valtuutettu Petra Malinin aloitteen loppuun käsitellyksi.

**Esittelijä**

Valtuutettu Petra Malin ja 18 muuta valtuutettua esittävät aloitteessaan, että kaupungin verkkosivuilla aloitettaisiin toimeentulotuen käsittelyaikojen julkaiseminen.

Kaupunginhallitus viittaa sosiaali- ja terveyslautakunnan lausuntoon ja toteaa, että sosiaali- ja terveysvirastossa on käynnissä toimeentulotuen sähköisen asioinnin hanke. Tavoitteena on, että toimeentulotuen sähköisen hakemisen pilotointi (rajattu koekäyttö) toteutetaan loppuvuonna 2013. Asiointi toteutetaan yhteiseen asiointi.hel.fi portaaliin kuntalaisen asiointitiliin. Asiointitilin avulla asiakas voi seurata kaikkia omia asiointejaan Helsingin kaupungin palveluissa ja esimerkiksi toimeentulotuen hakemuksen etenemisen tilaa.

Sähköisen toimeentulotuen hakemisen pilotointikokemusten perusteella tehdään päätökset mahdollisesta käyttöön oton laajentamisesta.

Sähköisen asioinnin hankkeessa on tavoitteena toteuttaa vuonna 2014 myös tekstiviestipalvelu, jossa toimeentulotukea saava asiakas saa halutessaan tekstiviesti-ilmoituksen raha-avustussiirrosta pankkiin.



09.09.2013

Kj/31

Sähköisen asioinnin hankkeeseen ei ole suunniteltu aloitteessa ehdotettua ratkaisua, joka voi tulla ajankohtaiseksi myöhemmässä vaiheessa.

**Esittelijä**

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

**Lisätiedot**

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184  
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

**Liitteet**

1 Valtuutettu Petra Malinin aloite

**Tiedoksi: Muutoksenhakukielto, valmistelu**

Hallintokeskus

**Päätöshistoria**

Sosiaali- ja terveyslautakunta 04.06.2013 § 203

HEL 2013-003017 T 00 00 03

**Päätös**

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti antaa seuraavan lausunnon:

"Sosiaali- ja terveysvirastossa tavoitteena on tuottaa toimeentulotuen palvelut, toimeentulotuen päätöksenteko ja sosiaalialan ammattilaisen palvelut lakisääteisessä käsittelyajassa ja antaa toimeentulotuen hakijoille toimeentulotukea koskevaa neuvontaa ja ohjausta.

Sosiaalialan ammattilaiset arvioivat toimeentulotuen hakijan tilanteen kiireellisyyden. Kiireellinen toimeentulotukipäätös on tehtävä joko samana tai seuraavana arkipäivänä. Muut kuin kiireelliset hakemukset tulee käsitellä seitsemässä arkipäivässä. Toimeentulotukea haetaan yleisesti kirjallisella hakemuksella, mutta toimeentulotuen hakija voi laittaa asian vireille myös suullisesti sosiaalialan ammattilaisen vastaanotolla tai puhelimitse.

Vuonna 2012 otettiin vastaan 255 000 toimeentulotuen hakemusta. Keskimääräinen käsittelyaika oli neljä arkipäivää ja kiireellisesti käsiteltyjen hakemusten osuus oli 33 prosenttia kaikista hakemuksista. Kirjallisten hakemusten osuus oli 75 prosenttia.

Toimeentulotuen hakijat saavat tällä hetkellä tietoa hakemuksensa käsittelyn vaiheesta ottamalla yhteyttä omaan sosiaalialan



09.09.2013

Kj/31

työntekijäänsä tai soittamalla toimeentulotuen maksatuksen neuvontaan arkipäivisin virka-aikana. Toimeentulotuen maksatuksen neuvonnasta asiakas saa tietää, onko hakemukseen tehty päätös vai ei sekä toimeentulotuen maksupäivän.

Toimeentulotuen hakemuksen käsittelyn tila sähköisen hakemuksen lähettäneille asiakkaille

Sosiaali- ja terveystieteiden osastossa on käynnissä toimeentulotuen sähköisen asiointin hanke. Tavoitteena on, että toimeentulotuen sähköisen hakemisen pilotointi (rajattu koekäyttö) toteutetaan loppuvuonna 2013. Asionti toteutetaan Helsingin kaupungin yhteiseen portaaliin (asiointi.hel.fi) ja sen kuntalaisen asiointitiliin. Asiointitilin avulla asiakas voi seurata kaikkia omia asiointejaan Helsingin kaupungin palveluissa ja esimerkiksi toimeentulotuen hakemuksensa etenemisen tilaa. Palvelut ovat tarjolla ympärivuorokauden kolmella eri kielellä. Tämän lisäksi toimeentulotuen nykyiset puhelinpalvelut ovat edelleen asiakkaan käytettävissä.

Sähköisen toimeentulotuen hakemisen pilotointikokemusten perusteella tehdään päätökset siitä siirrytäänkö alkuvuonna 2014 laajempaan kaikkia toimeentulotuen yksiköitä koskevaan käyttöönottoon vai vaatiiko toteutus vielä muutoksia.

Tekstiviesti-ilmoitus raha-avustuksen pankkisiirrosta asiakkaille, jotka viestin haluavat

Sähköisen asiointin hankkeessa tavoitteena on myös toteuttaa v. 2014 tekstiviestipalvelu, missä toimeentulotukea saava saa halutessaan tekstiviesti-ilmoituksen raha-avustussiirrosta pankkiin. Tekstiviestipalvelu voidaan laajentaa kattamaan myös muita taloudellisen tuen asiakkaita esimerkiksi vammaispalvelussa.

Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta pitää Petra Malinin ym. aloitetta toimeentulotuen kirjallisten hakemusten käsittelyaikojen ilmoittamisesta kaupungin verkkosivuilla lähtökohtaisesti kannatettavana, mutta toteaa samalla, että toimeentulotuen sähköisen asiointin hankkeeseen ei suunniteltu tällaista teknistä ratkaisua. Tästä syystä ehdotuksen toteuttaminen voi tulla ajankohtaiseksi vasta myöhemmässä vaiheessa."

Käsittely

04.06.2013 Ehdotuksen mukaan

Palautusehdotus:

Miina Kajos: Esitän aloitteen palautettavaksi uudelleen valmisteltavaksi siten, että toimeentulotuen käsittelypäivien ilmoittamista kaupungin verkkosivuilla kokeillaan sen toimipisteen osalta, jossa pilotoidaan toimeentulotuen sähköistä asiointia. Kyseisen tiedon saatavilla



09.09.2013

Kj/31

oleminen vähentää työntekijöiden työtaakkaa ja parantaa toimeentulotuen hakijoiden tiedonsaantimahdollisuuksia sekä lisää avoimen tiedon saatavuutta kaupungin strategian mukaisesti. Tietojärjestelmiä pilotoidaan juuri siksi, että niiden käytettävyyttä ja ominaisuuksia voidaan testata ja tarvittaessa muokata, joten tässä vaiheessa ohjelmistotoimittajan tulisi joka tapauksessa kyetä tekemään kaupungin pyytämiä muutoksia järjestelmään.

Kannattajat: Anna Vuorjoki

Sosiaali- ja terveystoimikunnan esittelijän ehdotuksen mukainen päätös syntyi seuraavan äänestyksen tuloksena:

#### 1. äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

Ei-ehdotus: Esitän aloitteen palautettavaksi uudelleen valmisteltavaksi siten, että toimeentulotuen käsittelypäivien ilmoittamista kaupungin verkkosivuilla kokeillaan sen toimipisteen osalta, jossa pilotoidaan toimeentulotuen sähköistä asiointia. Kyseisen tiedon saatavilla oleminen vähentää työntekijöiden työtaakkaa ja parantaa toimeentulotuen hakijoiden tiedonsaantimahdollisuuksia sekä lisää avoimen tiedon saatavuutta kaupungin strategian mukaisesti. Tietojärjestelmiä pilotoidaan juuri siksi, että niiden käytettävyyttä ja ominaisuuksia voidaan testata ja tarvittaessa muokata, joten tässä vaiheessa ohjelmistotoimittajan tulisi joka tapauksessa kyetä tekemään kaupungin pyytämiä muutoksia järjestelmään.

Jaa-äännet: 9

Maija Anttila, Sirpa Asko-Seljavaara, Sami Heistaro, Jouko Malinen, Husein Muhammed, Tuomas Nurmela, Tuula Salo, Hannu Tuominen, Markku Vuorinen

Ei-äännet: 3

Miina Kajos, Laura Nordström, Anna Vuorjoki

Tyhjä: 1

Mikael Sjövall

Poissa: 0

14.05.2013 Pöydälle

Esittelijä

virastopäällikkö  
Matti Toivola

Lisätiedot

Maria Kahila, erityissuunnittelija, puhelin: 310 43087



09.09.2013

Kj/31

---

maria.kahila(a)hel.fi

---

**Postiosoite**

PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
hallintokeskus@hel.fi

**Käyntiosoite**

Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/hallintokeskus>

**Puhelin**

+358 9 310 1641

**Faksi**

+358 9 655 783

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

FI0680001200062637

**Alv.nro**

FI02012566