



**13**

**Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto valtuustoaloitteesta toimeentulotuen käsittelyaikojen ilmoittamisesta kaupungin verkkosivuilla**

HEL 2013-003017 T 00 00 03

**Päätösehdotus**

Sosiaali- ja terveyslautakunta päättäne antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

"Toimeentulotuen käsittelyaikoja koskevaa tietoa on mahdollista ilmoittaa myös Helsingin kaupungin verkkosivulla. Valtuutettu Malin ym. viittaavat aloitteessaan Tampereen kaupungin tekemään ratkaisuun, jossa verkkosivuille päivitetään manuaalisesti kunakin arkipäivänä tieto siitä, minä päivänä saapuneita toimeentulotukihakemuksia kunakin päivänä käsitellään.

Helsingin kaupungin ja Tampereen kaupungin toimeentulotukipalvelujen organisointi on erilainen. Tampereella toimeentulotukihakemusten käsittely on keskitetty ja seurattavia käsittelyjonoja on vain yksi uusien asiakkaiden ja yksi jatkohakemusten käsittelyjono. Helsingissä kirjallisia toimeentulotukihakemuksia käsitellään kymmenessä eri palvelupisteessä ja yhteensä 28 eri työryhmässä, joissa jokaisessa on oma hakemusten käsittelyjono. Toimeentulotukihakemuksia käsittelee yhteensä noin 250 henkilöä. Uusien asiakkaiden hakemusten käsittelyssä huomioidaan myös asiakaskohtaiset kiireellisyystarpeet, jolloin hakemuksen saapumispäivämäärästä ei voida päätellä, milloin asiakkaan toimeentulotukihakemus otetaan käsittelyyn.

Palvelujen organisoinnin lisäksi Helsingin ja Tampereen toimeentulotukipäätösten määrässä on myös selkeä volyymiero. Kuusikkoraportin mukaan Tampereella tehtiin vuonna 2012 yhteensä 75 202 toimeentulotukeen liittyvää päätöstä, kun vastaava luku Helsingissä oli 289 817 päätöstä. Palvelujen tuotantotavan organisoinnin ja volyymierojen vuoksi eri kaupungeissa toteutettujen hyvien käytäntöjen soveltaminen ei useinkaan ole kovin suoraviivaista, vaan edellyttää paikalliset olosuhteet huomioivaa räätälöintiä.

Myös termi käsittelyaikatieto edellyttää tarkempaa määrittelyä. Toimeentulotuen käsittelyaika on toimeentulotukihakemuksen käsittelyn prosessin kuvaamiseen liittyvä tieto, joka voi ilmaista käsittelyprosessin keston lisäksi myös mm. käsittelyn alkamista tai päättymistä koskevan tiedon. Kun kyseessä on suuri määrä erillisiä



käsittelyprosessissa olevia hakemuksia, käsittelyaikojen keskiarvotieto on prosessin toimivuutta kuvaava indikaattori, ja sellaisena käyttökelpoinen johtamisen välineenä. Yksittäisen asiakkaan hakemuksen käsittelyn vaiheesta prosessin alkamista koskeva tieto tai prosessin kesto kuvaava keskiarvotieto antavat vain viitteellistä tietoa. Asiakaskohtaisen hakemuksen tilaa koskevan tiedon saaminen edellyttää henkilökohtaista asiakastilää toimeentulotuen sähköiseen asiointiin.

Aloitteessa esimerkkinä olevan Tampereen kaupungin verkkosivuille päivitetään jokaisena arkipäivänä tieto siitä, minä päivänä saapuneita toimeentulotukihakemuksia kyseisenä päivänä käsitellään. Tieto tuotetaan manuaalisesti. Kyseessä on siis käsittelyprosessin alkamista koskeva tieto. Kahden erillisen käsittelyjonon tapauksessa tämän tyyppinen ratkaisu ilmeisesti toimii myös asiakkaita tyydyttävällä tavalla ja auttaa heitä arvioimaan, milloin heidän jättämänsä toimeentulotukihakemus tulee käsittelyyn.

Helsingissä vastaavan tyyppinen toimeentulotuen käsittelyajoista tiedottaminen ei välttämättä ole asiakkaiden tarpeiden näkökulmasta toimivin ratkaisu, koska käsittelyjonoja on monta ja uusien asiakkaiden hakemusten käsittelyssä on huomioitava toimeentulotukilain mukaisesti kiireellisysharkinta. Tieto siitä, milloin oma kirjallinen toimeentulotukihakemus on käsittelyssä, on oleellinen nimenomaan uusille toimeentulotuen hakijoille. Toimeentulotuen jatkohakemuksen jättäneet asiakkaat voivat vaikuttaa itse hakemuksensa käsittelyn aikatauluun jättämällä hakemuksen riittävän ajoissa ennen voimassaolevan päätöksen päättymistä.

Toimeentulotukilain 14a§:n mukaan muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Lain 14b§:ssä määritellään 14a§:ssä mainittujen määräaikojen noudattamisen seurannasta ja kuntien velvollisuudesta antaa tiedot Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselle.

Helsingissä toimeentulotukilain 14a§:n mukaiset määräaikojen seurantatiedot tuotetaan raportointijärjestelmästä kuukausittain koko kaupungin tasolla ja toimipisteittäin. Keskimääräinen käsittelyaika lasketaan hakemuksen saapumis päivästä päätöspäivään, ellei täydennyspyyntöä ole lähetetty. Käsittelyaikaan ei lasketa mukaan hakemuksen saapumis päivää, arkipyhiä eikä viikonloppuja. Mikäli hakemukseen pyydetään täydennyksiä, lasketaan aika täydennyspyynnön palautuspäivästä. Jos täydennyspyyntöä ei ole palautettu, mutta päätös on tehty ennen palautusajan umpeutumista, niin käsittelyaika lasketaan täydennyspyynnön kirjauspäivästä. Lisäksi



toiminta tuottaa viikoittain manuaalisesti toimeentulotuen käsittelyajan keskiarvotiedon toimeentulotukihakemusten käsittelyprosessin johtamisen tueksi.

#### Toteutusvaihtoehdot

##### 1. Tietojärjestelmistä tuotettava hakemuksen käsittelyä koskeva tieto.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen tietojärjestelmillä tuotetaan sosiaalihuollon ja toimeentulotukipalvelujen toimintaan liittyvää ajastettua seurantatietoa kuukausittain. Myös toimeentulotuen käsittelyaikaa koskeva tieto raportoidaan kuukausitasolla. Siirtyminen yhden raportointikokonaisuuden osalta päivittäiseen tietojen latausrytmiin edellyttäisi huolellista suunnittelua ja määrittelyä, mm. miten raportointikokonaisuuden latausrytmin muutokset vaikuttaisivat muiden ajastettujen seurantatietojen tuotantoon. Järjestelmä toimittajan alustavan arvion mukaan muutosten toteuttaminen edellyttäisi useita kymmeniä henkilötyöpäiviä. Alustavan arvion mukaan hankinnan kustannukset olisivat siis useita kymmeniä tuhansia euroja. Lisäksi muutoksilla olisi vaikutus ylläpitokustannuksiin.

Toimeentulotuen käsittelyaikoja koskevien tietojen lähde on asiakastietojärjestelmä ATJ. Verkkosivuilla raportoitava käsittelyaikatieto on mahdollista tuottaa päivittäin suoraan myös asiakastietojärjestelmästä, jolloin siitä ei aiheuta riskejä muille ajastetuille raportointijärjestelmän kautta tuotettaville tiedoille. Alustavan tiedon mukaan myös tämän ratkaisuvaihtoehdon kustannukset ovat yhteensä useita kymmeniä tuhansia euroa riippuen siitä, mitä tietoa käsittelyajoista tuotetaan ja miten tiedon tuotanto- ja raportointiautomaattikka järjestetään. Tämän vaihtoehdon mukainen ratkaisu edellyttää määrittelyprojektia toiminnan kanssa, jonka jälkeen hankinnat kustannukset tarkentuvat.

Loppuvuodesta 2013 pilotoitu toimeentulotuen sähköinen asiointi otettaneen käyttöön vuoden 2014 aikana. Samassa yhteydessä tulee käyttöön myös toimeentulotuen asiakastietojärjestelmän uusi versio. Uuden asiakastietojärjestelmäversion avulla on mahdollista saada tietoa etuuskäsittelyn kirjallisten hakemusten käsittelyajasta nykyistä helpommin ja luotettavammin palvelupisteittäin. Tämä tarkoittaa sitä, että vuoden 2014 aikana tieto oman toimeentulotukihakemuksen käsittelyn etenemisestä on asiakkaalla itsellään sähköisesti käytettävissä ja että yleinen käsittelyaikatieto saadaan nykyistä automatisoidummin järjestelmästä, jolloin tuo tieto voidaan myös niin haluttaessa viedä julkiseksi tiedoksi.

Edellä olevan perusteella olemassa oleviin tietojärjestelmiin tehtävät hankinnat toimeentulotuen käsittelyaikatietojen saamiseksi ennen



uuden toimeentulotuen asiakastietojärjestelmän version vaihtoa eivät ole kustannus- hyöty näkökulmasta perusteltuja. Käsittelyaikatiedon raportointia asiakkaille kaupungin verkkosivujen kautta on mahdollista kehittää erillisenä kehittämisprojektina sen jälkeen kun asiakastietojärjestelmän versiovaihdos on toteutettu.

## 2. Manuaalisesti päivittäin tuotettava hakemuksen käsittelyä koskeva tieto

Toimeentulotuen käsittelyajan tuottaminen päivittäin manuaalisesti ja tiedon ilmoittaminen kaupungin verkkosivuilla vastaavalla tavalla manuaalisesti päivitettyinä olisi mahdollista toteuttaa Helsingissä ilman merkittäviä ulosmaksettavia kustannuksia. Käytännössä tämä vaihtoehto merkitsisi sitä, että käsittelyaikatieto kootaan päivittäin kussakin kirjallisten toimeentulotukihakemusten käsittelypisteessä ja toimitetaan koottavaksi Internetissä kaupungin verkossa julkaisua varten. Tämä vaihtoehto merkitsisi yhteensä noin kahden työpäivän viikoittaista lisätyöpanosta henkilöstölle. Lisäksi eri palvelupisteistä tuotettujen tietojen kokoaminen ja valmistelu verkkosivulla julkaistavaksi edellyttäisi oman työpanoksensa.

Vaihtoehto lisäisi toimeentulotuen henkilöstön kuormitusta merkittävässä määrin, eikä tästä syystä ole Helsingissä toteuttamiskelpoinen.

## 3. Manuaalisesti tuotettava viikoittainen toimeentulotuen keskimääräinen käsittelyaikatieto.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyprosessin johtamisen tueksi toiminta on tuottanut vuodesta 2005 alkaen viikoittain manuaalisesti koottavan toimeentulotuen käsittelyajan keskiarvotiedon. Tämän viikoittaisen jo tuotannossa olevan keskiarvotiedon julkaiseminen kaupungin verkkosivuilla olisi mahdollista ilman merkittävää työpanoksen lisäystä tai ulosmaksettavia kustannuksia. Myös tämä viikoittain päivitettävä (maanantaisin) tieto edellisen viikon keskimääräisestä kirjallisten toimeentulotukihakemusten käsittelyajasta antaa asiakkaalle mahdollisuuden arvioida toimeentulotukihakemuksensa perusteella tehtävä päätöksen valmistumisajankohtaa. Tämä vaihtoehto olisi toteutettavissa jo vuoden 2014 aikana.

Sosiaali- ja terveyslautakunta pitää tärkeänä, että toimeentulotuen palveluprosesseista saatavaa tietoa lisätään ja kehitetään. Koska toimeentulotuen tietojärjestelmän version vaihdos ja toimeentulotuen sähköinen hakeminen otetaan käyttöön vuoden 2014 aikana, olemassa oleviin järjestelmiin tehtävät hankinnat yksittäisen raportointitietojen saamiseksi eivät ole kustannus-hyöty –näkökulmasta perusteltuja.



Järjestelmäpohjaisen raportointiratkaisun kehittäminen erillisenä kehittämisprojektina on syytä selvittää versiovaihdoksen jälkeen. Sen sijaan toimeentulotuen käsittelyaikatietojen vieminen kaupungin verkkosivuille viikoittaisena käsittelyajan keskiarvona on Petra Malinin ym. aloitteen sisällön mukainen ratkaisu ja toteutettavissa ilman mainittavia kustannuksia tai henkilöstön lisätyöpanosta."

## Esittelijä

Hallintokeskus pyysi sosiaali- ja terveyslautakunnalta 31.5.2013 mennessä lausuntoa Petra Malinin ym. aloitteesta:

Aloitteessaan Petra Malin ym. viittasivat Tampereen kaupungin ratkaisuun, joka mahdollistaa kirjallisten toimeentulotukihakemusten käsittelyaikojen seurannan. Malin ym. esittävät, että "Huomioiden toimeentulotuen hakijoille nykymenettelystä aiheutuvat kustannukset sekä työntekijöiden työajan käyttö, me allekirjoittaneet valtuutetut ehdotamme, että myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla aloitettaisiin toimeentulotuen käsittelypäivien julkaiseminen. Toiminta voidaan tarvittaessa ajoittaa toimeentulotuen sähköisen asiointin käyttöönoton yhteyteen syksyllä 2013".

Lausunnossaan kaupunginhallitukselle 4.6.2013 sosiaali- ja terveyslautakunta totesi, mm. että "sosiaali- ja terveyslautakunta 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."

Kaupunginvaltuusto päätti kokouksessaan 25.9.2013 (§332) palauttaa valtuutettu Petra Malinin ym. aloitteen toimeentulotuen käsittelyaikojen ilmoittamisesta kaupungin verkkosivuilla kaupungin hallitukselle uudelleen valmisteltavaksi. Uudelleen valmistelu tuli tehdä aloitteen sisällön mukaisesti niin, että hankinta toteutetaan kohtuullisin kustannuksin ja sähköistä järjestelmää kehitetään henkilöstön työajan säästämiseksi.

## Esittelijä

virastopäällikkö  
Matti Toivola

## Lisätiedot

Kalle Pesonen, tietohuolto- ja tilastopäällikkö, puhelin: 310 43007  
kalle.pesonen(a)hel.fi

## Liitteet



18.2.2014

Sotep/13

---

1 Valtuutettu Malinin aloite

**Otteet**

**Ote**  
Helena Ylisipola  
Pia Sutinen