



16.09.2013

Kj/5

§ 980

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

HEL 2013-003017 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus päätti esittää kaupunginvaltuustolle, että kaupunginvaltuusto päättäisi seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättänee katsoa valtuutettu Petra Malinin aloitteen loppuun käsitellyksi.

Käsittely

Palautusehdotus:

Sirpa Puhakka: Palautetaan uudelleen valmisteltavaksi siten, että luodaan sopiva sähköinen tiedottamiskäytäntö toimeentulotukipäätösten käsittelyvaiheesta tiedottamiseksi.

Jäsen Puhakan palautusehdotusta ei kannatettu, joten se raukesi.

Esittelijä

kaupunginjohtaja
Jussi Pajunen

Lisätiedot

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

Liitteet

1 Valtuutettu Petra Malinin aloite

Päätösehdotus

Kaupunginhallitus päättänee esittää kaupunginvaltuustolle, että kaupunginvaltuusto päättäisi seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättänee 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



16.09.2013

Kj/5

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 käyttöönoton laajentamisesta.

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

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

Kaupunginhallitus 09.09.2013 § 913

Pöydälle 09.09.2013

HEL 2013-003017 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus päätti panna asian pöydälle.

Esittelijä

kaupunginjohtaja
Jussi Pajunen

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



16.09.2013

Kj/5

Lisätiedot

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

Sosiaali- ja terveyslautakunta 04.06.2013 § 203

HEL 2013-003017 T 00 00 03

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti antaa seuraavan lausunnon:

"Sosiaali- ja terveystoimistossa 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 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 terveystoimistossa 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



16.09.2013

Kj/5

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 asioinnin 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 terveyslautakunta pitää Petra Malinin ym. aloitetta toimeentulotuen kirjallisten hakemusten käsittelyaikojen ilmoittamisesta kaupungin verkkosivuilla lähtökohtaisesti kannatettavana, mutta toteaa samalla, että toimeentulotuen sähköisen asioinnin 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 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 terveyslautakunnan esittelijän ehdotuksen mukainen päätös syntyi seuraavan äänestyksen tuloksena:

1. äänestys



16.09.2013

Kj/5

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
maria.kahila(a)hel.fi