Käsiteltävä tässä kokouksessa

36
Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto valtuustoaloitteesta toimeentulotuen käsittelyaikojen ilmoittamisesta kaupungin verkkosivuilla

Pöydälle 14.5.2013

HEL 2013-003017 T 00 00 03

Päätösehdotus

Sosiaali- ja terveyslautakunta päättänee 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 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 terveysvirastossa on käynnissä toimeentulotuen sähköisen asioinnin 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 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."

Esittelijä

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

"Toimeentulotuki on sen saajalle usein ainoa keino ravinnon, tarpeellisen lääkityksen ja asumisen turvaamiseksi. Lain mukaan toimeentulotuki tulee käsitellä seitsemässä arkipäivässä. Tähän tavoitteeseen ei kuitenkaan ole aina päästy.

Toimeentulotuen hakijalla on tällä hetkellä mahdollisuus tiedustella hakemuksensa käsittelyvaihetta puhelimitse joko toimeentulotuen neuvonnasta virka-aikana tai omalta työntekijältään tämän puhelinaikana. Menettely aiheuttaa hakijalle ylimääräisiä kustannuksia ja asiaa koskeviin tiedusteluihin vastaaminen kuluttaa sosiaali- ja terveysviraston työntekijöiden työaikaa. Kaupunkilaisilla ei ole myöskään mahdollisuutta seurata sitä, pysyvätkö hakemukset lainmukaisen käsittelyajan piirissä tai ilmeneekö hakemusten käsittelyajoissa alueellista eriarvoisuutta kaupungin sisällä.

Tampereen kaupungin verkkosivuilla voi 15.2.2013 lähtien seurata kirjallisten toimeentulotukihakemusten käsittelyaikoja. Sivuille

päivitetään jokaisena arkipäivänä tieto siitä, minä päivänä saapuneita toimeentulotukihakemuksia kyseisenä päivänä käsitellään. Asiaan liittyvistä erityiskysymyksistä kuten lisäselvityspyyntöjen vaikutuksesta käsittelyaikaan on myös tiedotettu verkkosivuilla.

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 asioinnin käyttöönoton yhteyteen syksyllä 2013."

Esittelijä

virastopäällikkö
Matti Toivola

Lisätiedot

Maria Kahila, erityissuunnittelija, puhelin: 310 43087
maria.kahila(a)hel.fi