

Etelä-Suomi
Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualue

10.4.2014

ESAVI/6112/05.06.04/2012

Vantaan kaupunki
Sosiaali- ja terveystoimi
Asematie 7
01300 Vantaa

**VALVONTA-ASIA****ASIAN VIREILLETULO**

Etelä-Suomen aluehallintovirastoon saapui syksyn 2012 aikana useita yhteydenottoja koskien Vantaan toimeentulotuen käsittelyaikoja. Aluehallintovirastoon tuli myös useita kanteluita asiaan liittyen. Yhteydenottojen ja kanteluiden mukaan toimeentulotukihakemusten käsittely oli kestänyt jopa yli kaksi viikkoa kun lain mukaan hakemusten käsittely olisi saanut kestää korkeintaan seitsemän arkipäivää.

Aluehallintovirastoon 8.1.2013 saapuneen Vantaan sosiaali- ja terveystoimen selvityksen mukaan Vantaan toimeentulotuen käsittelyajoissa oli lokamarraskuussa huomattavia viivytyksiä, pisimmillään toimeentulotuen käsittelyaika oli ollut 17 arkipäivää. Selvityksen mukaan Vantaalla oli tehty joitain välittömiä toimenpiteitä, joilla käsittelyajat pyrittiin saamaan laissa säädetylle tasolle. Selvityksen mukaan Vantaalla oli suunnitteilla lukuisia toimenpiteitä toteutettavaksi vuoden 2013 aikana, jotta toimeentulotuen käsittelyajat olisivat pysyvästi lain mukaisia. Näitä toimenpiteitä olivat selvityksen mukaan yhteistyökokeilu Kelan kanssa, sähköisen asioinnin kehittäminen ja toimeentulotuen hakemisen ja päätöksenteon prosessien yhdenmukaistaminen. Lisäksi lähiesimiestyöstä irrotettaisiin yksi esimies toimeentulotuen kehittämiseen vuoden ajaksi.

Aluehallintovirastoon tuli edelleen alkuvuoden 2013 aikana lukuisia yhteydenottoja ja kanteluita koskien toimeentulotuen käsittelyn viivästymistä Vantaalla tammi-maaliskuussa 2013. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan Vantaan sosiaali- ja terveystoimen toimenpiteet eivät näin ollen olleet riittäviä käsittelyaikojen saattamiseksi välittömästi laissa säädetylle tasolle, ja aluehallintovirasto antoi 17.4.2013 Vantaan kaupungille sosiaalihuoltolain 56 §:n mukaisen määräyksen saattaa toimeentulotuen käsittelyajat lain mukaisiksi 31.7.2013 mennessä.

Vantaan sosiaali- ja terveystoimen apulaiskaupunginjohtaja Jukka T. Salminen ja perhepalvelujen johtaja Maritta Pesonen antoivat määräyksen johdosta aluehallintovirastolle selvityksen 15.8.2013. Selvityksen mukaan Vantaan toimeentulotukihakemusten käsittelyaika oli erilaisin toimenpitein saatettu toimeentulotukilaissa säädetylle tasolle. Kaikissa toimeentulotu-

ETELÄ-SUOMEN ALUEHALLINTOVIKASTO

puh. 029 501 6000
fax 03 570 8002
kirjaamo.etela@avi.fi
www.avi.fi/etela

Hämeenlinnan päätoimipaikka
Birger Jaarlin katu 15
PL 150, 13101 Hämeenlinna

Helsingin toimipaikka
Ratapihantie 9
PL 110, 00521 Helsinki

Kouvolan toimipaikka
Kauppamiehenkatu 4
PL 301, 45101 Kouvola

kea käsittelevissä työpisteissä toimeentulotukihakemusten käsittelyaika oli heinäkuussa 2013 ollut alle seitsemän arkipäivää.

Aluehallintovirasto totesi saamiensa selvitysten perusteella, että Vantaan kaupungin toimenpiteet toimeentulotukihakemusten käsittelyn määräaikojen noudattamiseksi olivat olleet asianmukaisia, eikä perusteita sosiaali- huoltolain 56 §:n mukaiselle uhkasakkomenettelylle ollut. Koska näyttöä tilanteen pysyvistä korjaantumisesta ei vielä ollut, piti aluehallintovirasto perusteltuna jatkaa toimeentulotuen käsittelyn määräaikojen seurantaan edelleen. Vantaan sosiaali- ja terveystoimea pyydettiin antamaan tarvittavat selvitykset toimeentulotuen käsittelyajoista ajalta 1.9.2013–28.2.2014.

SELVITYKSET JA LAUSUNNOT

Vantaan sosiaali- ja terveystoimen apulaiskaupunginjohtaja Jukka T. Salminen ja perhepalvelujen johtaja Maritta Pesonen ovat antaneet asiassa selvityksen, joka on saapunut aluehallintovirastoon 14.3.2014.

Selvityksen mukaan Vantaan toimeentulotukihakemusten käsittelyaika on pysynyt toimeentulotukilain edellyttämällä tasolla. Kaikissa toimeentulotukea käsittelevissä työpisteissä toimeentulotukihakemusten keskimääräinen käsittelyaika on ollut 1-4 arkipäivää.

Selvityksen mukaan toimeentulotukea saavien kotitalouksien määrä Vantaalla on kasvanut merkittävästi. Asiakasmäärän kasvu jatkuu edelleen. Asiakasmäärän merkittävästä kasvusta huolimatta toimeentulotuen hakemukset on käsitelty laissa säädetyssä määräajassa. Toimeentulotuen kotitalouksien kasvun ennustaminen tapahtuneen kehityksen valossa on selvityksen mukaan vaikeaa. Hakemuskasvuun ja kotitalouksien kasvuun on reagoitu rekrytoimalla aktiivisesti lisähenkilökuntaa määräaikaisiin työsuhteisiin.

Selvityksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla on seurantajakson aikana tehty muun muassa seuraavia toimenpiteitä toimeentulotuen käsittelyaikojen pitämiseksi lain mukaisina:

- Aikuissosiaalityöhön keväällä 2013 palkattujen 12 etuuskäsittelijän määräaikaisia virkoja on jatkettu 31.12.2014 saakka.
- Toimeentulotuen asiakasmäärien vaihteluihin reagointi joustavasti ja nopeasti: Aikuissosiaalityössä on seurantajakson ajan työskennellyt kolme-kahdeksan Seuren kautta palkattua määräaikaista sijaista toimeentulotuen valmistelutehtävissä.
- Toimeentulotukityön kannustavuutta ja työntekijöiden hyvinvointia on tuettu palkitsemisen keinoin.
- Toiminnan sisäinen raportointi: Esimiehet ovat seuranneet ja raportoineet toimeentulotuen käsittely- ja henkilöstötilannetta yksikössään sekä päivä- että kuukausitasolla.
- Asiakkaille on tehty yhä useammin pidempiä päätöksiä, mikäli se vain on ollut mahdollista.
- Osa toimeentulotuen asiakkaista on ollut mukana palveluyhteistyökokeiluissa Kelan kanssa. Nämä asiakkaat ovat saaneet päätökset kaikista etuuksistaan kahdessa päivässä. Kokeilu on saanut erinomaisen

asiakaspalautteen ja sen kohderyhmää on laajennettu maaliskuusta 2014 alkaen.

- Aikuissosiaalityössä on toteutettu organisaatiomuutos vuoden 2014 alusta. Normitettu toimeentulotuki on keskitetty omaksi toimintayksikönsä ja eriytetty muusta sosiaalityön toiminnasta.
- Sähköinen toimeentulotuen asiointimahdollisuus 1.4.2014 alkaen. Tämä tulee nopeuttamaan toimeentulotuen käsittelyä ja esimiehet saavat ajantasaista tietoa työhönsä työn johtamiseksi ja organisoimiseksi nykyistä tehokkaammin.

ALUEHALLINTOVIIRASTON RATKAISU JA PERUSTELUT

Ratkaisu

Aluehallintovirasto toteaa saamansa selvitysten perusteella, että Vantaan kaupungin toimenpiteet toimeentulotukihakemusten käsittelyn määräaikojen noudattamiseksi ovat olleet asianmukaisia eikä perusteita aluehallintoviraston valvonnan jatkamiselle ole.

Perustelut

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään huolenpitoon

Toimeentulotukilain 14a §:n mukaan toimeentulotukiasia on käsiteltävä kiireellisessä tapauksessa samana tai hakemusta seuraavana päivänä tai viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Päätös hakemusajankohtaa seuraavaa kuukautta koskevan hakemuksen johdosta on tehtävä ja pantava täytäntöön viimeistään sanotun kuukauden ensimmäisenä arkipäivänä, jos hakemuksen saapumisesta on tuolloin kulunut enemmän kuin seitsemän arkipäivää. Jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi. Päätös toimeentulotuesta on annettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä kun täydennetty hakemus on saapunut. Päätös toimeentulotuen myöntämisestä on pantava viivytyksettä täytäntöön.

Aluehallintoviraston saaman selvityksen mukaan Vantaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla on tehty useita toimenpiteitä toimeentulotuen käsittelyaikojen korjaamiseksi ja käsittelyaikojen pitämiseksi laissa säädetyllä tasolla. Selvityksen mukaan kaikissa toimeentulotukea käsittelevissä työpisteissä toimeentulotukihakemusten käsittelyaika on alle seitsemän arkipäivää. Keskimääräinen käsittelyaika on kolme-neljä arkipäivää eikä käsittelyssä ole ruuhkaa, vaikka toimeentulotukea saavien kotitalouksien määrä on merkittävästi kasvanut. Selvityksen mukaan toimeentulotuen käsittelyaikoja seurataan tiiviisti.

Aluehallintovirasto toteaa saamansa selvitysten perusteella, että Vantaan kaupungin toimenpiteet toimeentulotukihakemusten käsittelyn määräaikojen noudattamiseksi ovat olleet asianmukaisia ja toimeentulotukihakemusten käsittelyajat ovat seurantajaksolla olleet lainmukaisia. Aluehallintovirastoon ei ole kesän 2013 jälkeen tullut yhteydenottoja tai kanteluita liittyen viivästyneisiin toimeentulotuen käsittelyaikoihin.

MUUTOKSENHAKU

Tähän päätökseen ei hallintolainkäyttölain 5 §:n 1 momentin mukaan voi hakea valittamalla muutosta.

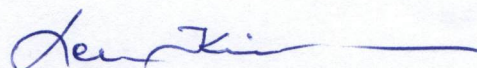
SOVELLETUT OIKEUSOHJEET

Perustuslaki 19 §
Sosiaalihuoltolaki 3 §
Laki toimeentulotuesta 14a §

LISÄTIETOJEN ANTAJA

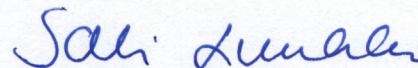
Sosiaalihuollon ylitarkastaja Sari Luukko p.029 501 6000

Sosiaalihuoltoyksikön päällikkö,
sosiaalihuollon johtava ylitarkastaja



Leena Kirmanen

Sosiaalihuollon ylitarkastaja



Sari Luukko

JAKELU

Vantaan kaupunki, sosiaali- ja terveystoimi

SUORITEMAKSU

Päätös on maksuton

TIEDOKSI

Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta
Valvira