

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 62/2017 vp

Vastaus kirjalliseen kysymykseen Kansaneläkelaitoksen ruuhkasta perustoimeentulotukihakemusten käsittelystä

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimittanut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustaja Jyrki Kasvin/vihr. ym näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KK 62/2017 vp:

Onko hallitus tietoinen, että perustoimeentulotukien maksatuksen siirryttyä Kelaan 1.1.2017 monet asiakkaat ovat joutuneet odottamaan päätöksiään kohtuuttoman kauan, että asiakaspalvelut Kelassa ovat pahoin ruuhkautuneet ja että lain edellyttämää henkilökohtaista harkintaa ei kyetä tekemään?

Pitääkö hallitus syntynyttä tilannetta hallintolain mukaisena, ja mihin toimenpiteisiin hallitus aikoo ryhtyä Kelan asiakaspalvelun nopeuttamiseksi välittömästi ja Kelan päätösten saattamiseksi asiakkaille määräajassa?

Hallitus leikkasi Kelan resursseja budjetissaan, ja Kelan on valtion laitoksena tultava toimeen niillä resursseilla, jotka hallitus sille myöntää. Miten hallitus huolehtii jatkossa, etteivät Kelan lisääntyneet tehtävät yhdessä leikattujen resurssien kanssa vaaranna ihmisten perusoikeuksien toteutumista?

Kelan virkailijat samoin kuin kuntien sosiaalityöntekijät ovat tehneet toimeentulotuen perusosan Kelalle siirron jälkeen toisistaan poikkeavia päätöksiä. Miten hallitus aikoo varmistaa, että Kelassa ja kunnissa noudatetaan samoja ohjeistuksia ja periaatteita toimeentulotuen tarvetta arvioitaessa? Millaisia kriteerejä noudatetaan esimerkiksi siinä, kuinka asumistuen enimmäiskatto määräytyy?

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Toimivalta sosiaalihuoltoon kuuluvan toimeentulotuen myöntämisessä jakautuu vuoden 2017 alusta lukien niin, että Kansaneläkelaitos ratkaisee henkilön oikeuden perustoimeentulotukeen ja kunta ratkaisee oikeuden täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen. Perustoimeentulotuki muodostuu tuen perusosasta sekä muista perusmenoista kuten tarpeelliset asumismenot. Uudistuksessa toimeentulotuki säilyi viimesijaisena, luonteeltaan tilapäisenä ja tarveharkintaisena taloudellisena tukena, joka on osa sosiaalihuoltoa. Tuella on erityinen asema perustuslain tarkoittaman ihmisarvoisen elämän edellyttämän turvan ja välttämättömän toimeentulon ja huolenpidon takaamisessa.

Hallintolain (434/2003) mukaan hallintoasia on käsiteltävä viivytyksettä. Toimeentulotukilaisissa (1412/1997) säädetään kuitenkin tarkemmin toimeentulotukiasian käsittelyajoista. Toimeentulotukiasia on lain mukaan käsiteltävä siten, ettei hakijan tai perheen oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon vaarannu. Toimeentulotukilain mukaan kiireellisessä tapauksessa tukipäätös on tehtävä Kansaneläkelaitoksessa ja kunnassa samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä. Muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä viivytyksettä ja viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 62/2017 vp

hakemuksen jättämisestä. Päätös toimeentulotuen myöntämisestä on lain mukaan pantava viivytyksettä täytäntöön. Asiakkaalla on myös oikeus päästä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä pyynnöstään Kansaneläkelaitoksen toimihenkilön, kunnan sosiaalityöntekijän tai sosionomin puheille.

Toimeentulotuen viimesijaisuuden vuoksi toimeentulotukilain asettamissa käsittelyajoissa pysyminen on tärkeää. Kansaneläkelaitoksen antaman tiedon mukaan toimeentulotukihakemuksenkeskimääräinen käsittelyaika viikolla 12 oli 8,6 päivää, mikä ei vastaa lain vaatimuksia. Sosiaali- ja terveysministeriö on neuvottelut Kansaneläkelaitoksen kanssa käsittelyaikojen viivästyisestä ja ratkaisuvaihtoehdoista sekä pyytänyt Kansaneläkelaitokselta kirjallisen selvityksen ruuhkien syistä ja niiden purkamisesta.

Kansaneläkelaitoksen antaman selvityksen mukaan viivästyminen johtuu siitä, että hakemuksia on tullut lyhyen ajan sisällä hyvin paljon. Kansaneläkelaitoksen mukaan se on vastaanottanut maaliskuun puoliväliin mennessä 400 000 toimeentulotukihakemusta. Lisäksi hakemusten käsittely on vienyt odotettua enemmän aikaa, koska toimeentulotuki on Kansaneläkelaitokselle uusi tehtävä ja hakemusten käsittely on ollut alkuvaiheessa hitaampaa eikä Kansaneläkelaitoksella ole ollut ennestään toimeentulotuen myöntämiseen liittyviä asiakasietoja. Kansaneläkelaitos ilmoitti selvityksessään, ettei Kansaneläkelaitoksessa ole ollut hakemusten suuren määrän vuoksi tammi-maaliskuussa riittävästi henkilökuntaa turvaamaan hakemusten viivytyksetöntä käsittelyä. Myös Kansaneläkelaitoksen asiakaspalvelu on asiakkaiden suuren määrän vuoksi osassa maata ruuhkautunut.

Kansaneläkelaitoksen selvityksen mukaan se on pyrkinyt vähentämään ruuhkautumista sekä edesauttamaan käsittelyaikojen toteutumista usealla eri tavalla. Kansaneläkelaitos rekrytoi yli 300 uutta toimihenkilöä sekä etuuskäsittelyyn että asiakaspalveluun. Lisäksi siirtymävaihetta varten palkattujen määräaikaisten toimihenkilöiden työsuhdetta on jatkettu ja toimeentulotukitehtäviin on koulutettu muiden etuuksien käsittelijöitä. Hakemuksia on myös käsitelty ylitöinä. Kuntien kanssa Kansaneläkelaitos on tehnyt yhteistyötä toimeentulotuen sujuvan käsittelyn varmistamiseksi.

Eduskunnan oikeusasiamiehelle on vuoden alusta tehty yli 200 kantelua koskien toimeentulotukihakemuksen käsittelyaikojen venymistä, asiakaspalvelun ruuhkautumista ja sähköisen asioinnin huonoa toimintaa Kansaneläkelaitoksessa. Oikeusasiamiehen toimiston antaman tiedon mukaan Kansaneläkelaitoksen menettelyjä arvioidaan tarkemmin, kun Kansaneläkelaitoksesta on saatu riittävä määrä kanteluista pyydettyjä selvityksiä.

Kansaneläkelaitoksen toimeentulotukiasioiden käsittelystä aiheutuvat toimintakulut rahoitetaan osana Kansaneläkelaitoksen muita toimintakuluja. Vuonna 2017 Kansaneläkelaitos hallinnoi arviolta 15,6 miljardin euron etuusmenoja. Etuusmenojen hallinnoinnin toimintakulut ovat Kansaneläkelaitoksen arvion mukaan 466,7 miljoonaa euroa. Valtion rahoitusosuudeksi tästä on Kansaneläkelaitoksesta annettun lain 12 d §:n, sairausvakuutuslain 18 luvun 10 §:n ja kansaneläkelain 98 §:n mukaisesti arvioitu noin 332 miljoonaa euroa. Loput rahoitetaan vakuutettujen ja työnantajien vakuutusmaksujen tuotoilla sekä omaisuuden tuotoilla.

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 62/2017 vp

Perustoimeentulotuen siirron yhteydessä hallitus huolehti toimeentulotuen toimeenpanon varmistamisesta lisäämällä valtion talousarviorahoitusta Kansaneläkelaitoksen toimintakuluihin. Vuonna 2017 Kansaneläkelaitoksen toimintakuluja lisättiin toimeentulotuen toimeenpanoa varten vuositasolla 32,35 miljoonalla eurolla. Lisäksi Kansaneläkelaitos on täyttänyt kasvanutta henkilöstötarvetta tehtäväsiirroilla ja määräaikaisilla rekrytoinneilla. On kuitenkin huomattava, että Kansaneläkelaitoksen toimintakulut mitoitetaan ja niitä seurataan kokonaisuutena rahastoittain, ei etuuskittain. Kansaneläkelaitoksen toimintakuluja on muista syistä vähennetty viimevuosina. Vuodesta 2015 lukien valtionosuutta toimintamenoista alennettiin 10 miljoonalla eurolla ja 5 miljoonalla eurolla vuodesta 2017 lähtien. Kilpailukykysovimuksen ja eläkevastuun laskentasäännön muutoksen arvioidaan kuitenkin alentavan Kansaneläkelaitoksen toimintakuluja 26 miljoonalla eurolla. Sosiaali- ja terveysministeriön näkemyksen mukaan toimeentulotuen käsittelyaikojen viivästyminen ei johdu akuutista toimintakuluvajauksesta, vaan kyse on enemmän uuden tehtävän hoitamisen alkuvaikeuksista. Maaliskuun lopun kehyslaskelman yhteydessä toimintakulumäärärahan tarve arvioidaan kuitenkin uudestaan.

Perustoimeentulotuen toimeenpanon siirtoa koskevan lainmuutoksen yhteydessä ei muutettu etuuden luonnetta eikä myöntämisperusteita. Yhtenä siirron tavoitteena oli kuitenkin parantaa kansalaisten yhdenvertaisuutta tuen saamisessa sekä yhtenäistää ratkaisutoimintaa valtakunnallisesti. Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut toimeentulotukilain soveltajille tarkoitettua suosituksenluonteista opasta, joka on tarkoitus päivittää uuteen tilanteeseen. Lisäksi kunnilla on ollut omia ohjeita etuuskäsittelyyn. Kansaneläkelaitos on laatinut yhtenäisen ratkaisukäytännön turvaamiseksi perustoimeentulohakemusten käsittelystä ohjeita, joiden valmistelussa on kuultu laajasti asiantuntijoita.

Kansaneläkelaitos vastaa itsenäisesti perustoimeentulotuen myöntämisestä ja siihen sisältyvästä harkinnasta. Esimerkiksi asumismenojen tarpeellisuutta arvioidaan aina asiakkaan ja perheen asunnon tarpeiden sekä kohtuullista asumistasoa vastaavan paikkakunnan kustannustason näkökulmasta. Toimeentulotuessa ei siten ole asumismenojen ehdottomia enimmäismääriä, vaan asumismenojen tarpeellisuutta arvioivia tarkastelurajoja käytetään kokonaisharkinnan tukena sekä arvioitaessa tarvetta ohjata asiakas kohtuuhintaisemman asumisen piiriin. Viime kädessä Kansaneläkelaitoksen tekemien toimeentulotukipäätösten oikeellisuuden arviointi kuuluu muutoksenhakuelimille.

Vastuu Kansaneläkelaitoksen toiminnan valvonnasta, ohjauksesta ja järjestämisestä kokonaisuudessaan on Kansaneläkelaitoksen omilla toimielimillä ja eduskunnan valitsemilla valtuutetuilla. Toimeentulotukitoiminnan yleinen johto, ohjaus ja kehittäminen kuuluvat kuitenkin sosiaali- ja terveysministeriölle. Ministeriö seuraa tiiviisti toimeentulotukilain toimeenpanoa ja lainsäädännön vaikutusta tukea tarvitsevien asemaan. Ministeriö on valmis ryhtymään tarvittaviin toimenpiteisiin toimeentulotukilain muuttamiseksi, jos nykyinen sääntely ei riittävässä määrin turvaa toimeentulotuen asiakkaiden toimeentuloa ja huolenpitoa. Tällä hetkellä välittömiä lainsäädännön muutostarpeita ei kuitenkaan ole, vaan ensisijaista on toimeenpanon tehostaminen ja toimeentulotukihakemusten käsittelyruuhkien purkaminen.

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 62/2017 vp

Helsingissä 24.3.2017

Sosiaali- ja terveysministeri Pirkko Mattila