

## Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 644/2016 vp

### Vastaus kirjalliseen kysymykseen toimeentulotukiasiakkaan oikeudesta henkilökohtaiseen keskusteluun

#### Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimittanut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustaja Satu Taavitsaisen /sd näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KK 644/2016 vp:

*Onko ministeri tietoinen, että toimeentulotukiasiakkaan oikeutta henkilökohtaiseen keskusteluun eli toimeentulotukilain 14 e §:n toteutumista ei ole seurattu ja valvottu kaikissa kunnissa ja*

*miten ministeri aikoo jatkossa seurata ja valvoa määräajan toteutumista sekä Kelalle siirtyvän perustoimeentulotuen että kuntien vastuulle jäävien ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen osalta?*

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Toimeentulotukiasian niin sanotun käsittelytakuun sisältävä lain muutos on ollut voimassa vuodesta 2008, ja se sisältää sekä ehdottomat määräajat tukihakemuksen kaikille käsittelyvaiheille, päätöksenteolle ja päätöksen täytäntöönpanolle että asiakkaan oikeuden päästä keskusteluun sosiaalihuollon ammatillisen henkilökunnan kanssa. Tukihakemuksen käsittely eri vaiheineen on järjestettävä siten, että laissa säädetyt määräajat toteutuvat. Kunnan on huolehdittava viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain mukaisella tavalla siitä, että se pystyy seuraamaan sille käsiteltäväksi tulleiden asioiden käsittelyvaiheita.

Vuoden 2017 alusta voimassa olevan toimeentulotuesta annetun lain 14 a §:n mukaan toimeentulotukiasia on käsiteltävä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon vaarannu. Toimeentulotukiasian viivytyksettömän käsittelyn määräajat sisältyvät toimeentulotukilain 14 b §:ään ja 14 c §:ään. Lain 14 e §:n mukaan toimeentulotukiasiakkaalle tulee järjestää mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti kunnan sosiaaliryhtymän tai sosionomin kanssa ja perustoimeentulotuen myöntämisen osalta Kansaneläkelaitoksen toimihenkilön kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen kun asiakas on tätä pyytänyt. Sääntelyä täydennettiin toimeentulotukilakia uudistettaessa siten, että kunnan tai Kansaneläkelaitoksen tulee toimeentulotukea koskevaa asiaa käsitellessään tiedottaa toimeentulotukiasiakkaalle edellä mainitusta oikeudesta henkilökohtaiseen keskusteluun ja tarvittaessa neuvoa häntä tämän oikeuden käyttämisessä.

Toimeentulotuen määräaikojen noudattamisen tärkeyttä tähdennettiin vuonna 2013 lisäämällä toimeentulotukilakiin kohta määräaikojen noudattamisen seurannasta. Vuoden 2017 alusta sovellettavan toimeentulotukilain 14 f §:n mukaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tulee pyytää kunnilta, kuntayhtymiltä ja Kansaneläkelaitokselta kaksi kertaa kalenterivuodessa säädettyjen määräaikojen toteutumisen seurannan ja valvonnan kannalta välttämättömät tiedot.

## Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 644/2016 vp

Kuntia ja kuntayhtymiä koskevat tiedot luovutetaan Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle sen valtakunnallista ohjaus- ja valvontatehtävää varten.

Julkaistujen puolivuotistilastojen mukaan sosiaalityöntekijän tai sosionomin kanssa henkilökohtaiseen keskusteluun on vuosina 2014-2016 päässyt annetussa määräajassa vuosittain noin 80 prosentissa kunnista. Lokakuussa 2016 kaikkiaan 243 kuntaa ilmoitti, että keskusteluun pääsee aina määräajan puitteissa. Useimmiten keskusteluun pääsi määräajassa 50 kunnassa, ja neljä kuntaa ilmoitti että määräaika toteutuu niissä joskus. Yksikään kunta ei ilmoittanut, ettei määräaika toteudu niissä koskaan. Tiedot perustuvat osittain kuntien arvioihin, koska selvitysten mukaan kuntien käyttämät asiakastietojärjestelmät eivät yleisesti pysty antamaan tästä seikasta tietoa.

Kansaneläkelaitoksen asiakkaan keskustelu oikeus toimihenkilön kanssa toteutuu asiakaspalvelussa, ja tarvittaessa hänelle voidaan varata henkilökohtainen aika.

Asiakkaalla on mahdollisuus virastojen aukioloaikana käydä keskustelemassa perustoimeentulotuesta missä tahansa Kansaneläkelaitoksen toimipisteessä. Lisäksi Kansaneläkelaitoksen toimeentulotuen palvelupuhelin on auki jokaisena arkipäivänä kello 8.00 - 17.00. Kelan toimeentulotuen palvelunumerosta voidaan varata asiakkaalle aika henkilökohtaiseen asiointiin. Asiakas voi varata ajan verkossa myös itse. Kansaneläkelaitos huolehtii siitä, että asiakkaalle pystytään tarjoamaan vapaata ajanvarausaikaa myös lyhyellä varoitusaajalla.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston yhteistyössä aluehallintovirastojen kanssa laatiman sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman vuosille 2016-2019 (päivitys vuodelle 2017) eräs valvontakohde on kunnan myöntämää täydentävää toimeentulotukea ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevat määräajat. Määräaikojen toteutumisen valvonnan painopistettä on siirretty jälkikäteisvalvonnasta kohti kunnan omavalvontaa, jota valvontaviranomaiset ohjaavat ja tukevat. Systemaattinen valvonta suoritetaan yhden kerran vuoden 2017 aikana.

Kansaneläkelaitoksen osalta lain mukaisten määräaikojen noudattamisen valvonta toteutetaan Kansaneläkelaitoksesta annetun lain nojalla. Kyseisen lain 5 §:n 1 momentin 1 kohdan mukaan valtuutettujen tehtävänä on valvoa Kansaneläkelaitoksen hallintoa ja toimintaa ottaen muun ohella huomioon laitoksen palvelujen laatu ja saatavuus. Kansaneläkelaitos toimittaa itse tiedot määräaikojen toteutumisesta suoraan sitä valvoville Kansaneläkelaitoksen valtuutetuille eduskunnassa.

Helsingissä 5.1.2017

Perhe- ja peruspalveluministeri Juha Rehula