

SOSIAALI- JA TERVEYSVALIOKUNNAN MIETINTÖ 2/2011 vp

Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus 2010

JOHDANTO

Vireilletulo

Eduskunta on 31 päivänä toukokuuta 2011 lähettänyt sosiaali- ja terveysvaliokuntaan valmis-
televasti käsiteltäväksi Kansaneläkelaitoksen
valtuutettujen toimintakertomuksen 2010
(K 1/2011 vp).

Asiantuntijat

Valiokunnassa ovat olleet kuultavina

- puheenjohtaja Anneli Kiljunen, Kansaneläkelaitoksen valtuutetut

- neuvotteleva virkamies Juha Rossi, sosiaali- ja terveysministeriö
- puheenjohtaja Velipekka Nummikoski ja sihteeri Juhani Rantamäki, Kansaneläkelaitoksen hallitus
- pääjohtaja Liisa Hyssälä ja johtaja Helena Pesola, Kansaneläkelaitos
- puheenjohtaja Brita Järvinen ja työsuojelun päävaltuutettu Tiina Norppa, Kelan toimihenkilöt ry.

VALIOKUNNAN KANNANOTOT

Perustelut

Asiakaspalvelu ja toiminnan kehittäminen

Kansaneläkelaitoksen hoitaman sosiaaliturvan etuusmenot olivat kertomusvuonna yli 12 miljardia euroa. Esimerkiksi sairaanhoitokorvauksia sai 4,2 miljoonaa henkilöä, eläke-etuuksia noin 722 000 henkilöä ja lapsilisiä maksettiin yli miljoonasta lapsesta. Kansaneläkelaitoksen toiminta kohdistuu siis vuosittain lähes kaikkiin kansalaisiin, ja kaikki Suomessa asuvat ovat jossain elämänsä vaiheessa Kelan asiakkaita. Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomuksessa kiinnitetäänkin erityistä huomiota asiakaspalveluun ja toiminnan kehittämiseen.

Valiokunta pitää tärkeänä, että etuuksien hakemista yksinkertaistetaan sekä hakemusmenet-

telyä että sähköistä asiointia kehittämällä. Erinomaisena esimerkkinä toiminnan tarkoituksenmukaisesta kehittämisestä valiokunta pitää takuueläkkeen täytäntöönpanossa käyttöön otettua suullisen hakemisen mahdollisuutta ja sitä, että Kelan käytettävissä olevia tietoja voidaan hyödyntää myös asiakkaan puolesta toimimiseen. Myös sairausvakuutuksen suorakorvausmenettelyn laajentamisella kuljetuskorvauksiin voidaan vähentää sekä kustannuksia että hallintotyötä.

Vuosittain Kelan toimistoissa asioidaan noin 3 miljoonaa kertaa ja puheluja Kelaan tulee noin 4 miljoonaa. Asiakas voi myös valita, missä toimistossa asioi. Puhelujen vastaanotto on siirretty toimistoista yhteyskeskuksen yksiköihin ja hakemusten käsittelyä on jaettu alueellisesti toimistojen kesken. Sähköisten asiointimahdolli-

suuksien parantaminen on lisännyt käyntejä Kelan verkkosivuilla noin 14 miljoonaa vuodessa. Kuten kertomuksessa todetaan, käyttävät sähköisiä palveluja innokkaimmin opiskelijat ja lapsiperheet. Asiointitapojen moninaistuminen antaa lisää vaihtoehtoja etuuksien hakemiseen ja päätöksiä koskevien tietojen hankkimiseen.

Yhteispalvelupisteiden käyttö on lisännyt mahdollisuuksia asiakkaiden neuvomiseen ja ohjaamiseen myös Kelan etuuksia täydentävien tai vaihtoehtoisten palvelujen piiriin. Toisaalta Kelan omien toimistojen vähentäminen on johtanut asiointimatkojen pidentymiseen osassa maata. Valiokunta korostaa, että toiminnan kehittämisessä tulee ottaa huomioon palvelujen turvaaminen kattavasti samoin kuin se, etteivät sähköiset palvelut toistaiseksi ole kaikkialla käytettävissä. Henkilökohtaisen asioinnin mahdollisuus on säilytettävä myös sen vuoksi, että osa väestöstä ei halua käyttää sähköisiä palveluja tai kykene niiden käyttöön.

Valiokunta pitää tärkeänä, että valtuutetut seuraavat etuushakemusten keskimääräisiä läpimenoaikoja ja etuuskohtaisten tavoiteaikojen toteutumista. Läpimenoaikojen tilastotiedot esitetään valtuutettujen toimintakertomuksessa. Läpimenoaikojen seuranta toimii apuvälineenä myös suurten ruuhkautuneiden toimistojen työtaakan jakamisessa toimistojen kesken.

Kelan toiminnassa pyritään kehittämään lomakkeiden, päätösten ja kirjeiden selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. On myös tärkeää, että Kela on laatinut eri etuuksista selkokiekisiä esitteitä, jotka auttavat asiakkaita esimerkiksi arvioimaan, ovatko he omassa tilanteessaan oikeutettuja etuuden saamiseen. Vaikka lakiin perustuvat etuuspäätökset edellyttävät täsmällistä ilmaisua, voidaan niiden luettavuutta kehittämällä vähentää sekä yhteydenottojen että muutoksenhakujen määrää. Valiokunta pitää myönteisenä, että asiakkaat on otettu mukaan kehittämissuöhön ja että siinä käytetään lisäksi muun muassa kielenhuollon ja viestinnän asiantuntijoita.

Muutoksenhakulautakunta

Valtuutetut ovat toiminnassaan kiinnittäneet toistuvasti huomiota sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan (Somla) käsittelyaikoihin ja edellyttäneet sosiaali- ja terveysministeriöltä ja valtiovarainministeriöltä ryhtymistä tarpeellisiin toimenpiteisiin lautakunnan käsittelytilanteen parantamiseksi. Myös apulaisoikeuskansleri on edelleen selvittänyt lautakunnan toimintakykyä ja oikeusturvan toteutumista (päättös 6.4.2011). Sosiaali- ja terveysministeriön asettama työryhmä on tänä vuonna jättämässään muistiossa ehdottanut uudistuksia erityisesti oikaisumenettelyn keventämiseksi. Osa työryhmän ehdotuksista vaatii pieniä lainmuutoksia, osa on jo toteutettu Kansaneläkelaitoksen sisäisellä ohjeistuksella. Työryhmä piti lisäksi tärkeänä ymmärrettävään ja asiakaslähtöiseen viestintään panostamista ja sähköiseen käsittelyyn siirtymistä lautakunnan ja Kelan välisessä asiakirjaliikenteessä.

Sosiaali- ja terveysministeriö esitti talousarvioehdotuksessaan sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan ruuhkan purkamiseksi ja käsittelyaikojen lyhentämiseksi lautakunnan nykyisten voimavarojen turvaamista 1,3 miljoonan euron lisämäärärahalla. Sosiaali- ja terveysvaliokunta pitää välttämättömänä, että lautakunnalle osoitetaan sen toimintakyvyn turvaamisen ja asiakkaiden oikeusturvan edellyttämät voimavarat.

Uudet tehtävät

Kansaneläkelaitokselle siirtyi kertomusvuoden syyskuussa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelujen järjestämisvastuu. Kertomusvuoden aikana vakiintui myös elatustuen aikaisemmin tapahtunut siirto Kelan hoidettavaksi. Kansaneläkelaitos on eräitä alkuvaiheen ongelmia lukuun ottamatta suoriutunut hyvin uusista tehtävistään. Valiokunta toteaa, että tehtävien siirtojen yhteydessä on erityisen tärkeää huolehtia asiakkaisiin kohdistuvan viestinnän selkeydestä ja ymmärrettävyydestä.

Päätösehdotus

Edellä esitetyn perusteella sosiaali- ja terveysvaliokunta ehdottaa eduskunnan hyväksyttäväksi kannanoton,

että eduskunnalla ei ole huomautettavaa kertomuksen johdosta.

Helsingissä 23 päivänä syyskuuta 2011

Asian ratkaisevaan käsittelyyn valiokunnassa ovat ottaneet osaa

pj.	Juha Rehula /kesk	Merja Mäkisalo-Ropponen /sd
vpj.	Anneli Kiljunen /sd	Hanna Mäntylä /ps
jäs.	Outi Alanko-Kahiluoto /vihr	Hanna Tainio /sd
	Sanni Grahn-Laasonen /kok	Lenita Toivakka /kok
	Arja Juvonen /ps	Anu Vehviläinen /kesk
	Laila Koskela /ps	Erkki Virtanen /vas
	Sanna Lauslahti /kok	vjäs. Raija Vahasalo /kok.

Valiokunnan sihteerinä on toiminut

valiokuntaneuvos Harri Sintonen.