

Sosiaali- ja terveysvaliokunta

Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus vuodelta 2020

JOHDANTO

Vireilletulo

Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus vuodelta 2020 (K 6/2021 vp): Asia on saapunut sosiaali- ja terveysvaliokuntaan mietinnön antamista varten.

Asiantuntijat

Valiokunta on kuullut (etäkuuleminen):

- puheenjohtaja Riikka Slunga-Poutsalo, Kansaneläkelaitoksen valtuutetut
- puheenjohtaja Vertti Kiukas, Kansaneläkelaitoksen hallitus
- pääjohtaja Outi Antila, Kansaneläkelaitos
- puheenjohtaja Tuija Sarlin, Kelan toimihenkilöt ry
- hallitussihteeri Marko Leimio, sosiaali- ja terveysministeriö
- johtaja Liisa Siika-aho, sosiaali- ja terveysministeriö

VALIOKUNNAN PERUSTELUT

Yleistä

Kansaneläkelaitoksesta annetun lain (731/2001) 5 §:n mukaan valtuutettujen tehtävänä on valvoa Kansaneläkelaitoksen hallintoa ja toimintaa ottaen muun ohella huomioon laitoksen palvelujen laatu ja saatavuus. Säännöksen mukaan valtuutettujen tehtävänä on myös antaa vuosittain toiminnastaan kertomus eduskunnalle.

Valiokunta toteaa, että kertomuksessa on hyvin tiivistetty Kansaneläkelaitoksen toiminta kertomusvuonna ja keskeiset tilastotiedot. Kansaneläkelaitoksen hoitaman sosiaaliturvan etuusmenot olivat vuonna 2020 yhteensä 15,9 miljardia euroa, mikä on 6,7 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuonna. Eläkevakuutusetuuksien menot kasvoivat 6,3 prosenttia, sairausvakuutusetuuksien menot 3,9 prosenttia ja sosiaaliturvan yleisrahaston etuusmenot 8,9 prosenttia. Toimintakulut olivat 546 miljoonaa euroa, mikä on noin 3 prosenttia etuusrahastojen kokonaiskuluista. Valiokunta painottaa, että etuusjärjestelmän ja asiointipalvelun sekä erityisesti Kanta-palvelun ja muiden tietohallintojärjestelmien sekä tietoturvan pitkäjänteinen kehittäminen tulee turvata riittävin resurssein.

Valiokunnan mietintö StVM 35/2021 vp

Kansaneläkelaitoksen valtuutetut seuraavat etuuksien käsittelyaikoja ja läpimenoaikoja sekä palvelutilannetta asiointimäärineen eri palvelukanavista. Kertomusvuonna esillä olivat erityisesti koronapandemia ja sen vaikutukset Kansaneläkelaitoksen toimintaan sekä muun muassa kuntoutuksen rekisteröitymismenettelyä koskeva kokeilu, työkyvyttömyysetuuksien ratkaisukäytännöt sekä Kansaneläkelaitoksen IT-kehittäminen.

Koronapandemian vaikutukset Kansaneläkelaitoksen toimintaan

Koronapandemia vaikutti kertomusvuonna monella tavoin Kansaneläkelaitoksen toimintaan. Pandemian myötä toimeentuloa turvaavien etuuksien hakemusmäärät lisääntyivät, mutta hakemusmäärät olivat tavanomaista pienempiä esimerkiksi sairaanhoitokorvauksissa, lääkkeissä ja kuntoutuksessa. Lisäksi etuuslainsäädäntöön tehtiin useita toimeenpanoon vaikuttavia muutoksia, asiointikanavien turvallisuus korostui ja henkilöstö siirtyi laajasti etätöihin.

Koronapandemian myötä Kansaneläkelaitoksen hoidettavaksi tulivat yrittäjien työttömyysturva sekä uusina etuuksina väliaikainen epidemiatuki ja epidemiakorvaus. Työttömyysturvan hakemusmäärien voimakkaan lisääntymisen johdosta kevennettiin hakemuskäsittelyä lainsäädännön muutoksin. Työmäärän lisääntymisen johdosta palkattiin lisätyövoimaa, osa kehittämis- ja suunnittelutöistä keskeytettiin ja toimihenkilöt siirtyivät ratkaisemaan ruuhkaisia etuuksia. Valiokunta toteaa, että Kansaneläkelaitos on toimeenpanossa kyennyt vastaamaan joustavasti nopeasti muuttuvaan lainsäädäntöön ja työmäärän lisääntymiseen. Myös hakemusten käsittelyajat ovat pysyneet kohtuullisella tasolla.

Koronapandemia toi huomattavia haasteita Kansaneläkelaitoksen asiakaspalvelulle, jota jouduttiin maaliskuussa 2020 organisoimaan nopeasti uudelleen asiakkaiden ja henkilöstön terveyden turvaamiseksi. Asiakkaita ohjattiin asioimaan toimistojen sijaan ensisijaisesti muissa palvelukanavissa eli verkkoasiointipalvelussa, puhelinpalvelussa ja puhelinajanvarauksessa. Palvelupisteasiointiin ohjattiin vain välttämättömissä tilanteissa. Valiokunta pitää myönteisenä, että vaikka hakemusmäärät lisääntyivät ja asioinnin painopiste siirtyi etäyhteyksiin, asiakastyytyväisyys pysyi kertomuksen mukaan hyvällä tasolla.

Valiokunta pitää hyvänä, että valtuutetut ovat kiinnittäneet erityistä huomiota haavoittuvien asiakasryhmien pääsyyn palveluihin ja seuranneet erityisesti puhelimettomien asiakkaiden palvelujen tilannetta. Valiokunta pitää tärkeänä, että erilaisia palvelumuotoja kehitettäessä ja myös kriisitilanteissa varmistetaan sellaisten asiakasryhmien palvelut, joille verkkopalvelut tai puhelinpalvelut ovat vaikeasti saavutettavissa. Valiokunta painottaa, että etäasioinnin lisäksi myös henkilökohtaisen asioinnin mahdollistavan palveluverkon on oltava riittävä.

Henkilöstö

Kansaneläkelaitoksen henkilöstömäärä kasvoi kertomusvuonna koronapandemian aiheuttaman lisätyömäärän vuoksi. Vuoden lopussa henkilöstömäärä oli 8 095, mikä on 444 henkilöä enemmän kuin edellisenä vuonna. Lisätyövoimasta huolimatta ylitöiden määrä nousi edellisestä vuodesta. Vuonna 2020 ylitöitä tehtiin 1,2 prosenttia säännöllisestä työajasta ja yhteensä 165 244 tuntia, mikä on 15 prosenttia enemmän kuin vuonna 2019.

Valiokunnan mietintö StVM 35/2021 vp

Valiokunta pitää hyvänä, että henkilöstökyselyn tuloksissa työkyky ja työhyvinvointi olivat Kansaneläkelaitoksessa yhä korkealla tasolla, vaikka poikkeuksellinen vuosi haastoi henkilöstön työhyvinvointia ja jaksamista. Myönteistä kehitystä oli sekä työoloissa että varsinaisessa työhyvinvoinnissa ja myös sairauspoissaolot vähenivät. Myös henkilöstön kokemien kirjattujen uhkatilanteiden määrä väheni, mutta ei kuitenkaan samassa suhteessa kuin toimistokäyntien määrä vähenyi koronapandemian vuoksi. Valiokunta korostaa, että työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden kehitystä on tarpeen jatkuvasti seurata.

Kansaneläkelaitosta koskevan lainsäädännön uudistaminen

Sosiaali- ja terveysvaliokunta on Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomuksia käsitellessään useaan otteeseen painottanut Kansaneläkelaitoksen valvontaa ja ohjausta sekä Kansaneläkelaitoksen asemaa koskevien muutostarpeiden selvittämistä (StVM 3/2018 vp, StVM 40/2018 vp ja StVM 43/2020 vp). Kansaneläkelaitoksesta annettuun lakiin tehtiin teknisluonteisia muutoksia Kansaneläkelaitoksen tehtäviä ja organisaatiota koskevien säännösten päivittämiseksi kesäkuussa 2021 voimaan tulleella lailla (425/2021).

Valiokunta toteaa, että parlamentaarinen työryhmä Kansaneläkelaitoksen valvonnan, aseman ja toimivaltasuhteiden sekä Kansaneläkelaitosta koskevien laajempien muutostarpeiden selvittämiseksi on asetettu ja sen on määrä antaa ehdotuksensa tammikuussa 2022. Työryhmän tehtävänä on tehdä ehdotukset Kansaneläkelaitoksen hallintoa koskevien säännösten täsmentämiseksi ja Kansaneläkelaitoksen toimialalla toimivien ministeriöiden ohjauksen vahvistamisesta erityisesti ICT-alan kehittämistarpeet huomioon ottaen. Lisäksi työryhmä arvioi tarpeet ja tekee mahdolliset ehdotukset Kansaneläkelaitoksen valtiosääntöoikeudellista asemaa koskevan sääntelyn tarkistamisesta.

VALIOKUNNAN PÄÄTÖSEHDOTUS

Sosiaali- ja terveysvaliokunnan päätösehdotus:

Eduskunta hyväksyy kannanoton kertomuksen K 6/2021 vp johdosta.

Valiokunnan kannanottoehdotus

Eduskunnalla ei ole huomautettavaa kertomuksen johdosta.

Valiokunnan mietintö StVM 35/2021 vp

Helsingissä 10.12.2021

Asian ratkaisevaan käsittelyyn valiokunnassa ovat ottaneet osaa

puheenjohtaja Markus Lohi kesk
varapuheenjohtaja Mia Laiho kok
jäsen Pekka Aittakumpu kesk
jäsen Kim Berg sd
jäsen Arja Juvonen ps
jäsen Pia Kauma kok
jäsen Noora Koponen vihr
jäsen Terhi Koulumies kok
jäsen Aki Lindén sd
jäsen Hanna-Leena Mattila kesk
jäsen Veronica Rehn-Kivi r
jäsen Minna Reijonen ps
jäsen Sofia Virta vihr
varajäsen Aino-Kaisa Pekonen vas

Valiokunnan sihteerinä on toiminut

valiokuntaneuvos Sanna Pekkarinen