

Sosiaali- ja terveysvaliokunta

Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus vuodelta 2022

JOHDANTO

Vireilletulo

Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus vuodelta 2022 (K 5/2023 vp): Asia on saapunut sosiaali- ja terveysvaliokuntaan mietinnön antamista varten.

Asiantuntijat

Valiokunta on kuullut:

- varapuheenjohtaja Ilmari Nurminen, Kansaneläkelaitoksen valtuutetut
- puheenjohtaja Vertti Kiukas, Kansaneläkelaitoksen hallitus
- pääjohtaja Outi Antila, Kansaneläkelaitos
- puheenjohtaja Tuija Sarlin, Kelan toimihenkilöt ry
- johtaja Essi Rentola, sosiaali- ja terveysministeriö
- lakimies Paula Vuorenpää, 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 2022 yhteensä 16,3 miljardia euroa, mikä on 0,9 % enemmän kuin edellisenä vuonna. Eläke-etuuksien menot kasvoivat 0,6 %, sairausvakuutusetuuksien menot kasvoivat 5,9 % ja sosiaaliturvan yleisrahaston etuusmenot pienenivät 2,9 %. Toimintakulut olivat 610 miljoonaa euroa, mikä on noin 4 % etuusrahastojen kokonaiskuluista.

Kansaneläkelaitoksen valtuutetut seuraavat etuuksien käsittely- ja läpimenoaikoja sekä palvelutilannetta asiointimäärineen eri palvelukanavissa. Valtuutetut voivat pyytää selvityksiä, tehdä ehdotuksia ja ottaa kantaa hallintoon liittyviin asioihin. Kertomusvuonna esillä olivat muun muassa

Valiokunnan mietintö StVM 4/2023 vp

Kansaneläkelaitoksen ja hyvinvointialueiden yhteistyö, perustoimeentulotuki, riskienhallinta, Kanta-palvelujen tietojen hyödyntäminen, etuuskäsittelyn kehittämisohjelma Eepos sekä Kansaneläkelaitoksen hallintoa koskevan lainsäädännön uudistaminen.

Riskien hallinta

Venäjän hyökkäys Ukrainaun, varautuminen mahdolliseen sähköpulaan talvella 2022—2023 sekä edelleen jatkunut koronapandemia edellyttivät Kansaneläkelaitokselta kertomusvuonna tehostettua seurantaa ja käytännön varautumistoimenpiteitä. Valiokunta pitää tärkeänä, että valtuutetut seuraavat tiiviisti riskienhallinnan kehittämistä Kansaneläkelaitoksessa.

Vallitseva turvallisuustilanne on lisännyt myös kyberhyökkäysten vaaraa, mikä edellyttää viranomaisilta poikkeavia toimia ja laajaa yhteistyötä. Kansaneläkelaitoksella on merkittävä rooli yhteiskunnan kannalta keskeisissä IT- ja tiedonhallinnan tehtävissä. Valiokunta pitää tärkeänä, että valtuutetut seuraavat tiivisti, miten Kansaneläkelaitoksen laajat tietovarannot ja tietopalvelut turvataan kaikissa tilanteissa. Valiokunta pitää myönteisenä, että valtuutetut ovat nostaneet esille myös kysymyksen siitä, miten Kansaneläkelaitoksen ja Kanta-palveluiden tietoja voitaisiin hyödyntää nykyistä laajemmin riittävä tietoturva huomioon ottaen.

Asiakaspalvelu

Asiointimäärät Kansaneläkelaitoksessa pysyivät kertomusvuonna pääosin edellisen vuoden tasolla. Rajoitustoimenpiteiden poistumisesta huolimatta palvelupisteasiointien määrä on edelleen koronapandemiaa edeltävää aikaa matalammalla tasolla. Palvelupisteessä asioitiin vuoden aikana 0,6 miljoonaa kertaa ja puhelinpalvelussa 2,2 miljoonaa kertaa. Kansaneläkelaitokseen kertomusvuonna saapuneista noin 16 miljoonasta hakemuksesta 79,2 % tehtiin verkossa, 19 % paperilla ja 1,2 % suullisesti. Asiakastytyvyisyys on pysynyt pääosin hyvällä tasolla.

Kertomusvuonna Kansaneläkelaitos on kehittänyt digitaalisia palveluja, kuten asiointipalvelu OmaKelaa, asiointipisteiden etäpalvelua sekä chattirobotteja. Valiokunta on aikaisemmissa kannanotoissaan (StVM 43/2020 vp, StVM 35/2021 vp, StVM 55/2022 vp) kiinnittänyt erityisesti huomiota lähipalvelujen turvaamiseen etäasioinnin ja verkkopalvelujen kehittämisen rinnalla. Kertomusvuonna Kansaneläkelaitos on jatkanut lähipalvelujen kehittämistä yhteistyössä muiden toimijoiden, kuten sosiaalitoimen ja työllisyyspalvelujen kanssa. Kansaneläkelaitos on myös mukana valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa, jossa keskitetään asiakkaiden palvelupisteasiointia julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, joilla voidaan osaltaan turvata kohtuullinen asiointimatka henkilökohtaisen asioinnin mahdollistaviin palveluihin.

Henkilöstö

Kansaneläkelaitoksen henkilöstömäärä vuoden 2022 lopussa oli 8 586, mikä on 289 henkilöä enemmän kuin edellisellä vuonna. Henkilöstömäärän kasvu oli suhteessa henkilöstömäärään suurinta asiakkaiden lähipalveluissa (+12 %) ja viestintäyksikössä (+10 %).

Valiokunta pitää myönteisenä, että henkilöstökyselyn tuloksissa työtyytyväisyys on Kansaneläkelaitoksessa säilynyt korkealla tasolla. Kyselyn mukaan entistä suurempi osa henkilöstöstä ko-

Valiokunnan mietintö StVM 4/2023 vp

kee voivansa vaikuttaa työhönsä, lähiesihenkilön johtamiseen ollaan tyytyväisiä ja iso osa henkilöstöstä kokee voivansa sovittaa yhteen työn ja yksityiselämän. Valiokunta korostaa, että työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden kehitystä on tarpeen jatkuvasti seurata.

Henkilöstökyselyssä kuormitustekijöiksi koettiin muun muassa liian isot työmäärät ja omaksuttavan tiedon suuri määrä. Lisäksi uhka- ja väkivaltatilanteet ovat kasvaneet merkittävästi perustoimeentulotuen siirryttyä Kansaneläkelaitoksen myönnettäväksi ja kertomusvuonna uhka- ja väkivaltailmoitusten määrä kasvoi edelleen edelliseen vuoteen verrattuna. Valiokunta pitää tärkeänä, että henkilöstön kokemien uhkatilanteiden torjuntaan kiinnitetään erityistä huomiota ja niihin puututaan aktiivisin toimin.

Kansaneläkelaitos ja hyvinvointialueet

Kertomusvuonna Kansaneläkelaitoksessa on valmistauduttu hyvinvointialueiden toiminnan käynnistymiseen vuoden 2023 alusta. Kansaneläkelaitos on nimennyt hyvinvointialueille alueelliset yhteyshenkilöt, joiden tehtävänä oli auttaa alueiden valmistelijoita paikalliseen ja alueelliseen yhteistyöhön liittyvissä kysymyksissä ja edistää yhteistyötä Kansaneläkelaitoksen ja tulevan hyvinvointialueen välillä.

Valiokunta korostaa Kansaneläkelaitoksen ja hyvinvointialueiden sujuvan yhteistyön tärkeyttä ja pitää hyvänä, että valtuutetut seuraavat yhteistyön toimivuutta. Yhteistyö on keskeisessä roolissa etuuksien ja palvelujen nykyistä tiiviimmässä yhteensovittamisessa. Myös Kanta-palvelujen kehittäminen on valiokunnan näkemyksen mukaan tärkeää hyvinvointialueiden toiminnan tukemiseksi. Hyvinvointialueiden lisäksi toimiva yhteistyö on varmistettava kuntien ja työllisyyspalvelujen kanssa.

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, StVM 43/2020 vp, StVM 35/2021 vp, StVM 55/2022 vp).

Parlamentaarinen työryhmä Kansaneläkelaitoksen valvonnan, aseman ja toimivaltasuhteiden sekä Kansaneläkelaitosta koskevien muutostarpeiden selvittämiseksi antoi ehdotuksensa helmikuussa 2022. Työryhmän kannanotot koskevat avustavien tehtävien siirtoa, tilitietojen saamista rahalaitoksilta, Kansaneläkelaitoksen hallintoa, ohjauksen kehittämistä sekä valvontaa ja tarkastusta. Kansaneläkelaitoksen valtiosääntöoikeudellista asemaa koskevan sääntelyn tarkistamistarpeiden arvioimiseksi ja mahdollisten muutosehdotusten tekemiseksi työryhmä ehdottaa oman parlamentaarisen työryhmän perustamista.

Pääministeri Petteri Orpon hallituksen hallitusohjelman kirjauksen mukaisesti Kansaneläkelaitoksesta annettua lakia muutetaan Kansaneläkelaitoksen hallinnon osalta parlamentaarisen työn pohjalta ja lisäksi siten, että Kansaneläkelaitoksen palveluita voidaan tarjota yhteiskunnan muiden toimijoiden käyttöön turvallisuuden ja huoltovarmuuden parantamiseksi. Valiokunta kiireh-

Valiokunnan mietintö StVM 4/2023 vp

tii lakimuutosten valmistelua. Valiokunta pitää lisäksi tärkeänä, että Kansaneläkelaitoksen valtiösääntöoikeudellista asemaa koskevan sääntelyn muutostarpeet arvioidaan.

VALIOKUNNAN PÄÄTÖSEHDOTUS

Sosiaali- ja terveysvaliokunnan päätösehdotus:

Eduskunta hyväksyy kannanoton kertomuksen K 5/2023 vp johdosta.

Valiokunnan kannanottoehdotus

Eduskunnalla ei ole huomautettavaa kertomuksen johdosta.

Helsingissä 4.10.2023

Asian ratkaisevaan käsittelyyn valiokunnassa ovat ottaneet osaa

puheenjohtaja Krista Kiuru sd
varapuheenjohtaja Mia Laiho kok
jäsen Li Andersson vas
jäsen Kim Berg sd
jäsen Hilkka Kemppi kesk
jäsen Terhi Koulumies kok
jäsen Hanna-Leena Mattila kesk
jäsen Ville Merinen sd
jäsen Ilmari Nurminen sd
jäsen Minna Reijonen ps
jäsen Anne Rintamäki ps
jäsen Päivi Räsänen kd
jäsen Pia Sillanpää ps
jäsen Henrik Wickström r
jäsen Ville Väyrynen kok

Valiokunnan sihteerinä on toiminut

valiokuntaneuvos Sanna Pekkarinen