

**SOCIAL- OCH  
HÄLSOVÅRDSUTSKOTTETS  
BETÄNKANDE 2/2011 rd**

**Folkpensionsanstaltens fullmäktiges verksamhetsberättelse 2010**

**INLEDNING**

**Remiss**

Riksdagen remitterade den 31 maj 2011 Folkpensionsanstaltens fullmäktiges verksamhetsberättelse (B 1/2011 rd) till social- och hälsovårdsutskottet för beredning.

**Sakkunniga**

Utskottet har hört

- ordförande Anneli Kiljunen, Folkpensionsanstaltens fullmäktige

- konsultativ tjänsteman Juha Rossi, social- och hälsovårdsministeriet
- ordförande Velipekka Nummikoski och sekreterare Juhani Rantamäki, Folkpensionsanstaltens styrelse
- generaldirektör Liisa Hyssälä och direktör Helena Pesola, Folkpensionsanstalten
- ordförande Brita Järvinen och arbetarskyddsfullmäktig Tiina Norppa, Kelan toimihenkilöt ry.

**UTSKOTTETS ÖVERVÄGANDEN**

**Motivering**

*Kundservice och utveckling av verksamheten*

Utgifterna för förmåner enligt den socialförsäkring som FPA svarar för översteg 12 miljarder euro 2010. Till exempel sjukvårdersättningar betalades till 4,2 miljoner personer, pensionsförmåner till cirka 722 000 personer och barnbidrag för fler än en miljon barn. Det betyder att FPA:s verksamhet årligen omfattar nästan alla finländare och att alla som är bosatta i Finland något tag är kunder hos FPA. FPA-fullmäktige tar i sin berättelse särskilt upp kundservicen och utveckling av verksamheten.

Det är angeläget att det görs enklare att söka förmåner, anser utskottet, både genom att utveckla ansökningsprocedurerna och e-tjänster-

na. Ett ypperligt exempel på en rationell utveckling av verksamheten är möjligheten till muntlig ansökan av garantipension och att den information FPA har tillgång till kan utnyttjas också för att agera till förmån för kunden. Det betyder också mindre kostnader och administrativt arbete att förfarandet med direktersättning från sjukförsäkringen utvidgas till transportersättningar.

Besöken på FPA:s byråer är omkring 3 miljoner och telefonkontakterna omkring 4 miljoner per år. Kunderna får också välja vilken byrå de besöker. Telefonkontakterna har flyttats över från byråerna till kontaktcentrets enheter och handläggningen av ansökningar har delats upp regionalt mellan byråerna. Tack vare bättre e-tjänster har besöken på FPA:s webbsidor ökat till cirka 14 miljoner per år. Som det framhålls i

redogörelsen är studerande och barnfamiljer ivrigast på att använda e-tjänster. Ett bredare utbud av tjänsteformer ger kunderna fler alternativ för att söka förmåner och ta fram information om besluten.

Samservicen ger bättre möjligheter att handleda och styra kunderna till kompletterande förmåner eller alternativa tjänster till de som FPA kan tillhandahålla. Samtidigt har ett antal FPA-byråer dragits in och det har gjort besöksresorna mycket längre i vissa delar av landet. Utskottet inskräper att verksamheten bör utvecklas med hänsyn till att det finns en heltäckande tillgång till tjänster och till att e-tjänster än så länge inte alls är tillgängliga för alla. Möjligheten till personliga besök måste hållas kvar också för att en del av befolkningen varken vill eller kan tillgodöra sig e-tjänster.

Det är viktigt att fullmäktige ger akt på förmånsansökningarnas genomsnittliga genomströmningstider och de målsatta tiderna för handläggning av förmåner. I fullmäktiges berättelse läggs statistik fram över genomströmningstiderna. Uppföljningen av genomströmningstiderna tjänar också som ett redskap för att fördela arbetsbördan på överbelastade byråer mellan byråerna.

FPA arbetar på att göra blanketter, beslut och brev tydligare och begripligare. Det är mycket bra att FPA har tagit fram klarspråksbroschyrer om olika slag av förmåner för att hjälpa kunderna till exempel att bedöma om de i sin aktuella situation har rätt till en förmån eller inte. Trots att förmånsbeslut som bygger på lag måste vara exakt formulerade, kan man med bättre läslighet minska antalet kontakter och besöksärenden. Utskottet ser positivt på att kunderna har involverats i utvecklingsarbetet och att också bl.a. språkvårds- och kommunikationsexperter är med.

#### *Besvärsnämnden för social trygghet*

Fullmäktige har upprepade gånger tagit upp handläggningstiderna vid besvärsnämnden för

social trygghet och krävt att social- och hälsovårdsministeriet och finansministeriet vidtar nödvändiga åtgärder för att hjälpa upp handläggningssituationen vid nämnden. Också biträdande justitiekanslern har sett på nämndens funktionskapacitet och frågan om rättssäkerhet (beslut 6.4.2011). En arbetsgrupp vid social- och hälsovårdsministeriet har i en promemoria i år föreslagit reformer framför allt för att förenkla omprövningsförfarandet. En del av arbetsgruppens förslag kräver små lagändringar, andra har redan genomförts genom interna regler inom FPA. Arbetsgruppen ville också satsa mer på en begriplig och kundtillvärd kommunikation och elektronisk handläggning i nämndens och FPA:s inbördes ärendehantering.

Social- och hälsovårdsministeriet föreslog i sin budgetproposition ett tillskott på 1,3 miljoner euro till besvärsnämnden för social trygghet för att åtgärda ärendebalansen och korta ner handläggningstiderna vid nämnden. Social- och hälsovårdsutskottet kräver att nämnden anvisas de resurser som behövs för att garantera nämndens funktionskapacitet och kundernas rättssäkerhet.

#### *Nya uppgifter*

I september 2010 tog FPA över ansvaret för att ordna tolktjänster för handikappade. Dessutom blev det permanentat att FPA har hand om ärenden som gäller underhållsstöd, som redan tidigare förts över på FPA. Frånsett vissa problem alldeles i början har FPA klarat sina nya uppgifter galant. När uppgifter flyttas över är det enligt utskottets mening av största vikt att informationen till de kunder som berörs av ändringen är klar och begriplig.

#### *Utskottets förslag till beslut*

Riksdagen

*har inga invändningar mot berättelsen.*

Helsingfors den 23 september 2011

I den avgörande behandlingen deltog

ordf. Juha Rehula /cent  
vordf. Anneli Kiljunen /sd  
medl. Outi Alanko-Kahiluoto /gröna  
Sanni Grahn-Laasonen /saml  
Arja Juvonen /saf  
Laila Koskela /saf  
Sanna Lauslahti /saml

Merja Mäkisalo-Ropponen /sd  
Hanna Mäntylä /saf  
Hanna Tainio /sd  
Lenita Toivakka /saml  
Anu Vehviläinen /cent  
Erkki Virtanen /vänst  
ers. Raija Vahasalo /saml.

Sekreterare var

utskottsråd Harri Sintonen.