

SOSIAALI- JA TERVEYSVALIOKUNNAN MIETINTÖ 17/2010 vp

Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus 2009

JOHDANTO

Vireilletulo

Eduskunta on 10 päivänä kesäkuuta 2010 lähettänyt sosiaali- ja terveysvaliokuntaan valmis-
televasti käsiteltäväksi Kansaneläkelaitoksen
valtuutettujen toimintakertomuksen 2009
(K 2/2010 vp).

Asiantuntijat

Valiokunnassa ovat olleet kuultavina

- valtuutettujen puheenjohtaja Anneli Kiljunen
ja valtuutettujen sihteeri Olli Valpola, Kansaneläkelaitoksen valtuutetut

- vanhempi hallitussihteeri Juha Rossi, sosiaali- ja terveysministeriö
- puheenjohtaja Velipekka Nummikoski ja sihteeri Juhani Rantamäki, Kansaneläkelaitoksen hallitus
- pääjohtaja Jorma Huuhtanen ja johtaja Helena Pesola, Kansaneläkelaitos
- puheenjohtaja Brita Järvinen ja työsuojelupäävaltuutettu Tiina Norppa, Kelan toimihenkilöt ry.

VALIOKUNNAN KANNANOTOT

Perustelut

Kansaneläkelaitos on kertomusvuonna suoriutunut hyvin lakisääteisistä tehtävistään huolimatta niiden lisääntymisestä ja etuusmenojen kasvusta. Kertomusvuoden tilannetta kuvaa työttömyysturvaetuuksien kasvu 18,5 prosentilla, kun vuotta aiemmin eniten kasvanut etuus olivat sairausvakuutuskorvaukset.

Asiakaspalvelun kehittäminen jatkui Kansaneläkelaitoksessa myös kertomusvuonna. Sähköisten asiointipalvelujen aktiivinen kehittäminen on lisännyt etuushakemusten tekemistä verkossa ja helpottanut eniten lapsiperheiden ja opiskelijoiden asiointia. Valiokunta toteaa, että verkkopalveluja kehitettäessä on muistettava, että merkittävä osa Kansaneläkelaitoksen asiak-

kaista ei halua tai ei voi hoitaa asioitaan sähköisissä palveluissa ja heitä varten on ylläpidettävä muita toimivia vaihtoehtoja.

Puhelinpalvelun keskittäminen asiakkaan elämäntilanteen mukaan eri palvelunumeroihin helpottaa asiantuntevien vastausten saamista kunkin yksittäisen etuuslajin osalta, mutta voi lisätä eri asioiden selvittämiseen tarvittavien puheluiden määrää. Toisaalta asiakaspuhelujen ohjautumisesta muille kuin asian ratkaiselle henkilölle tai kyseiseen toimistoon on esitetty kriittisiä arvioita. Valiokunta toteaa, että kertomusvuoden lopulla keskitettyyn puhelinpalveluun liittyvää asiakastytyytyväisyyttä ja uudistuksen mahdollista vaikutusta asiakaskäynteihin toimistoissa on seurattava. Asiakasviestinnällä on selvä

vaikutus myös päätöksistä tehtävien valitusten määrään.

Valiokunta on viime vuosina Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomuksesta antamissaan mietinnöissä kiinnittänyt huomiota asioiden ruuhkautumiseen Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnassa ja yleiseen periaatteen hallinnon omasta vastuusta virheiden korjaamisessa (StVM 12/2008 vp ja StVM 22/2009 vp). Valiokunta pitää aiempien kannanottojensa mukaisesti tärkeänä, että muutoksenhakulautakunnan riittävät voimavarat turvataan ja että Kansaneläkelaitos pyrkii edelleen parantamaan eri etuuksien käsittelyprosesseja ja ratkaisujen laatua muun muassa päätösten perusteluja kehittämällä. Kansaneläkelaitos on kertomusvuonna lisännyt muutoksenhakuasioissa sisäistä koulutusta, jossa on käsitelty muun muassa itseoikaisumenettelyä ja muutoksenhaun etuuskohtaisia erityispiirteitä.

Vuonna 1997 uudistettuun muutoksenhakujärjestelmään liittyy lainsäädännöstä johtuvia menettelytapoja, joiden tarkoituksenmukaisuutta ja kehittämismahdollisuuksia on syytä selvit-

tää. Muutoksenhakuasteessa käsiteltävien asioiden määrää vähentäisi osaltaan esimerkiksi se, että valituksen tekemisen jälkeen lisäselvityksen perusteella annettu myönteinen itseoikaispäätös johtaisi valituksen raukeamiseen. Etuuksien takaisinperintää koskevia menettelyjä on lisäksi tarpeen arvioida myös valitusmäärien kannalta.

Sosiaaliturvan kokonaisuudistuksessa on pyritty lainsäädännön yksinkertaistamiseen ja selkeyttämiseen, millä on myös vaikutusta muutoksenhakutarpeeseen. Valiokunta pitää tärkeänä, että Kansaneläkelaitos on edelleen aktiivisesti mukana sosiaaliturvan selkeyttämisen edellyttämässä lainsäädännön valmistelussa.

Päätösehdotus

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

että eduskunnalla ei ole huomautettavaa kertomuksen johdosta.

Helsingissä 22 päivänä kesäkuuta 2010

Asian ratkaisevaan käsittelyyn valiokunnassa ovat ottaneet osaa

pj. Inkeri Kerola /kesk
vpj. Sirpa Asko-Seljavaara /kok
jäs. Outi Alanko-Kahiluoto /vihr
Risto Autio /kesk
Maria Guzenina-Richardson /sd
Arja Karhuvaara /kok
Anneli Kiljunen /sd
Marjaana Koskinen /sd

Jukka Mäkelä /kok
Håkan Nordman /r
Markku Pakkanen /kesk
Päivi Räsänen /kd
Paula Sihto /kesk
Satu Taiveaho /sd
Erkki Virtanen /vas.

Valiokunnan sihteerinä on toiminut

valiokuntaneuvos Harri Sintonen.