

A close-up photograph of a person's hand resting on a polished wooden staircase railing. The person is wearing a blue and white checkered shirt. The background is a blurred staircase with white steps and a dark railing.

Hallintovaliokunta 1.6.2021 asiantuntijan kuuleminen

HE 62/2021 vp Hallituksen esitys eduskunnalle
laiksi valtion palveluiden saatavuuden ja
toimintojen sijoittamisen perusteista

Pirkko Kilpeläinen
Kela, Asiakkuuksien kehittämissyksikön päällikkö

Kelan palvelukanavien volyymit 2018–2021/Q1

	2018	2019	2020	2021/01-03
 Verkkosoiutinnit, tunnistautuneena*	46,3 milj.	52,6 milj.	64,4 milj.	18,3 milj.
Henkilöasiakkaat, asiointipalvelu	27,9 milj.	29,9 milj.	33,0 milj.	9,0 milj.
Henkilöasiakkaat, Omakanta	16,8 milj.	20,9 milj.	29,4 milj.	8,7 milj.
Yritys- ja organisaatioasiakkaat	1,7 milj.	1,7 milj.	2,0 milj.	0,7 milj.
 Puhelinpalvelu, vastatut puhelut**	2,0 milj.	1,9 milj.	2,0 milj.	553 100
Asiakkuuspalvelujen puhelinpalvelu	1,9 milj.	1,7 milj.	1,9 milj.	522 600
Erityisyksiköt	0,1 milj.	0,1 milj.	0,1 milj.	30 500
Suorakorvaus***				
Asiakkaan saama korvaus suoraan palveluntuottajalla asioidessaan	35,6 milj.	36,3 milj.	34,7 milj.	7,3 milj.
 Postiasiointi				
Kelan lähettämät kirjeet	15,7 milj.	15,2 milj.	14,8 milj.	4,3 milj.
Kelaan saapuneet skannatut hakemukset ja muut asiakirjat	9,8 milj.	8,8 milj.	6,9 milj.	1,6 milj.
 Kelan palvelupisteet				
Asiointeja	2,4 milj.	2,0 milj.	0,9 milj.	155 500
joista ajanvarauksella	4,8 %	7,3 %	6,6 %	5,5 %
Palvelupisteitä	160	146	145****	144
 Yhteispalvelu				
Käyntiasioinnit yhteispalvelussa	100 900	99 400	70 900	14 300
Asiointipisteitä	138	147	147	148

* Henkilöasiakkaiden sekä yritys- ja organisaatioasiakkaiden tekemät tunnistetut kirjautumiset yhteensä.

** Sisältää asiakkuuspalvelujen puhelinpalvelun osalta vastatut puhelut ja takaisinsoitot. Erityisyksiköt ovat kansainvälisten asioiden keskus, perintäkeskus, työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskus ja vammaisten tulkkauspalvelukeskus. Lisäksi puhelua tulee muihin Kelan yksiköihin.

*** Toimistot ja työpaikkakassat.

**** Tehty muutos luokitteluun vuoden 2020 aikana, Lahden palvelutori ja Kalasatama lasketaan mukaan palvelupisteisiin

1 §

- Kansaneläkelaitos pitää lakiehdotusta kannatettavana.
- Vaikka lakia ei sovelleta Kansaneläkelaitokseen, Kansaneläkelaitoksen näkökulmasta on hyvä, että valtion palveluiden saatavuuden järjestämistä sekä valtion yksikköjen ja toimintojen sijoittamista koskevista yleisistä tavoitteista on sovittu keskitetysti ja toimintoja pystytään tarkastelemaan kokonaisuutena ja suunnittelemaan pitkäjänteisesti koko maan tasolla.



2 §

- Kansaneläkelaitos tarkastelee ja päättää valtakunnallisesta palveluverkostaan itsenäisesti.
- Lakiehdotuksessa kuvatun suunnittelun toteutuessa Kansaneläkelaitos voisi hyödyntää nykyistä paremmin kokonaistietoa valtion palvelujen järjestämisestä.
- Esityksen perusteluissa on mainittu, että ”parempaa palvelutarpeeseen vastaamista voidaan edistää kehittämällä palveluja ja niiden käytön tukea monikanavaisesti, kehittämällä yhteispalveluita sekä muutoin lisäämällä yhteistyötä muiden julkishallinnon toimijoiden kanssa”. Tämä on myös Kansaneläkelaitoksen tahtotila.



2 §

- Kansaneläkelaitos haluaa jatkossakin kehittää tila- ja palveluyhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.
- Palvelujen järjestämisessä tulee huomioida eri asiakasryhmien palvelutarpeet. Kansaneläkelaitos kannattaa julkishallinnon tilayhteistyötä ja muuta asiakasyhteistyötä, jossa huomioidaan erityisesti myös kuntien palvelut.
- Kela pitää hyvänä ehdotusta siitä, että tavoitteena on digitalisten ja fyysisten palveluiden muodostaman kokonaisuuden entistä vaikuttavampi yhteensovittaminen.



3 §

- Kansaneläkelaitos kannattaa ehdotusta siitä, että suunnitelmissa huomioidaan Kansaneläkelaitoksen palvelujen sijoittumista koskevat suunnitelmat.

5 §

- Kansaneläkelaitos kannattaa ajatusta, että se on mukana toimielimessä.
- Kansaneläkelaitoksella on kattava palveluverkko ja se on mukana monessa yhteispalvelun asiointipisteessä. Esityksessä onkin tuotu esiin, että myös yhteispalvelujärjestelyt vaikuttavat valtion toimintojen sijoittumista koskeviin ratkaisuihin. On tärkeää, että Kansaneläkelaitos on tiiviisti mukana valtakunnallisessa suunnittelussa yhdessä keskeisten toimijoiden kanssa.
- Kansaneläkelaitoksen rooli yhteistyöelimessä on erityisesti yhteistyöhön ja tiedonvaihtoon liittyvä.

