

17.6.2011

Kela 5/010/2011

Oikeusministeriö
Lainvalmisteluosasto

oikeusministerio@om.fi

Lausuntopyyntö 11.4.2011 / OM/2/471/2009

**Kansaneläkelaitoksen lausunto oikeusministeriön työryhmän raportista
13/2011 Asiakkaan aseman kehittäminen julkisissa hyvinvointipalveluissa**

Raportin mukaan ehdotettu laki asiakkaan aseman kehittämisestä julkisissa hyvinvointipalveluissa koskisi myös Kelaä. Työryhmä on esittänyt vaihtoehtoisia lakitekniisiä sääntelymalleja ja toivonut kannanottoja myös niitä koskien. Raportissa on julkisen vallan käyttämisestä koskeva viranomaistoiminta rajattu käsittelyn ulkopuolelle.

Raportin ehdotukset ovat asiakasnäkökulma huomioon ottaen sisällöllisesti kannatettavia. Kela pitää tärkeänä, että julkisen palvelun asiakkaan asioita hoidetaan muun muassa hallintolaista ilmenevin hyvän hallinnon periaattein niin, ettei puutteita eikä virheitä helposti tapahtuisi. Jos toisin kuitenkin käy, asiakasprosessi on tarpeen jo ennalta mallintaa niin, että ongelma saadaan nopeasti korjatuksi. On selvää, että myös julkisen palvelun asiakkaan oikeuksien toteutumisesta pitää huolehtia palvelun ollessa virheellinen. Virheen oikaisusta ei saa syntyä lisäkustannuksia asiakkaalle ja hänen tulee saada korvausta, jos edellytykset sen maksamiselle ovat olemassa. Tällöin on tarpeen, että asiakas saa helposti tiedon siitä, millaisia oikeussuojakeinoja hänellä on käytettävissä. Tarkoituksenmukaisinta olisi, että ensin palvelun järjestäjä tai tuottaja käsittelisi hyvitysvaikutuksen ja antaisi siihen perustellun vastauksen ennen mahdollista jatkokäsittelyä.

Kelan toimeenpanemasta lainsäädännöstä raportissa mainitaan Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista annettu laki sekä laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalveluista. Esimerkiksi Kelan kuntoutusasiakkaan asemaa Kela turvaa kuntoutuslaitosten auditoinnilla ja tiiviillä asiakaspalaute seurannalla.

On kuitenkin tärkeää, että myös viranomaistoiminnan resursseista huolehditaan uusia velvoitteita annettaessa. Osaamisen ja asiantuntemuksen ylläpito pitää varmistaa. Sellaiset toimenpiteet eivät ole kannatettavia, jotka heikentävät perustyn resursseja. Asiakkaan käytettävissä on nytkin toimintamalleja, jos hänen asiansa käsittelyssä on tapahtunut virhe. Tämä koskee myös julkisen vallan käyttämisestä sisältävää viranomaistoimintaa. Asiakkaalla voi olla oikeus saada vahingonkorvauslain perusteiden mukaan korvausta.

Kela kannattaa julkisen hyvinvointipalvelun asiakkaan aseman parantamista ja kehittämistä julkisten palvelujen erityispiirteet huomioon ottaen. Tämä ei Kelan käsityksen mukaan vaadi kuitenkaan uuden erillislain säätämistä, vaan tavoitteisiin tulisi pyrkiä hajautetulla mallilla olemassa olevan lainsäädännön selkeyttämistä edistävien toimenpitein. Julkisyhteisön vahingonkorvausvastuun vireillä oleva selkeyttäminen sivuaa edellä olevia kysymyksiä.

Reijo Hyvönen
johtava lakimies

Tuula Kähkönen
lakimies

POSTIOSOITE

PL 450
00101 Helsinki
Puhelin 020 634 11

KÄYNTIOSOITE

Nordenskiöldinkatu 12
00250 Helsinki

etunimi.sukunimi@kela.fi

1 (1)

www.kela.fi