

Asia: VN/36398/2023

Lausuntopyyntö luonnoksesta hallituksen esitykseksi eduskunnalle laeiksi Kansaneläkelaitoksesta annetun lain ja eräiden muiden lakien muuttamisesta

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Esitetty Kelan tiedonsaanti- ja käsittelyoikeuksien täsmentäminen ja ajantasaistaminen on kannatettavaa. SOSTE näkee järkevänä, että Kelassa jo olemassa olevien tietojen käsittelyä selkeytetään, ja että Kelalle annetaan tiedonsaantioikeus tietoon, joka mahdollistaa etuusjärjestelmien ja oman toiminnan kehittämiseen liittyvän tutkimuksen, tilastojen, arvioiden ja ennusteiden laatimisen sekä toimialaa koskevan lainsäädännön kehittämiseen liittyvien ehdotuksien tekeminen. On kannatettava lähtökohta, että tiedonsaanti rajataan välttämättömiin tietoihin.

Jatkossa tulisi kehittää myös tiedonvaihtoa, joka helpottaisi ja nopeuttaisi Kelan asiakkaiden asiointia ja päätöksen saamista. Asiakkaalta erikseen vaadittavien liitteiden määrä tulisi minimoida, ja aina kun mahdollista, hakea tieto suoraan muilta viranomaisilta tai toimijoilta. Esimerkiksi sellaisilla asiakkailla, joilla ei ole verkkopankkitunnuksia, tiliotteiden toimittaminen toimeentulotukihakemusta varten on työlästä, kun joutuu asioimaan henkilökohtaisesti pankissa. Tiliotteista saatetaan myös periä varsin korkeita palvelumaksuja. Jos Kela voisi pyytää tiedot suoraan pankeilta, helpottaisi tämä asiakkaan tilannetta. Tekniset ratkaisut tähän olisivat olemassa.

SOSTE kannattaa esitystä, että Kelalle annetaan mahdollisuus siirtää rutiiniluontoisia avustavia tehtäviä, kuten tulostamista ja asiakirjojen kuoritusta, yksityisen tahon hoidettavaksi. Tämä mahdollistaa kustannussäästöt ja Kelan työntekijöiden työajankäytön priorisoinnin.

Esityksessä esitetään myös, että jatkossa Kelan sähköisessä asiointipalvelussa asioivat asiakkaat saisivat sähköisesti hakemiaan etuuksia koskevat päätökset tiedoksi pääsääntöisesti siinä asiointikanavassa, jossa etuutta on haettu (OmaKela). Ehdotus liittyy ensisijaisesti digitaalisen viranomaisviestinnän ensisijaisuus -edistämishjelmaan, jonka myötä viranomaisten lähettämät viestit muuttuvat ensi-sijaisesti digitaali-siksi vuoden 2026 alussa. Sähköisesti verkkohakemuksella

etuuksia hakeva asiakas voisi kuitenkin halutessaan muuttaa päätöksen tiedoksiantotavan. Etuutta voisi hakea verkkohakemuksen lisäksi myös paperisella lomakkeella ja tällöin etuutta koskeva päätös tulisi postitse kotiin. Muutoksella olisi merkittäviä säästövaikutuksia Kelan toimintamenoihin.

SOSTE kannattaa ehdotusta. Sähköiset päätökset ovat enemmistölle järkevä tapa saada viranomaispostia: nopea ja ajasta ja paikasta riippumaton. Tästä saatava toimintamenojen säästö on merkittävä, ja säästyneitä resursseja voidaan käyttää esimerkiksi niiden asiakkaiden palvelemiseen, jotka tarvitsevat henkilökohtaista palvelua. Muutoksesta on kuitenkin viestittävä selkeästi asiakkaille, jotta he ymmärtävät päätöksen tulevan sähköisessä muodossa. Asiakkaita tulee myös opastaa tarvittaessa, miten valitaan edelleen paperiset päätökset.

Esityksessä ehdotetaan, että Kelan päätöksissä luovutaan yhteystietojen annossa henkilön nimestä ja korvataan Kelan yhteystiedolla. Tätä perustellaan toiminnan tehokkuusvaatimuksilla sekä henkilöstön kohtaamalla häirinnällä ja uhkailulla. Ehdotusta voi näillä perustein kannattaa. Oleellista on, että asiakas saa selkeän yhteystiedon, johon olla yhteydessä ja josta saa nopeasti vastauksen kysymyksiinsä ns. yhdeltä luukulta.

Järvinen Anna
SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry