

From: Mikkola Carita <carita.mikkola@kela.fi>
Sent: 12. maaliskuuta 2020 10:24
To: oikeusministerio_om.fi
Subject: Kelan selvitys oikeusministeriölle
Attachments: LIITE 2 Asumisen tuet.pdf; LIITE 1 Pohja-automaatio (yleinen kuvaus) .pdf; LIITE 3 Eläkkeet.pdf; LIITE 4 Kansainväliset tilanteet (pohja-automaatio).pdf; LIITE 5 Kuntoutusetuudet.pdf; LIITE 6 Perhe-etuudet.pdf; LIITE 7 Opintoetuudet.pdf; LIITE 8 Terveydenhoitoetuudet.pdf; LIITE 9 Toimeentulotuki.pdf; LIITE 10 Työkykyetuudet.pdf; LIITE 11 Työttömyysetuudet.pdf; LIITE 12 Vammaisetuudet.pdf; LIITE 13 Etuuksien laadunhallinnan ohjaus (prosessikuvaus).pdf; LIITE 14 Kelan työjärjestys .pdf; LIITE 15 Etuuspalvelut tulosityksikön työjärjestys.pdf; LIITE 16 Kuvaus systeemyön, häiriöhallinnan ja muutoshallinnan toteutuksesta Kelassa.pdf; LIITE 17 A Projektiehdotus_salassapidettävä.pdf; LIITE 17 B Projektisuunnitelma_salassapidettävä.pdf; LIITE 17 C Linjaukset ja rajaukset_salassapidettävä.pdf; LIITE 17 D Automaattiprosessi_salassapidettävä.pdf; LIITE 17 E Testauksen lausunto_salassapidettävä.pdf; LIITE 17 F Käyttöönottopäätös_salassapidettävä.pdf; LIITE 17 Kuvaus opintoetuuksien automatisoinin kehitysprosessista_salassapidettävä.pdf; Kelan selvitys, OM, Tietopyyntö automaattisen päätöksenteon käyttökohteista julkishallinnossa.pdf

Oikeusministeriölle

Viitaten sähköpostiinne 20.2. lähetän oheisena Kansaneläkelaitoksen selvityksen liitteineen asiassa Tietopyyntö automaattisen päätöksenteon käyttökohteista julkishallinnossa, VN/3071/2020, VN/3071/2020-OM-2.

Ystävällisin terveisin

Carita Mikkola
johdon assistentti | ledningsassistent
Kela, etuuspalvelujen suunnitteluosasto, johtamisen tukiryhmä | FPA, planeringsenheten för förmånstjänster, gruppen för ledningsstöd
PL 450, 00056 Kela | PB 450, 00056 Fpa
p. | tfn. 040 834 6476

Lähetäjä: noreply.vahva@gov.fi <noreply.vahva@gov.fi>
Lähetetty: torstai 20. helmikuuta 2020 10.38
Vastaanottaja: RP_KIRJAAMO <kirjaamo@kela.fi>
Aihe: OM Oikeusministeriö on lähettänyt sinulle asiakirjan

Hyvä Kansaneläkelaitos KELA,

OM Oikeusministeriö on lähettänyt asiaan **OM Automaattista päätöksentekoa koskevan hallinnon yleislainsäädännön valmistelu** liittyvän asiakirjan **Tietopyyntö automaattisen päätöksenteon käyttökohteista julkishallinnossa, VN/3071/2020-OM-2.**

Lähetetty aineisto liitteenä.

Saateteksti :

Tämä on järjestelmän luoma sähköpostiviesti. Älä vastaa tähän viestiin.

Asumisen tuet, sotilasavustus

	Käyttötarkoituksen kuvaus (mihin tilanteeseen tehty, mitä tavoitellaan)	Toiminnallisuuden kuvaus (mitä käsittelijä tekee, mitä järjestelmä tekee, automaation taso)	Lakiperuste	Kappalemäärät
Automatisoitu prosessi				
Yleistietomuutokset, Asuntoon muutto-tilanteet (automatisoitu osaprosessi)	Kela saa väestötietojärjestelmästä muuttotiedot sähköisesti. Jos asumistukea saavan asiakkaan asuntoon muuttaa uusi henkilö, asumistuki tulee tarkistaa. Tarkistamista varten asiakkaalta pyydetään asumistukihakemus.	<p>Robotti ottaa käsittelyyn vakuutuspiirin työjonossa olevan työn.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jos muuttotieto aiheuttaa selkeästi asumistuen tarkistamistarpeen, robotti lähettää asiakkaalle viestin, jolla pyydetään asiakasta toimittamaan hakemus. Tämän jälkeen robotti laittaa työn odottamaan. <ul style="list-style-type: none"> ○ Kun vastaus viestiin saadaan, käsittelijä tarkistaa asumistuen ja antaa asiasta päätöksen. • Jos muuttotieto on jo huomioitu yleisessä asumistuessa, robotti ei lähetä viestiä, vaan sulkee työn. <ul style="list-style-type: none"> ○ Käsittelijän ei tarvitse tehdä mitään. • Jos robotti ei pysty päättelemään, mitä asumistuella tulisi muuttotiedon perusteella tehdä, robotti siirtää työn käsittelijälle. <ul style="list-style-type: none"> ○ Käsittelijä tutkii tarvittavat toimenpiteet. 	Laki yleisestä asumistuesta 4 § ja 27 §	Testikäytössä

Täysin automaattiset päätökset				
Automaattilakkautukset (yleinen asumistuki)	<p>Yleisen asumistuen saajille lähetetään vuositarkistuksesta kertova kirje reilu kuukausi ennen vuositarkistusaikaa. Kirjeessä pyydetään vuositarkistushakemusta ja lisäksi kirjeessä kerrotaan asiakkaalle, että tuki lakkautetaan, jos hakemusta ei saada.</p> <p>Jos asiakas ei ole toimittanut pyydettyä vuositarkistushakemusta määräajassa, tuki tulee lakkauttaa ja asiasta tulee antaa asiakkaalle päätös.</p>	<p>Jos asiakas ei ole palauttanut vuositarkistushakemusta viimeistään viisi päivää ennen asumistuen maksupäivää, asumistuki lakkautetaan ohjelmallisesti. Järjestelmä antaa lakkautuksesta asiakkaalle päätöksen. Käsittelijän ei tarvitse tehdä mitään.</p>	<p>Laki yleisestä asumistuesta 27 § ja 29 §</p>	<p>Noin 70 000 kpl</p>
Automaattilakkautukset (sotilasavustus)	<p>Sotilasavustusta voidaan maksaa asevelvollisen kotiuttamiskuukauden loppuun. Kun asevelvolliselle myönnetään sotilasavustus, kerrotaan päätöksessä seuraavasti:</p> <p>"Sotilasavustusta maksetaan enintään sen kuukauden loppuun, jonka aikana palveluksesi päättyy. Kela saa tiedon palvelusajasta suoraan palveluspaikastasi. Ilmoita kotiutumisesi vain silloin, kun palveluksesi keskeytyy ennen suunniteltua päättymisajankohtaa."</p> <p>Sotilasavustus lakkautetaan, kun Kela saa tiedon asevelvollisen kotiuttamisesta tai palveluksen keskeytymisestä vähintään 14 vuorokauden ajaksi.</p>	<p>Kun Kelaan on saapunut palveluspaikasta sähköinen ilmoitus asevelvollisen kotiuttamisesta, sotilasavustus lakkautetaan ohjelmallisesti palveluksen päättymistä seuraavan kuukauden alusta.</p> <p>Järjestelmä lakkauttaa sotilasavustuksen, mutta lakkauttamisesta ei anneta päätöstä, koska asia on kerrottu asiakkaalle jo sotilasavustuksen myöntöpäätöksessä.</p> <p>Sotilasavustus myönnetään määräajaksi palvelusajalle. Teknisellä päätöksellä järjestelmä lakkauttaa maksun oikeasta ajankohdasta.</p>	<p>Sotilasavustuslaki 14 §</p>	<p>Noin 4 000 kpl</p>

Etuuskäsittelyn hallinto- ja pohja-automaatio

	Käyttötarkoituksen kuvaus (mihin tilanteeseen tehty, mitä tavoitellaan)	Toiminnallisuuden kuvaus (mitä käsittelijä tekee, mitä järjestelmä tekee, automaation taso)	Taloudellinen merkitys
Tiedonvälitys Esimerkiksi Väestörekisterikeskus, Verohallinto, Eläke- ja vakuutuslaitokset	<p>Kela saa kumppaneiltaan ja sidosryhmiltään tiedonvälityksen kautta perustietoja asiakkaista ja asiakkaiden tilanteesta. Tiedot vaikuttavat asiakkaan tukioikeuteen ja tuen määrään.</p> <p>Esimerkiksi Väestörekisterikeskukselta saamme hakijan henkilötiedot, tiedot suhdehenkilöistä tiedon asumisesta, yms., Verohallinnolta saamme tietoja tuloista ja Eläke- ja vakuutuslaitoksilta muista etuuksista.</p> <p>Kela myös välittää tietoja ohjelmallisesti kumppaneille ja sidosryhmille, esimerkiksi tiedot maksettujen etuuksien määrästä Verohallinnolle.</p>	<p>Järjestelmät käyttävät erilaisia tiedonvälityksessä saatuja tietoja pohjatietoina.</p> <p>Mikäli asiaa käsittelee käsittelijä, kutakin asiakasta koskevat tiedot tuodaan käsittelijälle etuusjärjestelmässä nähtäväksi ja hyväksyttäväksi, jos tiedolla on merkitystä tukioikeuteen tai tuen määrään. Käsittelijän ei tarvitse pyytää tietoja asiakkaalta itseltään tai kysyä niitä erikseen sidosryhmältä. Käsittelijän ei myöskään tarvitse syöttää tietoja järjestelmään, kun tiedot ovat valmiina pohjatietoina.</p>	<p>Tiedonvälityksessä saatuja pohjatietoja hyödynnetään kaikissa etuuksien ratkaisuissa ja erilaisissa tarkistustilanteissa. Taloudellinen merkitys on huomattava niin asiakkaille, sidosryhmille kuin Kelallekin.</p> <p>Mikäli jokainen ratkaisu ja tarkistus perustuisi asiakkaan tai sidosryhmän erikseen toimittamiin ja liitteillä oikeaksi osoittamiin tietoihin, jotka käsittelijät syöttäisivät järjestelmään, vaatisi se huomattavan määrän lisätyötä niin asiakkailta, sidosryhmiltä kuin Kelan käsittelijöiltäkin.</p>
Apurekisterit	<p>Apurekistereihin tallennetaan keskitetysti etuus oikeuteen liittyviä tietoja. Apurekistereissä ei ole asiakaskohtaisia tietoja.</p> <p>Esimerkiksi oppilaitosrekisteriin tallennetaan keskitetysti tietoja eri oppilaitosten erilaista koulutuksista ja kyseisten koulutusten tukioikeudesta ja -ajasta.</p>	<p>Apurekistereiden tietoja hyödynnetään etuuskäsittelyssä, kun päätetään tukioikeudesta ja tukiajasta.</p> <p>Esimerkiksi opintoetuuksia ratkaistaessa yhdistetään Opetushallitukselta saatu tieto opiskelupaikasta ja oppilaitosrekisterissä oleva tieto kyseisen koulutuksen tukioikeudesta- ja ajasta. Tieto nostetaan käsittelijälle hyväksyttäväksi silloin, kun asiaa käsittelee käsittelijä.</p>	<p>Taloudellinen merkitys on huomattava.</p> <p>Esimerkiksi jos jokaisen koulutuksen tukioikeus- ja aika tulisi käsitellyssä laskea jokaisen hakijan kohdalla erikseen, vaatisi se huomattavan määrän lisätyötä Kelan käsittelijöiltä.</p>
Laskentaohjelmat	<p>Kaikissa etuuksista on järjestelmiin toteutetut laskentaohjelmat, jotka laskevat ohjelmallisesti tukioikeutta, tukiaikaa ja tuen määrää.</p>	<p>Etuusjärjestelmissä olevat laskentaohjelmat laskevat sääntöpohjaisesti käytettävissä olevien pohjatietojen (tiedonvälityksessä saadut tiedot ja apurekisterien tiedot) ja käsittelijän tarvittaessa syöttämien tietojen</p>	<p>Taloudellinen merkitys on huomattava.</p> <p>Mikäli käsittelijät laskisivat jokaisen ratkaisun tai tarkistustilanteen yhteydessä tukioikeuden, tukiajan ja tuen määrän</p>

		perusteella tukioikeutta, tukiaikaa ja tuen määrää. Tiedot nostetaan käsittelijälle hyväksyttäväksi silloin, kun asiaa käsittelee käsittelijä.	manuaalisesti, vaatisi sen huomattavan määrän lisätyötä Kelan käsittelijöiltä.
Ohjelmallinen maksatus	Ohjelmallisesti hoidetaan maksuunpanoja.	Ohjelmallinen maksatus toimeenpanee etuuksien maksamisen.	Maksujen ohjelmallisen toimeenpanon taloudellinen merkitys on huomattava. Mikäli käsittelijät hoitaisivat näitä tehtäviä manuaalisesti, vaatisi sen huomattavan määrän lisätyötä Kelan käsittelijöiltä.
Erilaiset ohjelmalliset tarkistukset, jotka tuottavat tapauksia käsittelijöiden tarkistettavaksi	Ohjelmallisesti tehdään tarvittaessa työ Kelan työnhallintajärjestelmään asiakkaan tilanteen tarkistamiseksi. Tarkistustilanteiden tunnistamisessa hyödynnetään Kelan rekistereissä olevaa tietoa ja tiedonvälityksessä saatuja tietoja.	Järjestelmät tunnistavat Kelan rekistereissä olevista tiedoista tai tiedonvälityksessä saaduista tiedoista muutoksia tms. tilanteita asiakkaan tiedoissa, joilla voi olla vaikutusta esim. asiakkaan tukioikeuteen. Näistä tuotetaan työ käsittelijän tarkistettavaksi. Käsittelijä tarkistaa tiedon vaikutuksen ja tekee sen perusteella tarvittaessa päätöksen.	Ohjelmallisten tarkistusimpulssien taloudellinen merkitys on huomattava niin asiakkaille, sidosryhmille kuin Kelallekin. Tarkistukset mahdollistavat sen, että tukia ei makseta aiheettomasti tai väärän suuruisina.

Eläkkeet

	Käyttötarkoituksen kuvaus (mihin tilanteeseen tehty, mitä tavoitellaan)	Toiminnallisuuden kuvaus (mitä käsittelijä tekee, mitä järjestelmä tekee, automaation taso)	Lakiperuste	Kappalemäärät
Osittain automaattiset päätökset				
-	-	-	-	-
Automatisoitu prosessi				
Takuueläkkeen tasokorotukset	Etuuden määrän ohjelmallinen tarkistaminen lainmuutoksen johdosta.		laki takuueläkkeestä 32 §, kansaneläkelaki 63 §, mahdolliset tasokorotuksesta annetun lain voimaantulo- ja menettelysäännökset	105 000 kpl
Takuueläkkeen indeksitarkistukset			laki takuueläkkeestä 32 §, kansaneläkelaki 63 §,	105 000 kpl
Kansaneläkkeen tasokorotukset	Etuuden määrän ohjelmallinen tarkistaminen lainmuutoksen johdosta.	Eräajo tarkistaa tuen saajien tuen esim. indeksikorotuksen mukaisesti. Ohjelmallinen maksuunpano toimeenpanee etuuksien maksamisen. Ei anneta ohjelmallista päätöstä. Käsittelijä antaa tarvittaessa päätöksen etuudensaajan pyynnöstä.	Kansaneläkelaki 63 §, mahdolliset tasokorotuksesta annetun lain voimaantulo- ja menettelysäännökset	585 000 kpl
Kansaneläkkeen indeksitarkistukset			Kansaneläkelaki 63 §	585 000 kpl

Perhe-eläkkeen, lapsikorotuksen ja eläketuen indeksitarkistukset			kansaneläkelaki 63 § ja eläketukilaki 22 §	
SQELOP			kansaneläkelaki 63 § ja 74 §	
Täysin automaattiset päätökset				
Takuueläkkeen lakkauttaminen	Takuueläkkeensaajille lähetetään määräaikaistarkistuksesta kertova kirje määräaikaistarkistusaikaa. Kirjeessä pyydetään määräaikaistarkistushakemusta ja lisäksi kirjeessä kerrotaan asiakkaalle, että tuki lakkautetaan, jos hakemusta ei saada. Jos asiakas ei ole toimittanut pyydettyä hakemusta määräajassa, tuki tulee lakkauttaa ja asiasta tulee antaa asiakkaalle päätös.	Lakkautukset tehdään eräajolla.	laki takuueläkkeestä 23 §, 32 § sekä kansaneläkelaki 63 §	
Eläkkeensaajan asumistuen lakkauttaminen	Eläkkeensaajan asumistuen saajille lähetetään määräaikaistarkistuksesta kertova kirje määräaikaistarkistusaikaa. Kirjeessä pyydetään määräaikaistarkistushakemusta ja lisäksi kirjeessä kerrotaan asiakkaalle, että tuki lakkautetaan, jos hakemusta ei saada. Jos asiakas ei ole toimittanut pyydettyä hakemusta määräajassa, tuki tulee lakkauttaa ja asiasta tulee antaa asiakkaalle päätös.	Lakkautukset tehdään eräajolla.	laki eläkkeensaajan asumistuesta 24 § ja 32 §	

Kansaneläkkeen keskeyttäminen	<p>1) Ulkomailla asuva eläkkeensaaja ei ole vastannut hänelle lähetettyyn olosuhteiden selvityspyyntöön määräajassa.</p> <p>2) Eläkkeensaaja ei ole palauttanut hänelle lähetettyä tarkistushakemusta määräajassa.</p>	Eräajo keskeyttää eläkkeen maksamisen, jos asiakas ei ole palauttanut hänelle lähetettyä määräaikais- tai olosuhdetarkistushakemusta. Keskeytyksestä annetaan päätös ohjelmallisesti.	Kansaneläkelaki 63 ja 73 §	Vuosittain noin 1 300 keskeytyspäätöstä
Lesken jatkoeläkkeen täydennysmäärän keskeyttäminen	Täydennysmäärän saaja ei ole palauttanut hänelle lähetettyä tarkistushakemusta määräajassa.	Eräajo keskeyttää eläkkeen maksamisen, jos asiakas ei ole palauttanut hänelle lähetettyä määräaikais- tai olosuhdetarkistushakemusta. Keskeytyksestä annetaan päätös ohjelmallisesti.	Kansaneläkelaki 63 ja 73 §	Vuosittain noin 30 keskeytyspäätöstä

Kansainväliset tilanteet

	Käyttötarkoituksen kuvaus (mihin tilanteeseen tehty, mitä tavoitellaan)	Toiminnallisuuden kuvaus (mitä käsittelijä tekee, mitä järjestelmä tekee, automaation taso)	Lakiperuste	Kappalemäärät
Pohja-automaatio				
Hoito-oikeuden käsittely ja EU-asetuksen mukainen tietojenvaihto	Rajat ylittävissä tilanteissa (EU-/Eta-maa ja Sveitsi) ratkaistaan asiakkaan hoito-oikeudet.	Etuusasian käsittelyssä päätellään ohjelmallisesti lähetettävät asiakirjat (hoito-oikeustodistukset asiakkaalle sekä EU-asetuksen mukaiset sanomat toisen EU-asetusta soveltaman maan sosiaaliturvalaitokselle). Käsittelijä lisää tarvittaessa lähetettäviä asiakirjoja. Järjestelmä muodostaa ohjelmallisesti lähetettäviä asiakirjoja, kun käsittelijä täydentänyt tarvittavin osin. Lisäksi käsittelijä antaa päätöksen ja tarvittaessa muita asiakirjoja järjestelmän ulkopuolella kirjejärjestelmässä ja kirjaa niistä tiedot järjestelmään. Lopuksi käsittelijä varmentaa ratkaisun järjestelmässä. Hoito-oikeuden rekisteröinnissä toimitaan samoin eli järjestelmä päättelee lähteviä sanomia, mutta käsittelijä varmentaa ne. (Tähän on tulossa lisää automatiikkaa, kun keväällä 2020 otetaan käyttöön EESSI-integraatio ja aloitetaan EU-asetuksen mukainen sähköinen tietojenvaihto sosiaaliturvalaitosten kesken.)	EU-asetus 883/2004 ja sen toimeenpanoasetus 987/2009, Laki rajat ylittävästä terveydenhuollosta (1201/2013)	Vuonna 2018 ratkaisuja oli noin 20 000kpl (taloudellinen merkitys ei ole laskettavissa, koska etuudella ei ole loppusuoritetta)

Pohja-automaatio				
Ulkomailla oleskelleiden, Suomeen palaavien henkilöiden vakuuttamistiedot päivittyvät automaattisesti.		Henkilöiden osoite- ja etuustiedot tutkitaan ohjelmallisesti ja henkilöt päivitetään Suomeen palanneiksi automaattisesti.	Ei anneta päätöstä	10 000 kpl
Eurooppalaisen sairaanhoitokortin verkkohakemus	Asiakas voi hakea itselleen ja alaikäiselle huollettavalleen asiointipalvelusta eurooppalaista sairaanhoitokorttia.	Tilaustapahtumassa tarkistetaan, onko asiakkaalla oikeus korttiin. Jos oikeutta ei ole, asiakasta kehoitetaan ottamaan asiakaspalveluun yhteyttä oikeuden selvittämiseksi. Jos oikeus on, tilaus tehdään ja asiakkaalle ilmoitetaan tilauksen onnistumisesta. Tilaus siirtyy ohjelmallisesti Kelan ulkopuoliselle korttitoimittajalle, joka valmistaa ja postittaa kortit.	EU-asetus 883/2004 ja sen toimeenpanoasetus 987/2009, Hallintotoimikunnan päätökset S1 ja S2	Vuonna 2018: noin 97 000 kpl
Eurooppalaisen sairaanhoitokortin (EHIC) ja Kela-kortin automaattinen uusiminen	EHIC: Kortti uusitaan automaattisesti, kun sen voimassaolo päättyy tai henkilötiedot muuttuvat. Kortti on voimassa korkeintaan kaksi vuotta kerrallaan. Kela-kortti: Kortti uusitaan automaattisesti, kun henkilötiedot muuttuvat. Kortit on alkuperäisesti myönnetty etuuskäsittelyn yhteydessä tai erillisestä hakemuksesta tai Kela-kortin kohdalla silloin, kun lapsi saa nimen. Ohjelmallinen uusinta on mahdollista, jos perusteet ovat edelleen kunnossa. Jos ne eivät ole, tapaus nousee virhelistalle ja menee manuaalikäsittelyyn.	Eräajo tilaa uuden kortin ohjelmallisten tarkistusten jälkeen.	EHIC: EU-asetus 883/2004 ja sen toimeenpanoasetus 987/2009, Hallintotoimikunnan päätökset S1 ja S2 Kela-kortti: Sairausvakuutuslaki 1224/2004	EHIC: Vuonna 2018 noin 935 000 kpl Kela-kortti: 75 000l

<p>Eurooppalaisen sairaanhoitokortin (EHIC) ja Kela-kortin tilaus järjestelmäimpulssilla</p>	<p>Asiakkaalle tilataan etuusratkaisun yhteydessä eurooppalainen sairaanhoitokortti ja/tai Kela-kortti. Peruste-etuus on käsitelty ensin.</p>	<p>Tiettyjen vakuuttamisratkaisujen yhteydessä lähetetään ohjelmallinen tilausimpulssi joko Kela-kortista tai EHIC:stä tilanteesta riippuen korttijärjestelmälle.</p> <p>Kela-kortti tilataan ohjelmallisesti myös silloin, kun</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakkaalle myönnetään lääkkeiden erityiskorvausoikeus • henkilö siirtyy Kelan vastuulta työpaikkakassan vastuulle tai päinvastoin. 	<p>EHIC: EU-asetus 883/2004 ja sen toimeenpanoasetus 987/2009, Hallintotoimikunnan päätökset S1 ja S2 Kela-kortti: Sairausvakuutuslaki 1224/2004</p>	<p>EHIC: Vuonna 2018 järjestelmäimpulssilla tilattu noin 17 000 kpl. Kela-kortti: 208000 kpl.</p>

Kuntoutusetuudet

	Käyttötarkoituksen kuvaus (mihin tilanteeseen tehty, mitä tavoitellaan)	Toiminnallisuuden kuvaus (mitä käsittelijä tekee, mitä järjestelmä tekee, automaation taso)	Lakiperuste	Kappalemäärät
Osittain automaattiset päätökset				
Ei automaatiota				
Täysin automaattiset päätökset				
Ei automaatiota				

Perhe-etuudet

	Käyttötarkoituksen kuvaus (mihin tilanteeseen tehty, mitä tavoitellaan)	Toiminnallisuuden kuvaus (mitä käsittelijä tekee, mitä järjestelmä tekee, automaation taso)	Lakiperuste	Kappalemäärä
Osittain automaattiset päätökset				
Lapsilisä	Asiakas hakee lapsilisää syntymässä olevasta lapsesta. Hakemus voi olla joko asiakkaan täyttämä verkkohakemus Kelan asiointipalvelussa tai paperihakemus.	Asiakas täyttää lapsilisähakemuksen verkossa. Hakemuksesta tiedot tallennetaan lapsilisäjärjestelmään ja muodostetaan varmennusta vaille oleva ratkaisu. Hakemukseen on tallennettu ohjelmallisesti pohjatiedot, mutta se siirtyy käsittelijän varmennettavaksi. Käsittelijä tallentaa hakemuksesta tiedot lapsilisäjärjestelmään ja tallentaa varmennusta vaille olevan ratkaisun. Kun tieto lapsen syntymästä saadaan VTJstä, varmennusajo muodostaa päätöksen.	Lapsilisälaki 8 §	noin 12 000 hakemusta vuosi
Automatisoitu prosessi				
Indeksitarkistus/tasokorotus	Indeksiin sidottujen etuuksien määrät tarkistetaan vuosittain indeksin mukaiseksi. Etuuden määrää korotetaan/lasketaan lainmuutoksella. Päätös annetaan vain pyydettyäessä.	Määrät ajetaan kaikkiin maksussa oleviin ratkaisuihin eräajolla, ainoastaan tapaukset, jotka on määritelty ohittumaan automaattiajossa, siirretään ohjelmallisesti käsittelijälle		160 000 ratkaisua Riippuu etuudesta ja lainmuutoksesta lapsilisässä voi olla esim. kaikki maksussa olevat lapsilisät

Kuntalisien toimeenpano	Maksussa oleviin lastenhoidontukiin toimeenpannaan kuntalisät kuntien kanssa tehtyjen kuntalisäsopimusten mukaisesti	Uusien kuntalisäsopimusten määrät ajetaan kaikkiin maksussa oleviin ratkaisuihin eräajolla, ainoastaan tapaukset, jotka on määritelty ohittumaan automaattijossa, siirretään ohjelmallisesti käsittelijälle		7500 ratkaisua/vuosi
Lapsilisä	Asiakas hakea lapsilisää syntymässä olevasta lapsesta. Hakemus on asiakkaan täyttämä verkkohakemus Kelan asiointipalvelussa	Asiakas täyttää lapsilisähakemuksen verkossa. Hakemuksesta tiedot tallennetaan lapsilisäjärjestelmään ja muodostetaan varmennusta vailla oleva ratkaisu. Kun tieto lapsen syntymästä saadaan VTJ:stä, varmennusajo muodostaa päätöksen.	Lapsilisälaki 8 §	noin 38 000 ratkaisua/vuosi

Opintoetuedet

	Käyttötarkoituksen kuvaus (mihin tilanteeseen tehty, mitä tavoitellaan)	Toiminnallisuuden kuvaus (mitä käsittelijä tekee, mitä järjestelmä tekee, automaation taso)	Lakiperuste (päätöksen antamiseen liittyvä)	Kappalemäärät
Osittain automaattiset päätökset				
Lainatakauspäätökset	Opiskelijan hakiessa opintotukea opintotuen lainatakaus myönnetään koko opiskeluajalle. Päätöksen tekee useimmiten käsittelijä (poikkeuksena verkkohakemuksesta tehdyt automaattiratkaisut). Varsinainen takauspäätös pankille lainan nostamisesta myönnetään lukuvuodeksi kerrallaan. Opiskelijan oikeus opintolainan valtiontakaukseen tarkistetaan ohjelmallisesti ilman uutta hakemusta vuosittain ennen seuraavan lukuvuoden alkua.	Ohjelmallisesti tarkistetaan opiskelijan oikeus seuraavan lukuvuoden lainatakaukseen ja lainatakauksen määrä. Oikeuteen vaikuttaa mahdollinen takausvastuun perusteella pankille maksettu aiempi opintolaina. Ohjelmallisesti muodostetaan seuraavan lukuvuoden lainatakauspäätös tai annetaan päätös, että oikeutta ei ole.	Opintotukilaki 15 §	Vuosittain annetaan ohjelmallinen lainatakauspäätös noin 115 000 opiskelijalle.
Vanhempien verotustietojen perusteella annettavat päätökset	Vanhempien tulot vaikuttavat vanhempien luona asuvien ja alle 18-vuotiaiden itsenäisesti asuvien opintotukeen. Jos vanhempien luona asuva tai alle 18-vuotiaiden itsenäisesti asuva on hakemuksen käsittelyhetkellä oikeutettu opintotukeen, opintotuki myönnetään koko opiskeluajalle. Päätöksen tekee aina käsittelijä. Vanhempien tulojen vaikutus tarkistetaan ohjelmallisesti vuosittain.	Ohjelmallisesti tarkistetaan, vaikuttavatko vanhempien viimeisimmän vahvistetun verotuksen mukaiset tulot opiskelijan opintotukioikeuteen tai määrään. Jos vaikuttavat, asiasta annetaan automaattinen tarkistuspäätös.	Opintotukilaki 25 a §	Vuosittain tarkistetaan noin 43 000 opiskelijan opintotukioikeus vanhempien verotustietojen perusteella. Päätös annetaan noin 20 000 opiskelijalle.
Oppilaitoksen ilmoittaman lukuvuoden keston muutoksen perusteella annettavat päätökset	Opintotuki myönnetään koko koulutuksen ajalle. Toisen asteen opintoja koskevan opintotukipäätöksen tekee käsittelijä. Koulutuksen lukuvuosittainen tukiaika määräytyy tietyissä toisen asteen opinnoissa oppilaitoksen ilmoittaman lukuvuoden keston perusteella. Oppilaitokset ovat velvollisia ilmoittamaan Kelalle lukuvuoden keston muutokset.	Lukuvuoden keston muutokset rekisteröidään kullekin koulutukselle oppilaitosrekisteriimme. Muuttuneen keston perusteella annetaan ohjelmallisesti päätös niille tuen saajille, joiden tukiaikaa muutos koskee.	Opintotukilaki 25 a §	Vuosittaisessa koulutuksen lukuvuosittaisen kestonmuutoksen tarkistuksessa annetaan päätös noin 10 000 opiskelijalle.

Täysin automaattiset päätökset

Automaattipäätökset opintotuen verkkohakemuksen perusteella	Suomalaisessa korkeakoulussa opiskelevien opintotuen verkkohakemus voidaan ratkaista automaattisesti, kun opiskelija hakee tukea ensimmäisiin korkeakouluopintoihinsa tai tukea kesäajan opintoihin.	Järjestelmä yhdistää Kelan rekistereissä olevat tiedot asiakkaasta, tiedonvälityksessä saadut tiedot ja opiskelijan hakemuksessaan ilmoittamat tiedot. Jos tiedoissa ei ole ristiriitaisuuksia, annetaan opiskelijalle ohjelmallisesti päätös opintotuesta hyödyntäen sääntöpohjaisia laskentaohjelmia. Automaattipäätöksenä voidaan antaa tuen hylkäävä päätös vain hakuajan perusteella. Opintotukilain mukaisesti opintotuki myönnetään aikaisintaan sen kuukauden alusta, jona hakemus on jätetty. Tässä ei ole harkintavaraa.	Opintotukilaki 23 §	Verkkohakemuksen perusteella tehtäviä päätöksiä annetaan vuosittain noin 27 000.
Lakkautukset	Suomalaisessa oppilaitoksessa opiskelevien opintotuki lakkautetaan ohjelmallisesti, kun saamme tiedon valmistumisesta tai opintojen keskeyttämisestä. Keskeyttämistiedon perusteella lakkautus tehdään ohjelmallisesti silloin, kun opiskelija on itse ilmoittanut opintojen keskeyttämisestä oppilaitokselle. Korkeakouluopiskelijan opintotuki lakkautetaan ohjelmallisesti, jos hän ei vastaa lainkaan saamaansa opintojen riittämätöntä edistymistä koskevaan selvityspyyntöön.	Järjestelmä laskee valmistumis- tai keskeytyspäivän mukaisesti lakkautusajankohdan ja antaa lakkautuspäätöksen. Korkeakouluopiskelijan opintotuki lakkautetaan riittämättömän edistymisen perusteella opintotukilain mukaisesti vuoden alusta. Jos opiskelija ei vastaa selvityspyyntöön lakkautus tehdään ohjelmallisesti.	Opintotukilaki 25 a §	Oppilaitoksilta saatujen tietojen perusteella ohjelmallisia lakkautuspäätöksiä annetaan vuosittain noin 6 000. Korkeakouluopiskelijoiden ohjelmallisessa edistymisen seurannassa tarkistetaan vuosittain noin 140 000 opiskelijan opintotukioikeus. Ohjelmallisen selvityspyynnön saa noin 13 500 opiskelijaa. Ohjelmallisia opintotuen lakkautuspäätöksiä tehdään noin 1 500.
Opintotuen tulovalvonta	Opintotuen tulovalvonnassa tarkistetaan ohjelmallisesti kaikkien opintotukea saaneiden veronalaiset tulot ja niiden vaikutus opintotukioikeuteen.	Järjestelmä tarkistaa Kelan rekisteritiedoista opintotukitiedot ja tiedonvälityksenä Verottajalta saadut tiedot veronalaisista tuloista. Näiden tietojen perusteella saadaan selville, onko	Opintotukilaki 27 §	Opintotuen tulovalvonnassa tarkistetaan vuosittain noin 310 000 opiskelijan opintotukioikeus.

		opiskelija ylittänyt tuloajansa. Mikäli on, opiskelija saa ohjelmallisesti muodostetun päätösehdotuksen opintotuen takaisinperinnästä. Ehdotuksen mukainen päätös tulee voimaan, jos tuensaaja ei valituksen tekemiseen varatussa määräajassa pyydä kirjallisesti asian käsittelemistä uudelleen.		Päätösehdotus annetaan noin 35 000 asiakkaalle.
Opintolainahyvitys ja -vähennys	Korkeakoulututkinto-opintojen aikana opintolainaa nostanut ja tutkinnon määräajassa suorittanut voi saada opintolainahyvityksen tai -vähennyksen. Opintolainahyvityksen- ja vähennyksen eräajoissa tarkistetaan opiskelijoiden oikeus opintolainahyvitykseen tai -vähennykseen sekä lasketaan opintolainahyvityksen tai vähennyksen määrä.	Järjestelmä tarkistaa Kelan rekisteritiedoista opintotukitiedot sekä määräaikaan vaikuttavat muut etuustiedot, tiedonvälityksenä saadut tiedot opiskeluajasta ja pankeilta saadut tiedot opintolainoista. Nämä tiedot sääntöpohjaisesti yhdistämällä tehdään päätös oikeudesta opintolainahyvitykseen tai vähennykseen. Mikäli opiskelija on oikeutettu opintolainahyvitykseen tai -vähennykseen opiskelija saa ohjelmallisesti muodostetun päätöksen. Mikäli opiskelijalla ei ole oikeutta opintolainahyvitykseen tai vähennykseen lainamäärän tai opintojen suoritusajan perusteella, opiskelija saa ohjelmallisesti muodostetun päätösehdotuksen. Ehdotuksen mukainen päätös tulee voimaan, jos opintolainansaaja ei valituksen tekemiseen varatussa määräajassa pyydä kirjallisesti asian käsittelemistä uudelleen.	Opintotukilaki 15 e §	Päätös tai päätösehdotus opintolainahyvityksestä tai -vähennyksestä annetaan vuosittain noin 21 500 asiakkaalle.
Aikuiskoulutustuen lainatakauspäätökset	Opiskelija voi saada opintolainan valtiontakauksen, jos hän saa Työllisyysrahaston myöntämää aikuiskoulutustukea. Aikuiskoulutustuen saajan lainatakaushakemus voidaan käsitellä ohjelmallisesti.	Ohjelmallisesti tutkitaan Työllisyysrahastolta saadun aikuiskoulutustukea koskevan tiedon perusteella asiakkaan oikeus lainatakaukseen ja sen aikaan ja annetaan päätös.		Vuosittain annetaan noin 4 500 ohjelmallista päätöstä aikuiskoulutustuen opintolainasta.
Lainmuutokset	Ohjelmallisissa lainmuutostarkistuksissa tarkistetaan niiden tuen saajien	Lainmuutoksen vaatimat muutokset toteutetaan opintoetuksien		Lainmuutospäätösten määrä vaihtelee vuosittain

	opintoetuusoikeus ja tuen määrä, joihin lainmuutos kohdistuu.	laskentaohjelmiin. Muutosajoihin poimitaan mukaan ne tuen saajat, joihin lainmuutos kohdistuu ja heille annetaan asiasta päätös.		huomattavasti lainmuutosten määrästä ja kohdejoukosta riippunen. Tänä vuonna ohjelmallisia lainmuutospäätöksiä annetaan noin 20 000.
Perumiset	Opiskelija voi verkkohakemuksella perua opintotukea tietyiltä kuukausilta esimerkiksi niiltä kuukausilta, jolloin opinnot ovat keskeytyneenä, opintotuen tuloajan korottamiseksi tai korkeakoulutukikuukausien säätämiseksi.	Verkkohakemuksella tullut peruminen käsitellään ohjelmallisesti ja siitä annetaan päätös. Opintotuki perutaan asiakkaan ilmoittamalta ajalta.		Vuosittain annetaan noin 15 000 ohjelmallista päätöstä verkkohakemuksella tehdyn perumisilmoituksen perusteella.
Automatisoitu prosessi				
Opintotuen indeksitarkistukset	Opintotuen saajien etuuden määrä tarkistetaan indeksikorotuksen perusteella.	Järjestelmä tarkistaa tuen saajien tuen indeksikorotuksen mukaisesti. Asiasta ei anneta päätöstä.	Opintotukilaki 11 §	Vuosittain tehdään noin 130 000 erillistä ohjelmallista tarkistusta indeksikorotuksen perusteella. Osa tarkistuksista tehdään muun päätöksenteon yhteydessä (esimerkiksi opiskelijan opintotukihakemuksen ratkaisun yhteydessä).
Asiakas ei saa ohjelmallista päätöstä, jos ohjelmallisen päätöksenteon yhteydessä havaitaan jokin estävä tilanne tai tieto. Esimerkiksi asiakkaalla vireillä oleva muu opintotukiasia estää tietyissä tilanteissa ohjelmallisen ratkaisun tekemisen.				

Terveydenhoitoetuudet

	Käyttötarkoituksen kuvaus (mihin tilanteeseen tehty, mitä tavoitellaan)	Toiminnallisuuden kuvaus (mitä käsittelijä tekee, mitä järjestelmä tekee, automaation taso)	Lakiperuste	Kappalemäärät
Osittain automaattiset päätökset				
Apteekkitilitykset	Apteekki perii asiakkaalta korvauksen määrällä vähennetyn hinnan eli asiakas saa suorakorvauksen. Apteekki toimittaa korvattavien valmisteiden ostotiedot sähköisesti Kelaan kunkin ostotapahtuman yhteydessä ja erikseen kalenterikuukautta koskevan tilityksen. Kela suorittaa maksun apteekille tilitykseen perustuen.	<p>Apteekki saa lääkkeen ostotilanteessa tiedon asiakkaan oikeudesta korvaukseen sähköisesti Kelan suorakorvaustietojen kyselypalvelusta, kun asiakas antaa luvan tietojen kysymiseen. Apteekki välittää lääkeoston tiedot sähköisesti suojatussa yhteydessä Kelan vastaanottopalveluun.</p> <p>Korvauksen maksaminen apteekille edellyttää, että ostossa on noudatettu suorakorvaussopimusta liitteineen sekä sen nojalla annettuja ohjeita. Kelan vastaanottopalvelusta lääkeoston tiedot siirtyvät eräajolla ohjelmallisesti tarkastettavaksi. Käsittelijän tarkistettaviksi nousevat vain ne ostot, joissa on esitarkistusajon (n. 100 kriteeriä) perusteella virheitä tai muuta tarkistettavaa. Lisäksi käsittelijä tekee tilityksiin asiatarkastusta satunnaisotannalla. Ne ostot, joissa ei ole korjattavaa, siirtyvät kuukausitilitykseen. Etuuskäsittelijä lähettää virheellisistä ostoista</p>	SVL 15 luvun 9 § Suorakorvaussopimuksella Kela, Suomen Apteekkariliitto, Helsingin Yliopiston Apteekki ja Itä-Suomen yliopiston apteekki ovat sopineet sairausvakuutuslain (1224/2004) 15 luvun 9 §:n mukaisen suorakorvausmenettelyn soveltamisesta sairausvakuutuslain mukaan korvattaviin lääkeostoihin. Kukin apteekki liittyy suorakorvaussopimukseen erillisellä sitoumuksella.	25 000 000 kpl

		<p>selvityspyynnön apteekkiin. Apteekki korjaa ostoa tai antaa selvityksen virheestä Kelalle. Korjattu osto viedään kuukausitilitykseen. Etuuskäsittelijä tarkastaa ja hyväksyy maksuun apteekin kuukausitilityksen. Asiakkaalla on mahdollisuus pyytää Kelasta erikseen päätös apteekissa annetusta suorakorvauksesta. Päätöksen antaa etuuskäsittelijä.</p> <p>Jos todetaan, että asiakas on saanut korvausta liian vähän, Kela maksaa puuttuvan osuuden asiakkaalle hänen tekemänsä hakemuksen perusteella.</p> <p>Kelan järjestelmät, jotka käsittelevät asiakkaan suorakorvattuna toimittamia lääketietoja jatkumona: Suorakorvaustietojen kyselypalvelu, lääkeosto- ja tilitystietojen vastaanottopalvelu, henkilöiden suorakorvaustietojen kokoaminen ja ylläpito, apteekkitilitysten käsittelyjärjestelmä ja asiointipalvelu.</p>		
Lääkkeiden kattokorvaukset	<p>Asiakkaalle maksetaan lisäkorvaus, kun hänelle korvatuista lääkkeistä aiheutuneet kustannukset ylittävät vuosiomavastuun (572 euroa vuonna 2019). Lisäkorvaus on 100 prosenttia 2,50 euron lääkekohtaisen omavastuun ylittävältä osalta.</p> <p>V. 2020 alusta vuosiomavastuun ylittävästä ostosta (ns. rajaosto) ei</p>	<p>Apteekkeille välitetään suorakorvaustietojen kyselypalvelusta vuoden 2020 alusta asiakkaan reaaliaikainen vuosiomavastuukertymä. Asiakas saa jatkossa rajaostosta lisäkorvauksen suorakorvauksena, eikä sitä tarvitse enää erikseen hakea. Kelassa seurataan asiakkaiden lääkeostoja, ja jos henkilö on maksanut liikaa</p>	<p>SVL 5 luvun 8 § SVL 15 luvun 3 §</p>	.

	<p>enää tarvitse hakea korvausta erikseen Kelasta. Asiakas saa lisäkorvauksen suorakorvattuna apteekissa, jolloin vuositasolla noin 120 000 hakemusta poistuu.</p>	<p>omavastuuta apteekissa, käsittelijä on yhteydessä asiakkaaseen ja tekee päätöksen korvauksen maksamisesta. Suorakorvauksen antaminen apteekissa edellyttää sopimuksen ja ohjeiden noudattamista, ks. yllä. Järjestelmät ks. yllä</p> <p>Kelassa käsitellään manuaalisesti edelleen korvaushakemukset ostoista, joista asiakas ei ole saanut suorakorvausta (ml. lisäkorvausta) apteekissa, esimerkiksi lääkkeellisen hapen toimittajan valtakirjan nojalla tekemä hakemus asiakkaan hankkiman lääkkeellisen hapen kustannuksista. Jos asiakkaan vuosiomavastuukertymä ylittyy näissä ostoissa, käsittelijä maksaa samassa yhteydessä myös lisäkorvauksen. Käytettävät järjestelmät: sairaanhoitokorvausten käsittelyjärjestelmä, lääkkeiden kattokorvaukset - käsittelyjärjestelmä, ja asiointipalvelu</p>		120 000 kpl
Erityiskorvattavat lääkeoikeudet	<p>Asiakkaalle teknisesti lisättävä lääkkeiden korvausoikeus ohjelmallisen ajon perusteella. Poikkeavaa toimintatapaa on käytetty tilanteissa, joissa uuden korvausoikeuden saajia on lukumääräisesti paljon.</p>	<p>Tekninen korvausoikeuden lisääminen on tehty Kelassa kolme kertaa. Esimerkiksi vuonna 2017 henkilöille, joilla oli diabeteslääkkeiden ylempi erityiskorvausoikeus 100 %, (korvausnumerot 103 ja 160), lisättiin alempi erityiskorvausoikeus 65 % (korvausnumerot 215 ja 285).</p>		Henkilömäärät tilanteissa, jolloin on tehty tekninen korvausoikeuden lisääminen, ovat olleet välillä 12 200-300 000.

		<p>Näitä henkilöitä oli yhteensä 300 000.</p> <p>Näissä tilanteissa asiakas ei toimita hakemusta (lääkärintaus B) Kelaan korvausoikeuden saamiseksi. Henkilöt poimittiin tietokannasta tietyin poimintakriteerein. Henkilöille lisättiin uusi korvausoikeus ohjelmallisesti eräajolla ja siitä tiedotettiin korvausoikeuden saajia massakirjeellä, joka lähetettiin kertaeräajolla. Tieto lähetetystä kirjeestä vietiin henkilön lähetettyihin asiakaskirjeisiin ja uuden korvausoikeuden sisältävä Kela-kortti tilattiin ohjelmallisesti. Muutos oli osa lääkesäästöjä, joissa tietyt diabeteslääkkeet siirrettiin asetuksella alempaan erityiskorvausluokkaan (VnA 25/2013).</p> <p>Perustilanteessa tämän kaltaiset korvausoikeuden lisäykset tehdään antamalla päätös asiakkaalle manuaalisesti käsittelijän toimesta.</p>		
Täysin automaattiset päätökset				
<p>Sairaanhoitokorvaukset</p> <p>Sähköinen IT-menettely</p> <p>Asiakas voi saada suorakorvauksen</p>	<p>Tilitys voidaan ratkaista automaattisesti, jos järjestelmän tekemien tarkistusten perusteella kaikki tilitykseen sisältyvät hakemukset täyttävät korvaamisen</p>	<p>Järjestelmä tutkii tilitykseen sisältyvät hakemukset ohjelmallisten tarkistusten perusteella. Yksittäinen hakemus nousee käsittelijälle tarkistettavaksi, jos ohjelmallisessa</p>	<p>SVL 15 luvun 9 §</p>	<p>Vuosiarvio</p> <p>1 500 000 kpl</p>

<p>asioidessaan yksityisellä terveydenhuollon palveluntuottajalla (esim. lääkäriasemat). Sen jälkeen palveluntuottaja hakee korvauksen Kelasta itselleen tilitysmenettelyllä. Palveluntuottajat keräävät tilitykseen useita asiakkaita koskevat hakemukset.</p>	<p>edellytykset ja korvaus myönnetään haetun mukaisesti.</p>	<p>tarkistuksessa löytyy jotain sellaista, ettei hakemusta voida ratkaista automaattisesti. Siinä tapauksessa koko tilitys jää käsittelijän ratkaistavaksi. Automaattiratkaisu voidaan antaa vain kokonaan myönteisistä tilitysratkaisuista, jossa kaikki hakemukset ratkaistaan haetun mukaisesti. Asiakkaalle ei anneta asiasta kirjallista päätöstä, jos korvaus on tilityksessä haetun mukainen. Asiakas voi halutessaan pyytää kirjallisen päätöksen. Myös automaattiratkaisun perusteella palveluntuottajalle maksetuista korvauksista asiakas näkee tiedot Kelan verkkoasiointipalvelussa.</p> <p>Jos hakemus hylätään kokonaan tai osittain, käsittelijä tekee kirjallisen päätöksen, joka annetaan sekä palveluntuottajalle että asiakkaalle.</p> <p>Jos todetaan, että asiakas on saanut korvausta liian vähän, Kela maksaa puuttuvan määrän suoraan asiakkaalle, ja tällöinkin käsittelijä tekee kirjallisen päätöksen.</p>		<p>Automaattiratkaisut ovat olleet käytössä 6/2019 alkaen</p>
<p>Matkakorvaukset, taksimatkojen sähköinen suorakorvaus</p> <p>Sopimus Kumppanien maksuliikennettä hoitavan tahon kautta, voi olla joko omaa toimintaa tai Taksiliiton</p>	<p>Matkakorvaus voidaan ratkaista automaattisesti, jos järjestelmän tekemien tarkistusten perusteella hakemus täyttää korvaamisen edellytykset, esimerkiksi kustannukset eivät ylitä tiettyä määrää. Tilityksestä voidaan ratkaista kaikki ne hakemukset automaattisesti, jotka läpäisevät tarkistukset ja korvaus</p>	<p>Järjestelmä tutkii tilitykseen sisältyvät hakemukset ohjelmallisten tarkistusten perusteella. Yksittäinen hakemus nousee käsittelijälle tarkistettavaksi, jos ohjelmallisessa tarkistuksessa löytyy jotain sellaista, ettei hakemusta voida ratkaista automaattisesti. Jos hakemus ei nouse tarkistettavaksi käsittelijälle, siitä muodostuu automaattiratkaisu.</p>	<p>SVL 15 luvun 9 §</p>	<p>Vuosiarvio 3 140 000kpl</p> <p>Automaattiratkaisut ovat olleet käytössä 6/2019 alkaen</p>

<p>yrityspalvelun hoitamaa.</p>	<p>myönnetään haetun mukaisesti. Sellaisista hakemuksista, jotka eivät läpäise tarkistusta, muodostuu lisätilitys, jonka käsittelijä ratkaisee.</p>	<p>Automaattiratkaisu voidaan antaa vain kokonaan myönteisistä ratkaisuista, joissa korvaus on tilityksessä haetun mukainen. Asiakkaalle ei anneta asiasta kirjallista päätöstä, jos korvaus on tilityksessä haetun mukainen. Asiakas voi halutessaan pyytää kirjallisen päätöksen. Myös automaattiratkaisun perusteella palveluntuottajalle maksetuista korvauksista asiakas näkee tiedot Kelan verkkoasiointipalvelussa.</p> <p>Jos hakemus hylätään kokonaan tai osittain, käsittelijä tekee kirjallisen päätöksen, joka annetaan sekä palveluntuottajalle että asiakkaalle.</p> <p>Jos todetaan, että asiakas on saanut korvausta liian vähän, Kela maksaa puuttuvan määrän suoraan asiakkaalle, ja tällöinkin käsittelijä tekee kirjallisen päätöksen.</p>		
<p>Automaattipäätökset asiakkaan itse tekemän matkakorvauksen verkkohakemuksen perusteella</p>	<p>Matkakorvauksen verkkohakemus voidaan ratkaista automaattisesti, jos järjestelmän tekemien tarkistusten perusteella hakemus täyttää korvaamisen edellytykset.</p>	<p>Järjestelmä tutkii hakemuksen ohjelmallisten tarkistusten perusteella. Hakemus nousee käsittelijälle tarkistettavaksi, jos ohjelmallisessa tarkistuksessa löytyy jotain sellaista, ettei hakemusta voida ratkaista automaattisesti. Jos hakemus ei nouse tarkistettavaksi käsittelijälle, muodostuu siitä automaattiratkaisu. Automaattipäätöksenä voidaan antaa vain kokonaan myönteisiä ratkaisuja. Jos hakemus hylätään</p>	<p>SVL 15 luvun 3 §</p>	<p>62 000kpl</p>

		kokonaan tai osittain, käsittelijä tekee kirjallisen päätöksen.		

Toimeentulotuki

	Käyttötarkoituksen kuvaus (mihin tilanteeseen tehty, mitä tavoitellaan)	Toiminnallisuuden kuvaus (mitä käsittelijä tekee, mitä järjestelmä tekee, automaation taso)	Lakiperuste	Kappalemäärät
Automatisoitu prosessi				
Apteekin tilitysten automaattinen hyväksyntä ja maksaminen			18 d §	950 000 kpl
Indeksitarkistus/tasokorotus	Toimeentulotuen indeksikorotuksen eräajolla muutetaan niiden seuraavaan vuoteen kohdistuvien ratkaisujen perusosien ja käyttövarojen määriä, jotka on ehditty tehdä ennen seuraavan vuoden kansaneläkeindeksin muutoksen mukaisten uusien perusosien ja käyttövarojen käyttöönottoa. Korotuksesta ei anneta päätöstä.	Järjestelmä kopioi tiedot indeksillä muutettavalta ratkaisulta. Manuaalikäsittelyyn ohjataan poikkeustilanteita, kuten maksuste, maksettavaa ei enää muodostuisi	9 a §	18 000 kpl

Päivärahaetuudet

	Käyttötarkoituksen kuvaus (mihin tilanteeseen tehty, mitä tavoitellaan)	Toiminnallisuuden kuvaus (mitä käsittelijä tekee, mitä järjestelmä tekee, automaation taso)	Lakiperuste	Kappalemäärät
Automatisoitu prosessi				
Sairauspäivärahan indeksitarkistukset/tasokorotukset	<p>Sairauspäivärahan vähimmäismäärään tehdään vuosittain KEL-pisteluvun muutoksen mukainen indeksitarkistus. Yli vuodenvaihteen jatkuvat minimin suuruiset päivärahat tarkistetaan uuden määrän mukaisiksi. Samalla vähimmäismäärässä huomioidaan mahdolliset erikseen säädetyt tasokorotukset.</p> <p>Tarkistukset maksussa oleviin etuuksiin tehdään automaattisesti eikä niistä anneta kirjallista päätöstä.</p>	<p>Käyttönotossa ajettava eräajo tekee tarkistusratkaisut automaattisesti. Tapaukset, joita ei voida tarkistaa automaattisesti, ohjataan vakuutuspiirien työjonoon. Asianhallintajärjestelmään muodostuvien töiden perusteella käsittelijät tekevät loput tarkistuksista manuaalisesti.</p>	SVL 11 L, 10 §	1 500 kpl
Kuntoutusrahan indeksitarkistukset/tasokorotukset	<p>Kuntoutusrahan tehdään vuosittain indeksitarkistus. Tarkistus koskee vähimmäismäärien lisäksi myös kaikkia muita kuntoutusrahoja, jotka jatkuvat yli vuoden vaihteen. Indeksitarkistus tehdään työeläkeindeksin (TyEL) mukaisesti.</p> <p>Tarkistukset maksussa oleviin etuuksiin tehdään automaattisesti.</p>	<p>Käyttönotossa ajettava eräajo tekee tarkistusratkaisut automaattisesti. Tapaukset, joita ei voida tarkistaa automaattisesti, ohjataan vakuutuspiirien työjonoon. Asianhallintajärjestelmään muodostuvien töiden perusteella käsittelijät tekevät loput tarkistuksista manuaalisesti.</p>	KKRL 67 § SVL 11 L, 10 §	14 600 kpl

	Ratkaisuista annetaan kirjallinen päätös vain poikkeuksellisesti.			
Erityishoitorahan indeksitarkistukset/tasokorotukset	<p>Erityishoitorahan vähimmäismäärään tehdään vuosittain KEL-pisteluvun muutoksen mukainen indeksitarkistus. Yli vuodenvaihteen jatkuvat minimin suuruiset erityishoitorahat tarkistetaan uuden määrän mukaisiksi. Samalla vähimmäismäärässä huomioidaan mahdolliset erikseen säädetyt tasokorotukset.</p> <p>Etuuden luonteen vuoksi yli vuodenvaihteen jatkuvia, vähimmäismääräisiä tapauksia on vähän eikä niitä käsitellä automaattisesti.</p>	Käyttöön otossa tarkistettavat tapaukset listataan ja toimeksiantaja ohjaa vakuutuspiiriin manuaalista käsittelyä varten.	SVL 11 L, 10 §	

Osittain automatisoidut päätökset

Käyttötarkoituksen kuvaus (mihin tilanteeseen tehty, mitä tavoitellaan)	Toiminnallisuuden kuvaus (mitä käsittelijä tekee, mitä järjestelmä tekee, automaation taso)	Lakiperuste	Kappalemäärät
Automaattiset tarkistusratkaisut aktiivisuuden tarkastelujakson täyttymisen perusteella	<ul style="list-style-type: none"> Automaattinen tarkistusratkaisu muodostetaan aktiivisuuden tarkastelujakson 65. maksupäivän täyttymistä seuraavasta kalenteripäivästä lukien. Luonnollinen henkilö eli etuuskäsittelijä ratkaisee aina sen, <ol style="list-style-type: none"> kuuluuko asianosainen aktiivisuusseurannan piiriin kerryttääkö asianosaisen toiminta aktiivisuutta Automaatin tekemä ratkaisu perustuu etuuskäsittelijän arvioimiin tietoihin 	Työttömyysturvalaki 6 luku 3 a §	540 000 kpl vuodessa
Ohjelmallinen TE-toimistojen lausuntojen kuittaaminen Suuren volyyminsa takia kielteiset lausunnot kuluttavat merkittävän määrän henkilöstöresurssia. Työt itsessään ovat hyvin usein helppoja ja yksinkertaisia eivätkä vaadi käsittelijältään kovasti vaivaa.	TE-toimistosta tulleita lausuntoja kuitataan ohjelmallisesti silloin, kun niillä ei ole vaikutusta asiakkaan etuuteen sillä hetkellä, eikä etuuskäsittelijä voi tällöin niille mitään tehdä. Prosessissa käsitellään TE-toimiston antamia työvoimapoliittisia lausuntoja. Tässä nimenomaisessa prosessissa robotti poimii kielteisen lausuntotyön ja tutkii sen sisällön		F1-lausunnot: 200 000 kpl vuodessa Muut kuitatut lausunnot: OBJ,OD3,OD9, OE8,OG3,OG9,OA2,OA3,OA4 OA8, OA9,OM3,OM4,OM6, OY2,OY3,OA1, OD6, OM1, OY1, OY6, OY7 Yhteensä noin 222 000 kpl vuodessa

Automatisoitu prosessi

Käyttötarkoituksen kuvaus (mihin tilanteeseen tehty, mitä tavoitellaan)	Toiminnallisuuden kuvaus (mitä käsittelijä tekee, mitä järjestelmä tekee, automaation taso)	Lakiperuste	Kappalemäärät
Indeksitarkistuksen tai muun vastaavan lain tai asetuksen perusteella suoraan määräytyvän perusteen vuoksi tehty etuuden tarkistaminen <ul style="list-style-type: none">Lain mukaan päätöstä ei anneta, jollei asiakas sitä pyydä	Eräajossa laskenta käyttää 1.1.2020 lukien voimaan tulevia rahamääriä sekä peruspäivärahan, työmarkkinatuen, liikkuvuusavustuksen ja vuorottelukorvauksen valmistelun käsittelysääntöjä.	Työttömyys- turvalaki 11 luku 3 §	Noin 175 000 kpl
Ohjelmalliset maksut <ul style="list-style-type: none">Maksu perustuu aina aikaisemmin annettuun päätökseen, joten etuuden maksusta ei anneta erikseen päätöstä	<ul style="list-style-type: none">Ohjelmallinen maksu muodostetaan maksukelpoiselta ajalta, kun asiakkaan ilmoittamat tiedot eivät muuta aiheuta.Jos ohjelmallinen maksu ei onnistu, ilmoitus ohjataan työjonoon etuuskäsittelijän käsiteltäväksi.Lisäksi on tilanteita, joissa maksu muodostetaan koko tai osalle ilmoituksen aikaa, ja sen jälkeen ilmoitus ohjataan manuaaliseen työjonoon		Noin 1718 000 kpl

Täysin automatisoidut päätökset

Käyttötarkoituksen kuvaus (mihin tilanteeseen tehty, mitä tavoitellaan)	Toiminnallisuuden kuvaus (mitä käsittelijä tekee, mitä järjestelmä tekee, automaation taso)	Lakiperuste	Kappalemäärät
<p>Peruspäivärahan automaattiratkaisut</p> <p>Peruspäivärahaan tehdään automaattiratkaisuina sekä lakkautus- että tarkistusratkaisuja. Nämä ratkaisut ovat täysin automaattisia päätöksiä.</p> <p>Automaattiratkaisu aiheutuu pääsääntöisesti jonkin enimmäisaikakertymän täyttymisen johdosta tai siitä, ettei henkilöllä ikänsä puolesta enää ole peruspäivärahoikeutta. Automaattiratkaisusta syntynyt päätös vastaa käsittelijän tekemää päätöstä. Päätöksen allekirjoittajaksi kirjoittuu Kansaneläkelaitos.</p>	<p>Automaattiset lakkautusratkaisut</p> <p>Peruspäivärahan lakkaamisesta muodostetaan automaattiratkaisu, kun peruspäivärahan</p> <ul style="list-style-type: none"> • maksuerä on muodostettu henkilön 65 vuotta täyttämiskuukauden viimeiseen päivään asti • maksuerä on muodostettu enimmäismaksuajasta riippuen peruspäivärahan 300, 400 tai 500 päivän täyttymispäivään saakka, eikä henkilöllä ole lisäpäiväoikeutta • maksuerä on muodostettu peruspäivärahan lisäpäivillä olevan 65 vuotta täyttämiskuukauden viimeiseen 	<p>Työttömyysturvalaki 3 luku 1 §</p> <p>Työttömyysturvalaki 6 luku 7 §</p>	<p>196500 kpl</p>

<p>Kun jonkin kertymän (peruspäivärahan enimmäisaika, korotusosan kertymä) enimmäismäärä täyttyy kesken maksuerän, maksuerä muodostetaan pääsääntöisesti kertymän täyttymispäivään asti. Tämän jälkeen muodostetaan mahdollisesti myös automaattiratkaisu ja loppuerä maksetaan.</p> <p>Peruspäivärahaan muodostetaan automaattinen tarkistusratkaisu, kun maksussa oleva peruspäiväraha on täysimääräinen eli siitä ei ole vähennetty sosiaalietuutta eikä sitä ole soviteltu palkan tai muun työtulon kanssa ja päiväraha maksetaan kokonaan asiakkaalle siten, että siitä tehdään enintään takaisinperintä- tai regressiperintävähennys.</p>	<p>päivään saakka ja henkilö on syntynyt vuonna 1950 tai sen jälkeen.</p> <p>Automaattinen tarkistusratkaisu muodostetaan, kun</p> <ul style="list-style-type: none"> • korotusosan maksamiselle laissa säädetty enimmäismaksuaika tulee täyteen <p>Työmarkkinatuen automaattiratkaisut</p> <ul style="list-style-type: none"> • Työmarkkinatuen automaattiratkaisu muodostetaan silloin, kun peruspäivärahan enimmäismaksuaika täyttyy. • Työmarkkinatuen myöntöratkaisu muodostetaan enimmäismaksuajan täyttymispäivää seuraavasta päivästä lukien ja ratkaisu tehdään samoin perustetiedoin, kuin mitkä olivat voimassa ajallisesti viimeisimmässä peruspäiväraharatkaisussa. 	<p>Työttömyys- turvalaki 6 luku 3 §</p> <p>Työttömyys- turvalaki 6 luku 7 §</p>	
---	--	---	--

	<p>Automaattiset lakkautukset</p> <ul style="list-style-type: none">• Työmarkkinatuen lakkautusratkaisu muodostetaan ohjelmallisesti, kun henkilö on täyttänyt 65 vuotta ja maksuunpanossa maksuerä kohdistuu sen kalenterikuukauden viimeiselle päivälle, jona henkilö on täyttänyt 65 vuotta. Maksuerä päätetään kalenterikuukauden viimeiselle päivälle ja työmarkkinatukeen muodostetaan ohjelmallinen lakkautusratkaisu seuraavan kuukauden ensimmäisestä päivästä alkaen.	<p>Työttömyys- turvalaki 3 luku 1 §</p>	
--	--	---	--

Vammaisetuudet

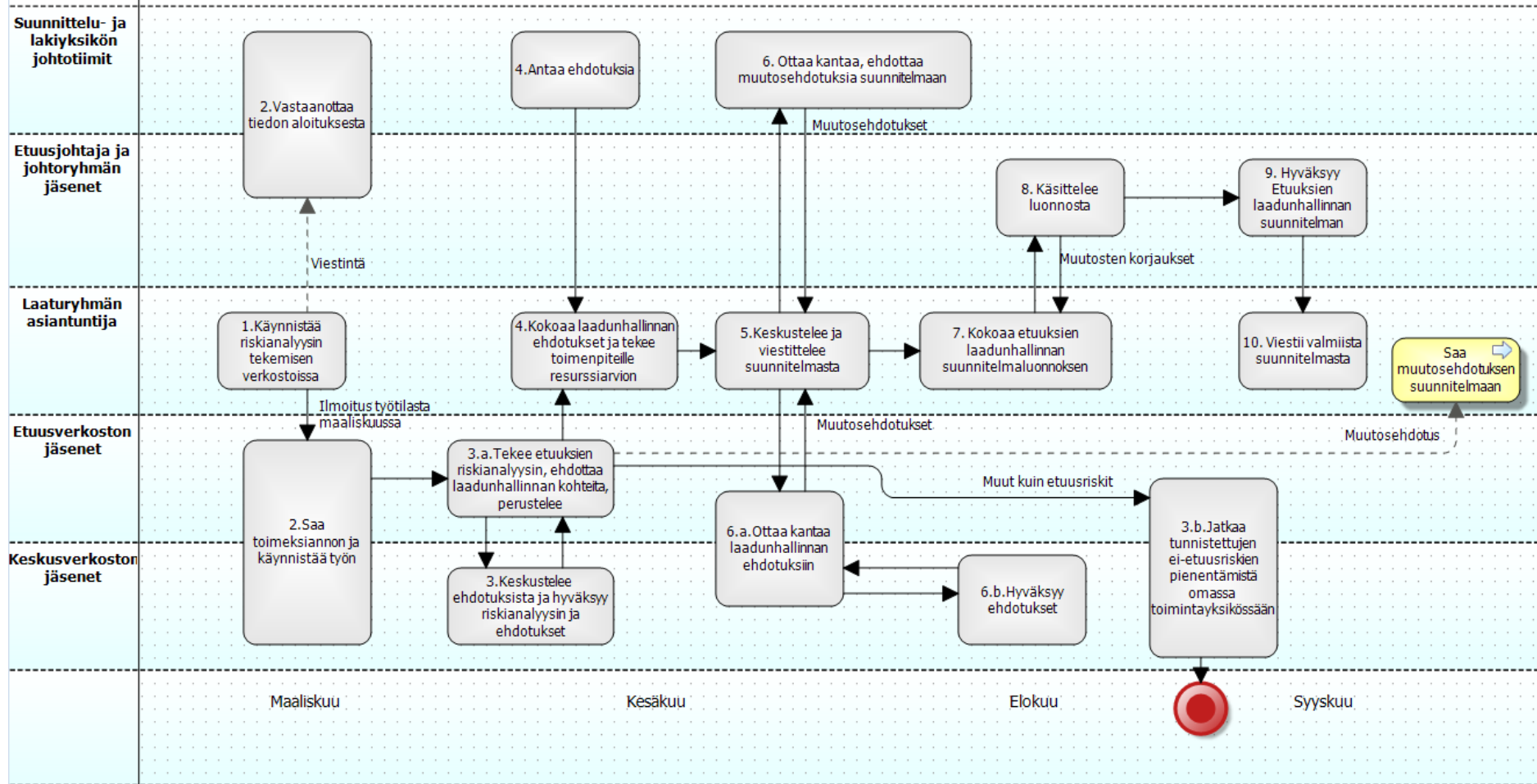
	Käyttötarkoituksen kuvaus (mihin tilanteeseen tehty, mitä tavoitellaan)	Toiminnallisuuden kuvaus (mitä käsittelijä tekee, mitä järjestelmä tekee, automaation taso)	Lakiperuste	Kappalemäärät
Täysin automatisoidut päätökset				
Vammaisetuuksien kuolinlakkautukset	Alle 16-vuotiaan vammaistuki, 16 vuotta täyttäneen vammaistuki, eläkettä saavan hoitotuki ja sen osana maksettava veteraanilisä lakkautetaan etuudensaajan kuolinlakkautusta seuraavan kuukauden alusta.	Prosessiin poimitaan tapaukset, joissa vrk:sta saatu virallinen kuolintieto ja myönnetty vammaisetuus -tieto yhdistyvät. Prosessi palauttaa manuaalikäsittelyyn esim. tapaukset, joissa etuutta on maksamatta takautuvalta ajalta (maksueste), hakemus / muutoksenhaku on vireillä tai kuolinpäivä ja käsittelypäivä poikkeavat ajallisesti yli 3 kk. Lakkautuksesta ei anneta kirjallista päätöstä eli kyseessä on vain järjestelmällisistä syistä tehtävä tekninen asiakokonaisuuden lakkautus. Mahdolliset päätöstä vaativat tilanteet käsitellään manuaalisesti erikseen prosessin ulkopuolella.	Laki vammaisetuuksista 33 §	30 700 kpl

	Käyttötarkoituksen kuvaus (mihin tilanteeseen tehty, mitä tavoitellaan)	Toiminnallisuuden kuvaus (mitä käsittelijä tekee, mitä järjestelmä tekee, automaation taso)	Lakiperuste	Kappalemäärät
Automatisoitu prosessi				
Vammaisetuuksien indeksitarkistukset/tasokorotukset	Erilaisilla ohjelmallisilla tarkistuksilla tarkistetaan etuuden saajien etuuden määriä esim. indeksitarkistuksen / tasokorotuksen perusteella. Ohjelmallisesti hoidetaan mm. maksuunpanoja ja erilaisia asiakkaalle annetun päätöksen mukaisia muutoksia etuuden määrään.	Järjestelmä tarkistaa tuen saajien tuen indeksitarkituksen / tasokorotuksen mukaisesti. Asiasta ei anneta päätöstä	Laki vammaisetuuksista 51 §, 7 §, 8 §, 9 §, 9 a §, 23 § 22 §	267 100 kpl

Etuuksien laadunhallinnan ohjaus 25.3.2019

Prosessin omistaja: Anne Neimala, etuusjohtaja

Prosessin vastuuhenkilö: Pirjo Tikka



28.2.2019

Kelan työjärjestys 1.4.2019 lukien

Kansaneläkelaitoksesta annetun lain (17.8.2001/731) 7 §:n 1 momentin 3 kohdan perusteella Kansaneläkelaitokselle (jatkossa Kela) on vahvistettu seuraava työjärjestys.

1 § Kelan hallintorakenne ja toimielimet

Kelan hallintorakenteesta ja toimielimistä säädetään Kansaneläkelaitoksesta annetussa laissa.

Kelassa on viisi tulosityksikköä ja kaksi toiminnallista yksikköä.

Tulosityksiköihin sisältyy yksiköitä. Vakuutuspiiri ja toiminnallinen yksikkö rinnastetaan yksikköön. Yksiköihin voi sisältyä ratkaisukeskuksia, osaamiskeskuksia ja ryhmiä. Ryhmiin voi sisältyä tiimejä.

Kelan paikallishallinto muodostuu etuuspalvelujen tulosityksikköön sisältyvistä viidestä vakuutuspiiristä.

Kelan tulosityksiköille asetetaan tulostavoitteet ja vahvistetaan työjärjestys. Toiminnallisille yksiköille vahvistetaan toiminnalliset tavoitteet ja työjärjestys.

2 § Johtaminen

Hallitus johtaa ja kehittää Kelan toimintaa kuten Kansaneläkelaitoksesta annetussa laissa säädetään.

Pääjohtajan tehtävistä säädetään Kansaneläkelaitoksesta annetussa laissa ja tämän työjärjestyksen 3 §:ssä ja 5 §:ssä. Hallitus päättää pääjohtajan ja johtajien välisestä työnjaosta.

3 § Tulosohtaus

Pääjohtaja valmistelee vuosittain Kelan toiminta- ja taloussuunnitelman hallituksen päätettäväksi.

Toiminta- ja taloussuunnitelman pohjalta hallitus tekee tulossopimuksen pääjohtajan kanssa. Pääjohtaja tekee tulossopimuksen vastuulleen annettujen tulosityksiköiden kanssa ja kukin johtaja vastuulleen annettujen tulosityksiköiden kanssa.

Tulossopimuksessa sovittujen tavoitteiden saavuttamisesta pääjohtaja raportoi hallitukselle, johtajat pääjohtajalle ja tulosityksiköiden johtajat pääjohtajalle ja johtajille.

4 § Asioiden esittely hallituksessa

Pääjohtaja esittelee asiat hallitukselle. Pääjohtaja voi kuitenkin siirtää esittelytehtävän.

Hallitus päättää läsnäolo- ja puheoikeudesta hallituksen kokouksissa.

5 § Pääjohtajan tehtävät

Sen lisäksi mitä Kansaneläkelaitoksesta annetun lain 9 §:n 3 momentissa säädetään ja tämän työjärjestyksen 3 §:ssä määrätään pääjohtajan tehtävistä, pääjohtaja vastaa Kelan strategisesta johtamisesta ja kehittämisestä sekä hallituksen hänen vastuulleen antamista yksiköistä ja niille kuuluvista asioista.

Pääjohtaja päättää vastuulleen kuuluvien yksiköiden työjärjestykset ja johtajien esityksistä muiden tulosityksiköiden työjärjestykset. Jos on epäselvyyttä siitä, minkä tulosityksikön tai toiminnallisen yksikön tehtäviin asia kuuluu, toimivaltakysymyksen ratkaisee pääjohtaja.

Pääjohtaja päättää Kelan prosessikokonaisuudesta.

6 § Johtajien tehtävät

Johtajat vastaavat hallituksen heidän vastuulleen antamien tulosityksiköiden ja niille kuuluvien asioiden suunnittelusta sekä johtamisesta. Johtajat raportoivat pääjohtajalle.

Johtajat toimivat toistensa sijaisina hallituksen päätöksen mukaisesti. Pääjohtajan sijaisena toimii tehtävään määrätty johtaja.

7 § Johtoryhmätyöskentely

Pääjohtajan johdolla toimii Kelan johtoryhmä.

Johtoryhmään kuuluvat pääjohtaja, johtajat, tulosityksiköiden johtajat, toiminnallisten yksiköiden johtajat ja muut pääjohtajan määräämät jäsenet. Johtoryhmä käsittelee hallitukselle esiteltävät keskeiset asiat, Kelaan koskevat linjaukset ja muut asiat, jotka vaativat yksittäistä toimialaa laajempaa tarkastelua sekä toimii pääjohtajan ja johtajien tukena.

Tulosityksiköillä ja toiminnallisilla yksiköillä on kullakin oma johtoryhmänsä.

8 § Yhteistyö asioiden valmistelussa

Kelan prosessimainen toimintatapa edellyttää saumatonta yhteistyötä yli yksikkörajojen. Asioiden valmistelussa tulosityksiköiden, toiminnallisten yksiköiden ja toimihenkilöiden tulee pitää yhteyttä neuvotteluihin, tiedottamalla ja muilla sopivilla tavoilla.

Valmistelusta vastaavan tulosityksikön johtajan tai toiminnallisen yksikön johtajan tulee huolehtia, että yhteistoiminnasta annettuja säännöksiä ja määräyksiä noudatetaan asioiden valmistelussa.

9 § Palveluverkko

Hallitus päättää vakuutuspiireistä, palveluyksiköistä sekä palvelupisteiden ylläpidon kriteereistä. Pääjohtaja päättää kuultuaan yt-neuvottelukuntaa hallituksen hyväksymien kriteereiden mukaisesti palvelukokonaisuuden järjestämisestä ja kehittämisestä. Pääjohtaja raportoi hallitukselle vuosittain palvelukokonaisuuden järjestämisestä linjausten arviointia varten.

Asiakkuuspalvelujen tulosityksikön johtaja päättää yhteispalveluista ja muista palvelutoiminnoista.

10 § Kelan tulosityksiköt ja toiminnalliset yksiköt

Kelassa on seuraavat tulosityksiköt:

- 1) asiakkuuspalvelujen tulosityksikkö
- 2) etuuspalvelujen tulosityksikkö
- 3) IT-palvelujen tulosityksikkö
- 4) tietopalvelujen tulosityksikkö
- 5) yhteisten palvelujen tulosityksikkö.

Lisäksi Kelassa on kaksi toiminnallista yksikköä: johdon tukiyksikkö ja viestintäyksikkö. Ne toimivat pääjohtajan alaisina. Pääjohtaja vahvistaa niille toiminta- ja taloussuunnitelman.

11 § Sisäinen tarkastus

Pääjohtajan alaisena toimii sisäinen tarkastus. Sisäisen tarkastuksen toimintaohjeen vahvistaa hallitus.

12 § Asiakkuuspalvelujen tulosityksikön vastuut ja toiminnalliset kokonaisuudet

Asiakkuuspalvelujen tulosityksikkö vastaa laadukkaasta ja vaivattomasta asiakaspalvelusta kaikissa palvelukanavissa sekä asiakkaiden neuvonnasta ja ohjauksesta asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Asiakkuuspalvelujen tulosityksikön toiminnalliset kokonaisuudet ovat:

- 1) asiakkuuksien johtaminen, kehittäminen ja tuki
- 2) palvelun johtaminen ja kehittäminen
- 3) asiakaspalvelu eri palvelukanavissa ja asiointitavoissa.

13 § Etuuspalvelujen tulosityksikön vastuut ja toiminnalliset kokonaisuudet

Etuuspalvelujen tulosityksikkö vastaa laadukkaasta, vaivattomasta, yhdenmukaisesta ja tehokkaasta etuusratkaisutoiminnasta asiakkaiden tarpeiden mukaisesti sekä etuuslainsäädännön kehittämis ehdotusten tekemisestä aktiivisesti ja asiakaslähtöisesti.

Etuuspalvelujen tulosityksikön toiminnalliset kokonaisuudet ovat:

- 1) etuusprosessien johtaminen ja kehittäminen
- 2) etuuksien käsittely ja ratkaisutyö sekä niiden johtaminen ja kehittäminen
- 3) etuustuotteiden sisällön määrittäminen ja kehittäminen
- 4) etuuslainsäädännön kehittämis ehdotusten tekeminen.

14 § IT- palvelujen tulosityksikön vastuut ja toiminnalliset kokonaisuudet

IT- palvelujen tulosityksikkö vastaa IT-kehittämisen, ylläpito- ja tuotantopalvelujen tuottamisesta Kelalle sekä Kelan tulosityksiköiden tai toiminnallisten yksiköiden tekemien sopimusten mukaisille toimijoille lainsäädäntö- tai sopimus pohjaisesti.

15 § Tietopalvelujen tulosityksikön vastuut ja toiminnalliset kokonaisuudet

Tietopalvelujen tulosityksikkö vastaa tietovarantojen keräämisen, jalostamisen ja hyödyntämisen palveluista ja tuotteista sekä kehittää niitä Kelan sisäisille ja ulkoisille asiakkaille.

Tietopalvelujen tulosityksikön toiminnalliset kokonaisuudet ovat:

- 1) tietopalvelujen johtaminen ja kehittäminen
- 2) tietojohdamisen, tilastoinnin ja analytiikan palvelujen tuottaminen ja kehittäminen
- 3) tutkimustoiminta
- 4) selvitysten ja tietoaineistojen tuottaminen
- 5) tietopalvelujen arkkitehtuurien ja asiakkuuksien hallinta
- 6) Kelan ydintiedon ja Kelan ylläpitämien sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen hallinta
- 7) tiedonvälitys Kelaan ja Kelasta.

16 § Yhteisten palvelujen tulosityksikön vastuut ja toiminnalliset kokonaisuudet

Yhteisten palvelujen tulosityksikkö vastaa Kelan toimintaa mahdollistavien yhteisten operatiivisten palvelujen tuottamisesta ja toimittamisesta. Lisäksi se vastaa yhteisten palvelujen asiakaslähtöisestä kehittämisestä.

Yhteisten palvelujen tulosityksikön toiminnalliset kokonaisuudet ovat:

- 1) yhteisten palvelujen johtaminen ja kehittäminen
- 2) asiakirjahallinta, hallinto-, toimitila ja turvallisuuspalvelut
- 3) hankinta-, kieli-, oikeudelliset ja perintäpalvelut
- 4) henkilöstöpalvelut
- 5) talouspalvelut.

17 § Johdon tukiyksikön vastuut ja toiminnalliset kokonaisuudet

Johdon tukiyksikkö vastaa Kelan strategisen johtamisen palveluista ja johtamisen tuesta.

Johdon tukiyksikön toiminnalliset kokonaisuudet ovat:

- 1) strategia- ja toimielinpalvelut
- 2) resurssi- ja talousohjauspalvelut
- 3) henkilöstösuunnittelu- ja työnantajapalvelut
- 4) digitalisaatio- ja tietohallintopalvelut.

18 § Viestintäyksikön vastuut ja toiminnalliset kokonaisuudet

Viestintäyksikkö vastaa strategisesta viestinnästä, viestintästrategiasta ja johdon viestinnällisestä tuesta.

Viestintäyksikkö vastaa Kelan eri kohderyhmien viestintäpalveluista ja niihin tarvittavien kanavien ja medioiden kehittämisestä. Viestintäpalvelut suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä tulosityksiköiden kanssa.

Viestintäyksikön toiminnalliset kokonaisuudet ovat:

- 1) strategia- ja työyhteisöviestintä
- 2) asiakas- ja kumppaniviestintä
- 3) media- ja sidosryhmäviestintä
- 4) Kanta-palveluiden viestintä
- 5) tutkimus- ja tilastoviestintä

- 6) kriisiviestintä
- 7) markkinointi
- 8) kielenhuolto
- 9) visuaalisen viestinnän palvelut.

19 § Tulosityksiköiden ja toiminnallisten yksiköiden organisaatio ja tehtävät

Tulosityksiköiden ja toiminnallisten yksiköiden organisaatiosta ja tehtävistä määrätään tarkemmin tulosityksikön ja toiminnallisen yksikön työjärjestyksessä.

20 § Tulosityksikön johtajan tehtävät ja kelpoisuusehdot

Tulosityksikön johtajan tehtävänä on vastata tulosityksikön johtamisesta sekä sille kuuluvien asioiden suunnittelusta ja kehittämisestä. Sisäisen tarkastuksen päällikkö raportoi pääjohtajalle ja tulosityksiköiden johtajat raportoivat toimialasta vastaavalle johtajalle.

Lisäksi tulosityksikön omassa työjärjestyksessä voi olla määräyksiä raportoinnista.

Tulosityksikön johtajan tulee olla tehtävään soveltuvan ylemmän korkeakoulututkinnon suorittanut sekä perehtynyt tulosityksikön toimialaan kuuluviin asioihin ja johtamistehtäviin.

Sisäisen tarkastuksen päällikköön sovelletaan tulosityksikön johtajaa koskevia määräyksiä.

21 § Toiminnallisen yksikön johtajan ja yksikön päällikön tehtävät ja kelpoisuusehdot

Toiminnallisen yksikön johtajan ja yksikön päällikön tehtävänä on vastata yksikön johtamisesta sekä sille kuuluvien asioiden suunnittelusta ja kehittämisestä. Yksikön päällikkö raportoi tulosityksikön johtajalle. Toiminnallisen yksikön johtaja raportoi pääjohtajalle. Lisäksi toiminnallisen yksikön omassa työjärjestyksessä voi olla määräyksiä raportoinnista.

Toiminnallisen yksikön johtajan ja yksikön päällikön tulee olla tehtävään soveltuvan ylemmän korkeakoulututkinnon suorittanut sekä perehtynyt yksikön toimialaan kuuluviin asioihin ja johtamistehtäviin.

Vakuutuspiirin johtajaan sovelletaan yksikön päällikköä koskevia määräyksiä.

22 § Muiden toimihenkilöiden kelpoisuusehdot

Muiden kuin 20 - 21 §:ssä mainittujen toimihenkilöiden kelpoisuusehdoista määrätään erikseen.

23 § Tehtäväjaon määräytyminen eräissä tapauksissa

Kahden tai useamman tulosityksikön tai toiminnallisen yksikön tehtäväalueeseen kuuluva asia käsitellään siinä yksikössä, jonka tehtäväalueeseen se pääasiallisesti kuuluu.

Tulosityksiköt ja toiminnalliset yksiköt voivat sopia yksittäisen asian tai asiaryhmän tehtäväjaosta tästä työjärjestyksestä poiketen, jos se on asian käsittelyn kannalta tarkoituksenmukaista.

Jos tulosityksikössä tai toiminnallisessa yksikössä käsiteltävä asia koskee myös toisen yksikön toimintaa, asiaa valmisteltaessa on neuvoteltava kysymyksessä olevan yksikön kanssa.

24 § Asioiden esittely

Kelan hallinnolliset päätökset tehdään esittelystä siten kuin hallituksen päätöksessä toimivallasta hallinnollisissa asioissa tarkemmin määrätään. Esittelijänä toimii pääjohtajan, johtajan, tulosityksikön johtajan tai toiminnallisen yksikön johtajan määräämä toimihenkilö.

25 § Voimaantulo

Tämä työjärjestys tulee voimaan 1. päivänä huhtikuuta 2019. Tällä työjärjestyksellä kumotaan 14. päivänä kesäkuuta 2018 vahvistettu työjärjestys.

Ennen tämän työjärjestyksen voimaantumia voidaan ryhtyä täytäntöönpanon edellyttämiin tarvittaviin toimenpiteisiin.

25.3.2019

Pääjohtajalle

Etuuspalvelujen tulosityksikön työjärjestyksen vahvistaminen

Kelassa aloittaa 1.4.2019 lukien toimintansa kaksi uutta tulosityksikköä: IT-palvelujen tulosityksikkö ja tietopalvelujen tulosityksikkö. Niiden perustaminen perustuu Kelan hallituksen 17.5.2018 ja 28.2.2019 tekemiin päätöksiin.

Lisäksi Kelan hallitus päätti 14.6.2018, että esikuntapalvelujen tulosityksikkö muutetaan 1.9.2018 lukien toiminnalliseksi yksiköksi, jonka nimeksi tuli johdon tukiyksikkö.

Näille uusille yksiköille on vahvistettava työjärjestykset, joissa on kirjattuna tulosityksikön tai toiminnallisen yksikön vastuut, toiminnalliset kokonaisuudet ja yksiköt.

Uusien yksiköiden perustamisella on vaikutusta myös olemassa olevien yksiköiden vastuisiin. Sen vuoksi etuuspalvelujen tulosityksikön työjärjestys on tarkistettava 1.4.2019 lukien.

Edellä olevan perusteella esitän, että pääjohtaja päättää

vahvistaa etuuspalvelujen tulosityksikön työjärjestyksen 1.4.2019 lukien oheisen liitteen mukaisesti.



Anne Neimala
etusjohtaja

Hyväksyn esityksen 1. 3. 2019



Elli Aaltonen
Pääjohtaja

25.3.2019

Kelan etuuspalvelujen työjärjestys 1.4.2019 lukien

1. Etuuspalvelujen tulosityksikön vastuut ja toiminnalliset kokonaisuudet

Etuuspalvelujen tulosityksikkö vastaa laadukkaasta, vaivattomasta, yhdenmukaisesta ja tehokkaasta etuusratkaisutoiminnasta asiakkaiden tarpeiden mukaisesti sekä etuuslainsäädännön kehittämis ehdotusten tekemisestä aktiivisesti ja asiakaslähtöisesti.

Etuuspalvelujen tulosityksikön toiminnalliset kokonaisuudet ovat:

- 1) etuusprosessien johtaminen ja kehittäminen
- 2) etuuksien käsittely ja ratkaisutyöt sekä niiden johtaminen ja kehittäminen
- 3) etuustuotteen sisällön määrittäminen ja kehittäminen sekä
- 4) etuuslainsäädännön kehittämis ehdotusten tekeminen

2. Etuuspalvelujen tulosityksikön yksiköt

Etuuspalvelujen tulosityksikössä on seuraavat yksiköt: lakiyksikkö, vakuutuslääketieteellinen yksikkö, suunnittelu yksikkö, kehittämis yksikkö sekä eteläinen vakuutuspiiri, läntinen vakuutuspiiri, keskinen vakuutuspiiri, itäinen vakuutuspiiri ja pohjoinen vakuutuspiiri.

Vakuutuspiirit muodostuvat seuraavasti

- Eteläiseen vakuutuspiiriin kuuluvat Kymenlaakson, Päijät-Hämeen ja Etelä-Karjalan sekä Uudenmaan maakunnat
- Keskiseen vakuutuspiiriin kuuluvat Kanta-Hämeen, Pirkanmaan sekä Etelä-Pohjanmaan maakunnat
- Läntiseen vakuutuspiiriin kuuluvat Varsinais-Suomen, Satakunnan ja Pohjanmaan maakunnat sekä Ahvenanmaan maakunta
- Itäiseen vakuutuspiiriin kuuluvat Keski-Suomen, Etelä-Savon, Pohjois-Savon ja Pohjois-Karjalan maakunnat
- Pohjoiseen vakuutuspiiriin kuuluvat Keski-Pohjanmaan, Pohjois-Pohjanmaan, Kainuun ja Lapin maakunnat.

3. Lakiyksikkö

Lakiyksikön tehtävänä on:

- vastata etuusprosessin johtamisesta ja kehittämisestä huomioon ottaen Asiakkuuspalvelujen tulosityksikön vastuulla olevan asiakkuusprosessien johtaminen ja kehittäminen.
- vastata etuuslainsäädännön kehittämis ehdotusten tekemisestä huomioon ottaen muiden tulosityksiköiden tekemät kehittämis ehdotukset.

- vastata etuuksien sisällön määrittämisestä sekä etuusohjeiden ylläpidosta ja kehittämisestä huomioon ottaen hyvän ja sujuvan ratkaisu- ja palvelutyön vaatimukset sekä muiden tulosityksiköiden kehittämisehdotukset
- vastata etuuksien kansainvälisten asioiden johtamisesta, suunnittelusta ja kehittämisestä
- vastata Kelan kansainvälisten asioiden koordinoinnista, yleisistä kansainvälisistä asioista sekä maahan- ja maastamuuttoon liittyvistä asioista
- vastata etuusosaamisen varmistamisesta
- vastata etuuslainsäädännön kehittämisprosessista
- päättää etuustuotteita koskevista hankinnoista
- vastata lääkkeiden korvaus- ja hinta-asioiden hoitamisesta ja järjestämisestä
- vastata etuuksien valtakunnallisesta sidosryhmä- ja kumppanuusyhteistyöstä huomioiden ratkaisu- ja palvelutyön muodostaman kokonaisuuden toimivuus
- vastata Rajat ylittävän terveydenhuollon yhteispisteen toiminnasta
- vastata etuuksien muutoksenhaku- ja takaisinperintäasioista
- vastata perustoimeentulotukihakemusten oikaisuvaatimusten käsittelystä

Lakiyksikössä on seuraavat osaamiskeskukset:

- toimeentuloturvaetuuksien osaamiskeskus (työttömyysturva, yleinen asumistuki, perustoimeentulotuki ja sotilasavustus perustoimeentulotuen oikaisuvaatimusten käsittely)
- eläke-, opinto- ja perhe-etuuksien osaamiskeskus (eläke-, opinto- ja perhe-etuudet, ei työkyvyttömyyseläke)
- työ- ja toimintakykyetuuksien osaamiskeskus (kuntoutus, vammaisetuudet, vammaisten tulkkauspalvelu, sairauspäiväraha, erityishoitoraha, kuntoutusraha ja työkyvyttömyyseläke)
- terveydenhuoltoetuuksien osaamiskeskus (sairaanhoitokorvaukset, lääkeasiat, työterveyshuolto)
- kansainvälisten asioiden osaamiskeskus (yleiset kansainväliset asiat, vakuuttamisasiat, kansainväliset eläkeasiat, valtioiden välinen sairaanhoitokustannusten hallinnointi, ennakkoluvallinen hoitoon hakeutuminen, kv-sairaanhoitokorvaukset, valtion korvaus ja hoito-oikeudet, Rajat ylittävän terveydenhuollon yhteispiste, Kela- ja eurooppalainen sairaanhoitokortti, kansainvälisen sairaanhoidon laskutus, maahan- ja maastamuuttoon liittyvät asiat sekä kv-asioiden koordinointi).

Osaamiskeskusten tehtävänä on vastata omalla vastualueellaan Lakiyksikön tehtävistä.

4. Vakuutuslääketieteellinen yksikkö

Vakuutuslääketieteellisen yksikön tehtävänä on:

- vastata Kelan asiantuntijalääkärityön suunnittelusta, kehittämisestä, ohjauksesta ja lääketieteellisestä linjasta sekä osaamiskeskusten lääketieteellisestä neuvonnasta.

5. Suunnitteluyksikkö

Suunnitteluüksikön tehtävänä on:

- vastata tulosityksikölle kuuluvista yhteisistä suunnittelutehtävistä ja strategisen johtamisen tuesta
- vastata koko tulosityksikön toiminta- ja taloussuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta sekä tulossopimusneuvottelujen tuesta
- vastata tulosityksikön toiminnan seurannan tuesta ja raportoinnista
- vastata etuustyön organisointiin ja etuustyön johtamiseen liittyvien linjausten valmistelusta
- vastata tulosityksikön henkilöstöasioiden ja osaamistietojen koordinoinnista
- vastata etuustoiminnan prosessien suunnittelun ja kehittämisen tuesta sekä kehittämismenetelmistä ja niiden käytön koordinoinnista osana etuustoiminnan laadun hallintaa
- vastata oman vastuualueensa kehittämisen visioista, tavoitteiden määrittelystä, innovaatioista ja priorisoinnista
- vastata asiakkaan asiointiin liittyvien palvelujen muotoilusta ja kehittämisestä
- vastata etuuksien riskienhallinnan suunnittelusta, menetelmistä ja toimeenpanon koordinoinnista osana etuustoiminnan laadunhallintaa
- vastata työpaikkakassojen sairausvakuutuksen toimeenpanoon liittyvästä ohjauksesta ja valvonnasta
- vastata ylioppilaiden terveydenhoitosäätöön kustannusten korvaamisesta sekä tarkastuksesta
- vastata Kelan etuuksiin liittyvästä ulkoisesta tarkastus- ja auditointitoiminnasta

6. Kehittämyksikkö

Kehittämyksikön tehtävänä on:

- vastata etuusprosesseja tukevien it-ratkaisujen kehittämisestä ja niiden jatkuvuudesta
- vastata etuusprosesseja tukevien it-ratkaisujen ylläpitoon ja kehittämiseen liittyvien töiden ja hankintojen tilaamisesta IT-palveluilta
- vastata tulosityksikön it-hankintastrategiasta yhteistyössä IT-palvelujen kanssa
- vastata tulosityksikön ja IT-palvelujen tulosityksikön yhteistyömallin mukaisesta sopimuskokonaisuudesta ja tavoitteiden toteutumisesta
- vastata tulosityksikön kehittämisen toimintatavoista, kehitysportfolion hallinnasta, kokonaisarkkitehtuurista ja it-laadunhallinnasta
- vastata oman vastuualueensa kehittämisen visiosta, tavoitteiden määrittelystä, innovaatioista ja priorisoinnista
- vastata etuusasiakirjatuotannon ja etuusasiakirjahallinnan kehittämisestä ja ylläpidosta

7. Vakuutuspiirit

Vakuutuspiirien tehtävänä on:

- vastata etuustyöstä kokonaisvaltaisesti asiakkuutta hoitaen sekä etuustyön johtaminen ja kehittäminen
- vastata etuuspalveluille määriteltyjen palveluiden toteuttamisesta
- vastata vakuutuspiirin sidosryhmä- ja kumppanuustyöstä sekä osallistua ja tehdä ehdotuksia niiden kehittämiseksi
- osallistua ja tehdä ehdotuksia etuuksien lainsäädännön kehittämistarpeiden määrittelyyn
- vastata osaamisen johtamisesta vakuutuspiirissä

Vakuutuspiirissä on seuraavat keskuksat:

- toimeentuloturvaetuuksien ratkaisukeskus (työttömyysturva, asumistuki, toimeentulotuki)
- eläke-, opinto- ja perhe-etuuksien ratkaisukeskus (eläke, opintotuki, perhe-etuudet)
- työ- ja toimintakykyetuuksien ratkaisukeskus (kuntoutus-, kuntoutusraha-, sairauspäiväraha- ja vammaisetuudet)
- terveydenhuoltoetuuksien ratkaisukeskus (sairaanhoitokorvaus-, lääkekorvaus- sekä työterveyshuolto)
- asiantuntijalääkärikeskus
- lisäksi vakuutuspiirissä voi olla skannauskeskus sekä keskuksen rinnastettavia muita toimintayksiköitä

Ratkaisukeskuksen tehtävänä on vastata omalla etuusvastuualueellaan vakuutuspiirin vastuulla olevista tehtävistä.

Asiantuntijalääkärikeskuksen tehtävänä on vakuutuspiirin lääketieteellisestä asiantuntemuksesta vastaaminen.

Skannauskeskusten tehtävänä on vakuutuspiirin postin käsittely ja skannaus sekä indeksointi.

Vakuutuspiireissä on seuraavat keskuksen rinnastettavat muut toimintayksiköt:

Eteläinen vakuutuspiiri

- Kansainvälisten asioiden ratkaisukeskus, jonka tehtävänä on vastata koko maan kansainvälisten asioiden etuuksien käsittelystä ja ratkaisutyöstä
- Työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskus, jonka tehtävänä on vastata työkyvyttömyyseläkehakemusten etuuksien käsittelystä ja ratkaisutyöstä

Läntinen vakuutuspiiri

- Kela-Ahvenanmaa, jonka tehtävänä on etuuksien käsittely ja ratkaisutyön toteuttaminen sekä sidosryhmäyhteistyö Ahvenanmaan alueella ja Maakuntahallituksen kanssa
- Vammaisten tulkkauspalvelukeskus, jonka tehtävänä on vastata vammaisten tulkkauspalvelun järjestämisestä ja tulkkien välityksestä sekä etätulkkauksesta

8. Ryhmät ja tiimit

Etuuspalvelujen keskuksset jakautuvat ryhmiin ja tiimeihin.

9. Johtoryhmä

Tulosyksikön johtajan johdolla toimii johtoryhmä. Johtoryhmään kuuluu myös henkilöstön edustaja.

10. Raportointi

Etuusjohtaja raportoi toimialasta vastaavalle johtajalle ja yksiköiden johtajat raportoivat etuusjohtajalle.

11. Voimaantulo

Tämä työjärjestys tulee voimaan 1.4.2019.

Tietojärjestelmän kehittäminen

Päätöksiä osittain tai kokonaan automatisoivat tietojärjestelmät toteutetaan Kelassa käyttäen ns. ”systeemityömenetelmää”. Menetelmä kertoo, minkälaisiin vaiheisiin tietojärjestelmän rakentaminen jaetaan, ja mitä missäkin vaiheessa tehdään kenenkin toimesta. Systeemityömenetelmiä on ollut Kelassa vuosien saatossa useita erilaisia, mutta käytännössä kaikki automaatio on toteutettu siten, että niissä voidaan erottaa seuraavat vaiheet:

- **Vaatusmäärittely:** liiketoiminnan vastuutahot kuvaavat kehitettävältä tietojärjestelmältä haluttavat asiat. Automaatiota tehtäessä tässä kohdin mm. päätetään, mitkä tapaukset automatisoidaan ja mitkä ei.
- **Määrittely:** liiketoiminnan vastuutahot ja tietojärjestelmän toteuttajat määrittelevät yhdessä karkealla tasolla sen, miten vaatusmäärittelyn mukainen tietojärjestelmä toteutetaan. Automaatiota toteutettaessa tässä vaiheessa suunnitellaan toiminnallinen prosessi, jota automaatioissa noudatetaan, eli kuvataan, miten tapauksen käsittely eri tietojärjestelmissä etenee, ja missä kohtaa tehdään manuaalista käsittelyä.
- **Suunnittelu:** tietojärjestelmät toteuttajat yhdessä liiketoiminnan vastuutahojen kanssa suunnittelevat yksityiskohtaisesti, miten edellisessä vaiheessa määritelty järjestelmä tarkkaan ottaen toteutetaan. Automaatiota tehtäessä tässä vaiheessa tehdään tarkat kuvaukset siitä, mitä prosessi tekee missäkin vaiheessa, mitä tietoja se käsittelee, mihin järjestelmiin se on yhteydessä, ja miten erilaiset tarkistukset tehdään.
- **Toteutus:** tietojärjestelmän toteuttajat toteuttavat suunnitellun järjestelmän. Automaatiota tehtäessä toteutus tuottaa ”automaattiprosessin”, joka poimii työjonosta soveltuvia tapauksia ja käsittelee ne hyödyntäen soveltuvia tietojärjestelmiä. Joissain tapauksissa automaation toteuttaminen vaatii muutoksia jo käytössä oleviin tietojärjestelmiin. Toteutusvaiheessa nämä muutokset suunnitellaan ja tilataan ko. järjestelmien vastuutahoilta. Nämä käsitellään erillisen ”muutoshallinnan prosessin” kautta, kts. ”Tietojärjestelmän häiriö- ja muutoshallinta”.
- **Testaus:** tietojärjestelmän testaajat varmistavat, että toteutettu järjestelmä toimii määritysten mukaisesti. Käytännössä testaajat suunnittelevat erilaisia testejä hyödyntäen vaatusmäärittely-, määrittely-, ja suunnitteluvaiheessa tuotettuja kuvauksia, ja testaavat tehtyä toteutusta näin suunniteltujen testien avulla. Havaitut poikkeamat korjataan tietojärjestelmän toteuttajien toimesta. Vaiheen lopussa tehdään erillinen ”testauksen lausunto”, jonka allekirjoittavat testauksen, tietojärjestelmän toteuttajien ja liiketoiminnan vastuutahojen edustajat. Lausunnossa liiketoiminnan vastuutahot hyväksyvät järjestelmän käyttöönotettavaksi, ts. että järjestelmä toimii riittävän virheettömästi¹.
- **Käyttöönotto:** tietojärjestelmä viedään lopulliseen käyttöympäristöön. Tähän vaiheeseen liittyy paljon erilaisia tehtäviä, hieman riippuen tietojärjestelmän luonteesta. Mikäli järjestelmällä on loppukäyttäjiä, loppukäyttäjät koulutetaan järjestelmän käyttöön. Tarvittavat tekniset ja toiminnalliset valvontamekanismit otetaan käyttöön. Käyttöönoton yhteydessä tehdään erillinen ”käyttöönottopäätös”, jonka edelleen allekirjoittavat testauksen, tietojärjestelmän toteuttajien ja liiketoiminnan vastuutahojen edustajat. Päätöksellä liiketoiminnan vastuutahot hyväksyvät testauksen ja toteuttajien esityksestä järjestelmän otettavaksi käyttöön.

¹ On hyvin harvinaista, että käyttöönotettava järjestelmä on täysin virheetön. Päätös perustuu kokonaisarvioon vielä korjaamattomien havaintojen vakavuudesta ja todennäköisyydestä.

Tietojärjestelmän häiriö- ja muutoshallinta

Kun järjestelmä on otettu käyttöön, se siirtyy ylläpitovaiheeseen. Ylläpidon aikana järjestelmää hallitaan erillisten häiriöhallinnan ja muutoksenhallinnan prosessien mukaisesti.

Häiriöhallinta-prosessi (tekstikuvaus, prosessikuvaus) käynnistyy, kun jokin järjestelmä ei toimi halutulla tavalla. Tieto häiriöstä voi tulla esimerkiksi loppukäyttäjältä tai automaattisen valvonnan kautta. Häiriö kirjataan erilliseen hallintajärjestelmään ”häiriökorttina”. Häiriö ja sen vaikutukset analysoidaan Kelan asiakastuen tai järjestelmän asiantuntijan toimesta. Tässä vaiheessa häiriö kohdistetaan tiettyyn tietojärjestelmään tai teknisen infrastruktuurin osaan, ja häiriön prioriteetti arvioidaan. Häiriön prioriteetilla on vaikutusta siihen, kuinka nopeasti korjaustoimenpiteisiin ryhdytään, ja minkälaisiin tiedotustoimenpiteisiin häiriön johdosta ryhdytään. Häiriöt voivat johtua monista syistä, kuten järjestelmän virheellisestä toiminnasta, laiterikosta tai tietoliikennehäiriöstä. Käynnistettävät korjaustoimenpiteet riippuvat voimakkaasti häiriön syystä – ja joissain tilanteissa juurisyy on löytäminen on haastavaa. Häiriö korjataan. Jos tietojärjestelmä toimii määritysten vastaisesti, järjestelmä korjataan, testataan ja uusi versio järjestelmästä otetaan käyttöön. Järjestelmän korjaukset otetaan käyttöön muutoshallinta –prosessin mukaisesti.

Muutoksenhallinta-prosessilla hallinnoidaan järjestelmien muutoksia. Sekä virheiden korjaukset, että järjestelmän suunnitelmalliset, järjestelmää kehittävät muutokset hallinnoidaan samalla prosessilla. Käytännössä toimitaan seuraavasti:

- Tarvittava muutos kuvataan ”muutuskorttina” liiketoiminnan edustajien toimesta
- Muutos määritellään ja suunnitellaan. Käytännössä asiaan kuuluvat vaatimusmäärittely / määrittely / suunnitteludokumentit päivitetään siten, että muutos saadaan toteutettua. ”Muutuskortin” numero mainitaan muutoksen yhteydessä.
- Muutos toteutetaan ja testataan samalla tavoin kuin järjestelmän toteuttamisen aikana
- Muutoksen käyttöönotto suunnitellaan – on usein huomattavasti helpompaa kuin järjestelmän käyttöönoton aloituksen yhteydessä
- Muutos otetaan käyttöön – muutoksen monimutkaisuudesta riippuen joko kahden viikon välein tapahtuvana ylläpitomuutoksena, tai neljä kertaa vuodessa olevana ”käyttöönottopäivänä”, jolloin viedään laajavaikutteiset muutokset käyttöön. Vakavissa häiriötilanteissa, tai muutoksissa joiden vaikutuksen tiedetään olevan hyvin pieni, muutos voidaan viedä tuotantoon muinakin aikoina.

Projektin nimi: Opintotuen automaattiratkaisu
ja vastaanottotiedot online

Projektin tunnus: OTAUT

Laatija(t):	Anne-Maj Glad, Pirjo Laitinen, Meri Ruusunen, Harri Vanttinen	Päivämäärä:	14.10.2016
Projektin omistaja:	Heli Kauhanen, Kehittämispalvelut -yksikkö	Valmistelun aloituspäivä:	1.10.2016
Liiketoimintaomistaja:	Regina Ollila, Etuuspalvelut -yksikkö	Projektin aloituspäivä:	1.1.2017
Projektipäällikkö:	Hanna Nisula	Projektin päättymispäivä:	31.5.2018
Projektiluokitus:	B		
Projektin tyyppi:	Etuusjärjestelmien kehittäminen		
Kohdealue:	Kehittämispalvelut/Etuusjärjestelmät		
Hanke:	Ei liity mihinkään hankkeeseen.		
Toiminto:	2.2.2 Etuuksien käsittelyjärjestelmien kehittäminen, 2.2.4 Kelan ulkopuolelta saatujen tietojen ylläpito ja kehittäminen		
Suorite:	70 Opintotuki		
Prosessikonaisuus:	Etuudet ja palvelut asiakkaille		
Tuloskorttinäkökulma:	Prosessit		
ICT-osaston vastuuyksikkö (ryhmä):	Opintoetus- ja elatustukiryhmä		
ICT-budjetointi-yksikkö (yksikkö):	Etuuksien ICT-yksikkö		

Projektiehdotus viedään Kela-salkun hallinta -työtilaan ja dokumenttiluokaksi annetaan Projektiehdotus.

Versio	Päiväys	Tila	Muokkaaaja	Kommentit
0.1	26.10.2016	Alustava ehdotus	Meri Ruusunen	Tehty ensimmäinen versio.
1.0	<Valitse>	Hyväksytty ehdotus	[Nimi]	<Täytetty kaikki kohdat>

1. Projektin aihe ja lyhyt kuvaus

Opintotuen ratkaisuja tehdään vuosittain noin 1 000 000. Näistä ratkaisuista noin 550 000 (yli puolet) tehdään eräajolla. Päätöksellisiä ratkaisuja on noin 600 000, joista noin 180 000 tehdään automaatti-

Projektin nimi: Opintotuen automaattiratkaisu
ja vastaanottotiedot online

Projektin tunnus: OTAUT

ratkaisuina. Automaattiratkaisuja tehdään ainoastaan, kun kyse on tarkistusratkaisusta olemassa olevaan opintotukeen. Automaattiratkaisuja ei siis anneta ensimmäisestä myönnöstä tai hyllystä, vaan ne tehdään aina manuaalisesti käsittelijän toimesta. Tästä syystä suurin osa päätöksellisistä ratkaisuista tehdään manuaalisesti.

Projektin tavoitteena on, että korkeakouluopiskelijoiden (yliopisto ja AMK) opintotuen ensimmäiset ratkaisut tehdään automaattisesti nykyjärjestelmässä, jolloin myös päätöksellisistä ratkaisuista annettavat käsittelijän työt vaativat manuaaliratkaisut vähenevät huomattavasti. Automaattiratkaisu voidaan antaa ainoastaan verkkohakemuksen perusteella. Nykyisin noin 80% opintotukihakemuksista tehdään verkossa.

Ensimmäisistä ratkaisuista tehtävät automaattiratkaisut kannattaa vaiheistaa siten, että aloitetaan hyvin yksinkertaisesta ja selkeästä tapauksesta (ensimmäisiä korkeakouluopintojaan aloittavasta yliopisto-opiskelijasta). Tämän jälkeen edetään vaiheittain monimutkaisempiin tapauksiin. 1.8.2017 toteutuvan lakimuutoksen (asumislisän siirtyminen yleiseen asumistukeen) ansiosta automaattiratkaisuja voidaan tehdä huomattavasti enemmän kuin ennen lainmuutosta.

Lisäksi projektissa toteutetaan opiskelupaikan vastaanottotietojen online -haku Opetushallituksen Opintopolku.fi -palvelusta sekä kertakirjautuminen Opetushallituksen Oma opintopolku -palvelusta suoraan Kelan verkkoasiointipalveluun.

Nykyisin opiskelija joutuu kirjautumaan vahvasti sähköisesti tunnistautuneena erikseen Opetushallituksen palveluun ja erikseen Kelan palveluun. Tavoitteena on, että opiskelijan ollessa vahvasti tunnistautuneena Opetushallituksen Oma Opintopolku -palvelussa, hänellä olisi saman kirjautumisen aikana mahdollista siirtyä Kelan verkkoasiointipalveluun siten, että hänen ei tarvitse erikseen kirjautua ja tunnistautua Kelan verkkoasiointipalveluun, vaan tunnistautumiseen liittyvät tiedot siirretään Kelan palveluun sähköisesti Oma Opintopolku -palvelusta. Opiskelijan näkökulmasta tämä sujuvoittaa viranomaisten kanssa asiointia, kun ei tarvitse kahta kertaa suorittaa kirjautumista. Kertakirjautumista ei kuitenkaan kannata ottaa käyttöön ennen kuin opiskelupaikan vastaanottotiedot saadaan online Opintopolku.fi -palvelusta. Koska jos vastaanottotietoja ei saada online, niitä ei ole verkkohakemuksessa, kun opiskelija etenee kertakirjautumisella suoraan Opetushallituksen palvelusta Kelan palveluun.

Opiskelupaikan vastaanottotiedot saadaan nykyisin eräsiirtoina erikseen sovittujen aikataulujen mukaisesti. Opetushallitus kerää edellisen lähetetyn tiedoston jälkeen tulleet uudet vastaanottotiedot ja lähettää ne Kelan edustapalvelimelle, mistä ne noudetaan jatkokäsittelyyn. Projektin tavoitteena on, että opiskelijan kirjautuessa Kelan verkkoasiointipalveluun tai siirtyessä Opetushallituksen Oma Opintopolku -palvelusta Kelan verkkoasiointipalveluun tekemään opintotukihakemusta, hänen opiskelupaikan vastaanottotiedot haetaan reaaliaikaisesti (online) Opintopolku.fi -palvelusta. Opiskelijan kannalta asiointiprosessia joustavoitetaan siis siten, että ei ole enää viivettä opiskelupaikan vastaanottotietojen siirtymisessä Kelaan, vaan ne ovat saman tien käytössä, kun opiskelija on vastaanottanut opiskelupaikan ja etenee hakemaan opintotukea. Vastaanottotietojen online-haun toteuttamisessa voidaan edetä ilman, että kertakirjautuminen on otettu käyttöön. Reaaliaikaisen opiskelupaikan vastaanottotietojen saannin lisäksi säilytetään myös nykyiset eräsiirrot ainakin

Projektin nimi: Opintotuen automaattiratkaisu
ja vastaanottotiedot online

Projektin tunnus: OTAUT

alkuvaiheessa. Opiskelupaikan vastaanottotietoja tarvitaan myös muuhun kuin opintotukeen, esimerkiksi opintolainavähennykseen ja -hyvitykseen.

2. Projektin tausta ja kytkentä strategiaan

Projekti kuuluu Kelan strategian painopistealueelle "Kelan toiminta sosiaaliturvan toimeenpanijana ja kehittäjä on yhteiskunnallisesti vaikuttavaa ja sosiaalisesti, ekologisesti ja taloudellisesti kestävää."

Projektilla edistetään Kelan strategisia tavoitteita:

- Prosessit
 - Parannamme palvelu- ja suorituskäyttöämme vahvistamalla yhteistyötä kumppaneidemme kanssa.
- Talous
 - Parannamme kustannustehokkuutta ja tuottavuutta selkiyttämällä ja automatisoimalla prosesseja sekä uudistamalla rakenteita.

3. Projektin tuotokset ja rajaukset

Projektin tuotoksina ovat

- vastaanottotietojen saaminen online Opetushallituksen Opintopolku.fi -palvelusta
- kertakirjautuminen Opetushallituksen verkkopalvelusta ja Kelan verkkopalveluun
- opintotuen korkeakouluopiskelijoiden ensimmäisten hakemusten automaattiratkaisut

Projektiin kuuluu

- vastaanottotietojen online-haun toteuttaminen
- kertakirjautumisen käyttöönotto
- automaattiratkaisu korkeakouluopiskelijoiden ensimmäisistä hakemuksista
- opintotuen verkkoasioinnin pienimuotoinen muuttaminen projektin vaatimalla tavalla

Projektin ulkopuolelle rajataan

- paperilomakkeella tulevat opintotukihakemukset
- muutostilanteita koskevat opintotukihakemukset
- nykyinen eräsiirtoilla toteutettava opiskelupaikan vastaanottotietojen saaminen (kuuluu nykyiseen normaaliin ylläpitoon)
- opintotuen verkkoasioinnin kehittäminen (kuuluu VAU-projektille)

Projektin nimi: Opintotuen automaattiratkaisu
ja vastaanottotiedot online

Projektin tunnus: OTAUT

4. Vaihtoehtoiset ratkaisut

Projektin vaihtoehtoisena ratkaisuna on jäädä odottamaan ETUA-arkkitehtuuriin tehtyä uutta opintotukijärjestelmää.

Jos automaattiratkaisut korkeakouluopiskelijoiden ensimmäisistä hakemuksista jätetään toteuttamatta, menetetään automaattiratkaisujen tekemisestä syntyvät säästöt siihen saakka, kunnes opintotuki on siirtynyt ETUA-arkkitehtuuriin. Opintotuki siirtynee siihen vasta usean vuoden päästä. Jos kertakirjautuminen Opetushallituksen ja Kelan verkkopalveluiden välillä jätetään toteuttamatta, opiskelija menettää joustavamman tavan hakea opintotukea samalla kertaa kun ottaa opiskelupaikan vastaan. Jos opiskelupaikan vastaanottotietojen online -haku jätetään toteuttamatta, vastaanotto-tietoja ei ole välttämättä saatu siihen mennessä, kun opiskelija hakee opintotukea, jolloin hän joutuu täyttämään opiskelupaikkansa tiedot itse, mikä vaikuttaa taas mahdollisuuteen tehdä automaattiratkaisuja.

5. Projektin päävaiheet, tärkeimmät tarkistuspisteet ja toteutusmalli

Projektin päävaiheina ovat kertakirjautumisen käyttöönotto, opiskelupaikan vastaanottotietojen online -haun käyttöönotto sekä automaattiratkaisujen käyttöönotto.

Projekti toteutetaan iteratiivisesti. Tiettyjen osien määrittelyä on aloitettu jo Arkki-OPTU -projektissa sekä tehty vastaanottotietojen online-hakuun liittyen selvittelytyötä Opetushallituksen kanssa.

Vaiheistus:

- Vastaanottotietojen online -haun käyttöönotto: Maaliskuu 2017
- Kertakirjautumisen käyttöönotto: Huhti- tai toukokuu 2017
- Automaattiratkaisujen käyttöönotto: Kevät 2018

6. Projektin kustannukset

Projektin kustannukset syntyvät työtunneista.

Projektin hyödyt syntyvät lisääntyneestä automaatiosta (35 000 uutta automaattipäätöstä/vuosi) sekä sujuvammasta asiakaskokemuksesta. Projekti mahdollistaa automaattiratkaisujen laajentamisen myöhemmin myös muihin opiskelijaryhmiin.

Kustannuslaji	Yksikkö	Euroa	Tuntia
Projektin työkustannukset yhteensä			
Projektipäällikkötyö	Opintoetusryhmä	37 500,00	600
Toiminnallinen asiantuntijatyö	Opintotukiryhmä	15 625,00	250
Lakimiestyö			
Määrittelytyö/ esim. opintotukijärjestelmän näkökulma	Opintoetusryhmä	134 375,00	2150
Arkkitehtityö	Opintoetus- ja elatustukiryhmä	25 000,00	400

Projektin nimi: Opintotuen automaattiratkaisu
ja vastaanottotiedot online

Projektin tunnus: OTAUT

Sovelluskehittäjän työ	Opintoetus- ja elatustukiryhmä, Sovellusallustaryhmä 1, Päätös- ja kirjeryhmä	131 250,00	2100
ICT-asiantuntijan työ	Opintoetus- ja elatustukiryhmä	31 250,00	500
Testaajatyö	Testauksen etuusryhmä 2	62 500,00	1000
Testaajatyö/Systeemitestaus			
Testaajatyö/Suorituskykytestaus			
Testaajatyö/Käytettävyydestaus			
Testaajatyö/Tietoturvatetaus			
Hankintakustannukset yhteensä			
Matkakulut		5000,00	
Projektin kustannukset yhteensä		442 500,00	7000

7. Projektin prioriteetti

Tulos Aikataulu Kustannukset

Projektin prioriteetti on tulos, koska automaattiratkaisusta saadaan paljon kustannushyötyjä.

8. Kokonaisarkkitehtuurin mukaisuus (ICT-työtä sisältävät projektit)

Onko projektin tavoiteltu lopputulos linjassa Kelan arkkitehtuuriperiaatteiden kanssa?
On.

Onko alustavasti tunnistettu keskeiset muutosvaikutukset (sidosryhmiin, palveluihin, prosesseihin, tietojärjestelmiin, tietotarpeisiin, teknologiaan)?
On.

Onko alustavasti selvitetty/tunnistettu mahdolliset hyödynnettävät / uudelleenkäytettävät ratkaisut?
On.

9. Tärkeimmät sidosryhmät

Projektin tärkeimmät sidosryhmät ovat:

- Opetushallitus
- Oppilaitokset
- Henkilöasiakkaat (=opiskelijat)
- Kelan yksiköt
 - Kehittämispalvelujen tulosityksikkö

Projektin nimi: Opintotuen automaattiratkaisu
ja vastaanottotiedot online

Projektin tunnus: OTAUT

- ICT-palvelujen tulosyksikkö
- Etuuspalvelujen tulosyksikkö
- Kelan viestintä

10. Alustava resursointi

Projektin alustava resursointi on varmistettu: 26.10.2016

Henkilö	Yksikkö
Anne-Maj Glad	Kehittämispalvelut
Harri Vänttinen	ICT-palvelut

11. Projektin merkittävimmät riskit

Projektin merkittävimmät riskit ovat:

- Muut käynnissä olevat projektit (mm. OTLM2017, AY/ASLI, Arkki) vaativat samoja ICT-resursseja ja aikataulu vaaraantuu
- Opetushallitus ei saa toteutettua projektin vaatimia lisäyksiä ja muutoksia omiin järjestelmiinsä (ei kuitenkaan estä automaattiratkaisuja)

12. Projektin edellytykset ja riippuvuudet

Projektilla ei ole sellaisia ulkopuolisia edellytyksiä, jotka pitäisi olla tehtyinä tai saatavilla ennen projektin aloittamista. Kuitenkin vastaanottotietojen online -haun käyttöönoton edellytyksenä on, että Opetushallitus on tehnyt tarvittavat toimenpiteet ja muutokset omiin järjestelmiinsä, mm. rajapinnan.

Projektilla on riippuvuus Opintotuen lainmuutos 2017 -projektiin ja projektissa täytyy seurata, mitä siellä päätetään mm. oppilaitosrekisterin linjatietojen suhteen. Automaattiratkaisujen edellytyksenä on, että asumislisä on siirretty yleisen asumistukeen ja maksuhäiriömerkintöjen tutkimista ei tehdä.

13. Liitteet (linkkeinä)

[Kustannus-hyötyanalyysi](#)

[Projektin luokittelu](#)

14. Päätös

Valitse kohde.

<Perustelut tarvittaessa>

Päiväys: <Valitse>

<kohdealuevastaavan nimi>

3.11.2016 Helmi

Helmi Kautanen

Projektisuunnitelma

[Versio 1.1]

Opintotuen automaattiratkaisu ja vastaanottotiedot online (OTAUT)

8.6.2018

Projektipäällikkö

Hanna Nisula

Versionhallinta

Versio	Päiväys	Tila	Muokkaaja	Kommentit
0.1	8.11.2016	Kesken	M R	Aloitettu ja tehty ensimmäinen versio.
0.2	14.12.2016 – 19.1.2017	Kesken	Hanna Nisula	Muokattu
0.3	20.1.2017	Käsitelty projektiryhmässä	Hanna Nisula	Muokattu
0.4	27.2.2017	Kesken	Hanna Nisula	Viimeistely
0.5	1.3.2017	Hyväksytty projektiryhmässä	Hanna Nisula	
0.90	6.3.2017	Projektin omistajan tarkastama	Hanna Nisula	Heli Kauhanen tarkastanut
0.91	7.3.2017	PMO:n katselmoitava- vaksi	Hanna Nisula	PMO hyväksynyt ohjausryhmään vietäväksi 14.3.2017 (suunnitelmaan täydennetään myöhemmin Clarity – edistymisraporilla)
0.92	14.3.2017	Odottaa ohryn hyväksyntää	Hanna Nisula	
1.0	15.3.2017	Ohryssä hyväksytty projektisuunnitelma		
1.1	24. ja 25.4.2017	Muokattu	Hanna Nisula	Muokattu katselmointikommenttien mukaisesti
1.1	8.6.2018	Muokattu	Hanna Nisula	Korjattu automaattiratkaisuja koskeva tavoite ohjausryhmässä 20.2.2018 hyväksytyn mukaiseksi, päättymispäivä ohjausryhmässä 24.5.2018 hyväksytyn mukaiseksi ja päivitetty vaiheistusta ja tarkistuspisteitä

Dokumentin tiedot

Valmistumispäivä	[Pvm]
Sijainti	https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otaut/Jaetut%20asiakirjat/Forms/Projektidokumentaatio.aspx
Tulostettu	[Pvm ja kellonaika]

Sisällys

1	Projektin tunnistetiedot	5
2	Projektin esittely	5
3	Strateginen päämäärä	8
4	Projektin tavoitteet	8
4.1	Rajaus	9
5	Yhteydet ja riippuvuudet	10
6	Toteutus	12
6.1	Vaiheet ja tarkistuspisteet	12
7	Organisaatio	13
7.1	Projektin osapuolet	13
7.2	Organisaatorakenne	14
7.3	Ohjausryhmä	14
7.4	Projektipäällikkö	16
7.5	Projektiryhmä	16
7.6	Asiantuntijat	18
8	Kustannukset	19
9	Sidosryhmät	20
10	Viestintä	21
10.1	Projektin sisäinen viestintä	21
10.2	Muu Kelan sisäinen viestintä	21
10.3	Kelan ulkoinen viestintä	21
11	Projektin laatu	22
12	Työmenetelmät ja -välineet	24
12.1	Dokumentointi	24

12.2 Työvälineet.....	24
12.3 Muutoshallinta.....	25
12.4 Hyväksymismenettelyt.....	26
12.5 Seuranta- ja raportointikäytännöt	26
12.6 Kokouskäytännöt.....	26
13 Perehdyttäminen ja valmennus	27
14 Projektin riskit.....	27
15 Liitteet	27
16 Viitteet.....	28

1 Projektin tunnistetiedot

Projektin tunnistetiedot	
Virallinen nimi Opintotuen automaattiratkaisu ja vastaanottotiedot online	Nimilyhenne OTAUT
Projektin omistaja (yksikkö, henkilö) Kehittämispalvelujen yksikkö, Heli Kauhanen	Projektin hyväksymispvm 3.11.2016
Projektin (omistajan) kustannuspaikka 24200	Projektipäällikkö Hanna Nisula
Hanke -	Hankepäällikkö -
Alkupvm 1.1.2017	Päätymispvm 30.6.2018
Tunnus OTAUT	Projektiluokka (ABC) B
Projektisuunnitelman V0.91 katselmointipvm ja katselmoija 13.3.2017 U L-E	

Järjestelmän tunnistetiedot	
Järjestelmän omistaja (osasto, henkilö) Kehittämispalvelujen yksikkö, Anne-Maj Glad	IT-vastuuhenkilö ICT-palvelujen yksikkö, Harri Vänttinen
Systeemitunnus ja nimi OT Opintotukijärjestelmä	

2 Projektin esittely

Projektissa toteutetaan ne toimenpiteet, jotka mahdollistavat automaattiratkaisut korkeakouluopiskelijoiden ensimmäisistä opintotukihakemuksista, kaikkien oppilaitosasteiden opiskelijoiden opiskelupaikan vastaanottotietojen hakemisen online Opetushallituksesta sekä siirtymisen kertakirjautumisen perusteella Opetushallituksen verkkopalveluista Kelan verkkopalveluihin.

Nykytilanteessa opintotuen ratkaisuja tehdään vuosittain noin 1 000 000. Näistä ratkaisuista noin 550 000 tehdään eräajoilla.

Päätöksellisiä ratkaisuja annetaan vuosittain noin 600 000, joista noin 180 000 tehdään automaattiratkaisuin. Automaattiratkaisu tehdään nykyisin vain, jos kyse on tarkistusratkaisusta aiemmin myönnettyyn opintotukeen (esimerkiksi saadaan oppilaitokselta tiedonsiirtona tieto opintojen päättymisestä tai opiskelija-asuntoyhteisöltä tieto vuokran korotuksesta). Automaattiratkaisuja ei anneta opiskelijan hakiessa opintotukea, vaan opintotuen myöntö- tai hylkäysratkaisun tekee aina käsittelijä.

Projektin tavoitteena on, että korkeakouluopiskelijoiden (yliopisto- ja ammattikorkeakouluopiskelijat) opintotuen ensimmäiset ratkaisut tehdään automaattisesti. Muutos toteutetaan nykyjärjestelmään. Automaattiratkaisu voidaan antaa opintotuen verkkohakemuksen perusteella. Nykyisin noin 80% opintotukihakemuksista tehdään verkossa. Korkeakouluopiskelijoiden hakemuksista noin 90 % tehdään sähköisesti.

Ensimmäisistä ratkaisuista tehtävät automaattiratkaisujen toteutus vaiheistetaan siten, että projektissa aloitetaan yksinkertaisesta ja selkeästä tapauksesta (ensimmäiset korkeakouluopinnot aloittava yliopisto-opiskelija). Tämän jälkeen edetään vaiheittain haastavampiin tapauksiin.

Tavoitteena on, että jatkossa tehdään vuosittain 20 000 tapauksessa automaattiratkaisu sen sijaan, että ratkaisun tekisi käsittelijä. Tavoitteeseen pääsemisen mahdollistaa osaltaan 1.8.2017 toteutuva lakimuutos, jonka jälkeen suurimmalle osalle Suomessa opiskelevista korkeakouluopiskelijoista ei myönnetä opintotuen asumislisää, vaan he kuuluvat yleisen asumistuen piiriin. Tavoitetta edesauttaa myös se, että jatkossa opintolainan myöntämisen yhteydessä ei tutkita opiskelijan mahdollista maksuhäiriömerkintää (tietojen tarkistaminen Asiakastiedolta päättyy).

Lisäksi projektissa toteutetaan opiskelupaikan vastaanottotietojen online-haku Opetushallituksen Opintopolku.fi -palvelusta sekä siirtyminen kertakirjautumisen perusteella Opetushallituksen Oma opintopolku -palvelusta suoraan Kelan asiointipalveluun. Nämä muutokset koskevat kaikkia oppilaitosasteita.

Opiskelupaikan vastaanottotiedot saadaan nykyisin eräsiirtoina erikseen sovittujen aikataulujen mukaisesti. Opetushallitus kerää edellisen lähetetyn tiedoston jälkeen tulleet uudet vastaanottotiedot ja lähettää ne Kelan edustapalvelimelle, mistä ne noudetaan jatkokäsittelyyn. Projektin tavoitteena on, että opiskelijan hakiessa opintotukea Kelan verkkopalvelussa, hänen opiskelupaikan vastaanottotietonsa haetaan reaaliaikaisesti (online) Opintopolku.fi -palvelusta.

Nykytilanteessa opiskelija voi hakea opintotukea ennen kuin Kela on saanut vastaanottotiedon. Tällöin opiskelija joutuu täydentämään itse tiedot opinnoista ja opiskelijalta pyydetään oppilaitoksen todistusta opinnoista (lukuun ottamatta ne yliopistot, joissa on opintotuen ratkaisutoimintaa). Ammattikorkeakoulujen osalta opinnoista muodostuu sähköinen todistuspyyntö ammattikorkeakoulujen täydennettäväksi. Muutos, jossa vastaanottotiedot saadaan reaaliaikaisesti, joustavoittaa opiskelijan asiointiprosessia ja opintotuen käsittelyprosessia. Opiskelijalle voidaan antaa viiveettä Kelan verkkopalvelussa opintotukihakemuksen pohjatiedoksi vastaanottotiedon mukaiset tiedot opiskelupaikasta. Täten opiskelijan ei tarvitse itse täyttää tietoja opinnoista, eikä hänen tarvitse toimittaa oppilaitoksen todistusta opiskelupaikasta. Online -haku vähentää huomattavissa määrin ammattikorkeakouluille muodostuneita sähköisiä opiskelutodistuspyyntöjä ja muiden oppilaitosten osalta todistuspyyntöjä. Reaaliaikaisesti haetut tiedot ovat myös Kelan käsittelijöiden käytettävissä Kelan järjestelmissä.

Reaaliaikaisen opiskelupaikan vastaanottotietojen saannin lisäksi säilytetään tässä vaiheessa myös nykyiset eräsiirrot. Opiskelupaikan vastaanottotietoja tarvitaan myös muun kuin opintotuen käsittelyn yhteydessä, esimerkiksi opintolainavähennyksen ja –hyvityksen käsittelyssä.

Nykyisin opiskelija joutuu kirjautumaan ja tunnistautumaan erikseen Opetushallituksen ja Kelan asiointipalveluun. Tavoitteena on, että opiskelijan ollessa vahvasti tunnistautuneena Opetushallituksen Oma Opintopolku -palvelussa, hänen on mahdollista siirtyä saman kirjautumisen aikana Kelan verkkopalveluun. Opiskelijan ei tarvitse uudelleen tunnistautua Kelan verkkopalveluun, vaan tunnistautumiseen liittyvät tiedot siirretään Oma Opintopolku -palvelusta. Opiskelijan näkökulmasta tämä sujuvoittaa viranomaisten kanssa asiointia.

Kertakirjautuminen toteutetaan sen jälkeen, kun opiskelupaikan vastaanottotietojen online -haku Opetushallituksen Opintopolku.fi -palvelusta Kelan asiointipalveluun on toteutunut. Kertakirjautumisesta on eniten hyötyä silloin, kun opiskelijalle pystytään tarjoamaan hänen vastaanottamansa opiskelupaikan mukaiset pohjatiedot opintotukihakemuksessa.

Projektin tyyppi on Etuusjärjestelmien kehittäminen.

Projektiehdotus on Sinetin työtilassa Projektiehdotukset ja kustannushyöty-analyysit

<https://tyotilat-sinetti.kela.fi/tyoryhmat/kelasalkunhallinta/projektiehdotukset/ layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/tyoryhmat/kelasalkunhallinta/projektieh>

[dotukset/Jaetut%20asiakirjat/Opintotuen%20automaattiratkaisu%20ja%20vastaanottotiedot%20online_Projektiehdotus.docx&action=default](https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otaut/Jaetut%20asiakirjat/Opintotuen%20automaattiratkaisu%20ja%20vastaanottotiedot%20online_Projektiehdotus.docx?action=default)

ja hyväksyttynä projektin työtilassa Sinetissä

<https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otaut/Jaetut%20asiakirjat/OTAutomaatti%20projektiehdotus.pdf>

3 Strateginen päämäärä

Projekti tukee prosessia Etuus- ja palveluprosessien kehittäminen, joka kuuluu prosessikokonaisuuteen Etuudet ja palvelut asiakkaalle.

Projekti tukee seuraavan strategisen painopisteen saavuttamista: ”Kelan toiminta sosiaaliturvan toimeenpanijana ja kehittäjänä on yhteiskunnallisesti vaikuttavaa ja sosiaalisesti, ekologisesti ja taloudellisesti kestävä.”.

Projekti parantaa seuraavaa tuloskortin mittarin arvoa: ”Asiakaspalvelu-tyytyväisyys”.

Projektilla on seuraavat operatiiviset merkitykset: projekti parantaa kustannustehokkuutta ja prosessimittareita.

Kustannushyötyanalyysi on tehty salkkuprosessissa. Tämän projektin kustannus-hyödyt on arvioitu osana isompaa toiminnallista kokonaisuutta. Analyysi on osoitteessa https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otaut/layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/projektit/otaut/Jaetut%20asiakirjat/Kustannus-hy%C3%B6tyanalyysi_Opintotuen%20automaattiratkaisu.xlsx&action=default

4 Projektin tavoitteet

Projektin tärkeimmät tavoitteet ovat:

Tulokset

Projektissa on määritelty, suunniteltu, toteutettu, testattu ja käyttöönotettu ne muutokset, jotka vaaditaan

- automaattiratkaisujen antamiseen korkeakouluopiskelijoiden ensimmäisistä opintotukihakemuksista
- vastaanottotietojen saamiseen online Opetushallituksen Opintopolku.fi -palvelusta

- siirtymiseen kertakirjautumisen perusteella Opetushallituksen verkkopalvelusta Kelan verkkopalveluun.

Muutokset on tiedotettu ja koulutettu tarvittaville tahoille. Muutoksista on selkeät ja kattavat dokumentit. Muutoksista saadaan tarvittavat tilastotiedot.

Laatutavoitteet

Projektin tulokset näkyvät seuraavasti:

- asiakkaalle näkyvä prosessi tehostuu ja nopeutuu automaattiratkaisujen ja ajantasaisten vastaanottotietojen myötä
- asiakkaan prosessi eri viranomaisten (Kela, Opetushallitus) välillä sujuvoituu, kun asiakas voi samalla kirjautumisella liikkua verkkopalveluissa
- oppilaitosten työmäärä vähenee, kun oppilaitosten todistuksia pyydetään vähemmän ajantasaisten vastaanottotietojen myötä
- Kelan käsittelyprosessi sujuvoituu ajantasaisten vastaanottotietojen myötä
- Kelan imago modernisoituu, kun asiointi helpottuu ja automaattiratkaisuissa ei ole käsittelyviiveitä.

Kustannustavoite

- automaattiratkaisujen myötä opintotuen käsittelijöiden henkilötyövuosien määrä hakemusten ratkaisutyössä vähenee 6 htv/vuosi. Vuodessa tehdään 20 000 tapauksessa automaattiratkaisu sen sijaan, että ratkaisun tekisi käsittelijä.
- Tavoite päivitettiin 20.2.2018 ohjausryhmässä. Aikaisempi tavoite (35 000 automaattiratkaisua vuosittain ja siten 10 htv/vuosi vähennys) perustui Tilastokeskuksen tilastotiedon virheelliseen tulkintaan (Tilastokeskus tilastoi korkeakouluopintonsa aloittaneeksi myös henkilöitä, joilla on aikaisempia korkeakouluopintoja).

Projektin prioriteetti on tulos.

Projektin laatutavoitteet ja mittarit on kuvattu tarkemmin luvussa 11.

4.1 Rajaus

Projektiin ulkopuolelle jäävät

- paperilomakkeella tulevat opintotukihakemukset

- muutostilanteita koskevat opintotukihakemukset
- nykyinen eräsiirroilla toteutettava opiskelupaikan vastaanottotietojen saaminen (kuuluu ylläpitoon)
- opintotuen verkkoasioinnin yleiskehittäminen (kuuluu VAU-projektille).

Projektiin ei myöskään kuulu opintotuen toimeenpanon muu kehittäminen (mahdolliset muutostarpeet järjestelmiin, asiakaskirjeisiin, päätösteksteihin tms.), elleivät muutostoiveet liity vastaanottotietoihin tai automaattiratkaisuihin.

Vastaanottotietojen online-haku ja automaattiratkaisut toteutetaan nykyjärjestelmään. Toteutuksessa käytetään mahdollisimman paljon nykyjärjestelmässä jo olemassa olevia ratkaisuja. Muutoksia nykyjärjestelmään tai uusia prosessiosia tehdään vain, jos se on projektin tavoitteiden saavuttamisen kannalta välttämätöntä tai muutos on niin pieni, että se voidaan toteuttaa projektin yhteydessä hyvin pienellä työmäärällä.

5 Yhteydet ja riippuvuudet

Projektin lopputuloksella on liittymiä seuraaviin järjestelmiin, yhteistyökumppaneihin ja projekteihin:

Yhteyden/riippuvuuden kohde	Kuvaus riippuvuudesta	vaatimus käytettävissä pp.kk.vvvv
Oppilaitosrekisteri	Antaa tarvittavia oppilaitos- ja koulutustietoja sekä tiedot tukiajoista.	Käytössä oleva palvelu.
Kelan verkkopalvelu	Mahdollistaa verkkohakemuksen tekemisen, välittää tietoja.	Käytössä oleva palvelu. Projektissa tehtävät muutokset tehtäväluettelon / julkaisusuunnitelman aikataulun mukaisesti.
LUOVA	Opiskelupaikan vastaanottotietojenhakuWS-palvelu.	Käytössä oleva palvelu. Projektissa tehtävät muutokset julkaisusuunnitelman aikataulun mukaisesti.

Yhteyden/riippuvuuden kohde	Kuvaus riippuvuudesta	vaatimus käytettävissä pp.kk.vvvv
Oiwa	Asiakirjahallinta. Automaattiratkaisuprosessista käsittelijän ratkaistavaksi siirtyvien hakemusten työnhallinta.	Käytössä oleva palvelu. Projektissa tehtävät muutokset tehtäväluettelon aikataulun mukaisesti.
Opintopolku.fi-palvelu	Välittää opiskelupaikan vastaanottotiedot. Mahdollistaa kertakirjautumisen.	Käytössä oleva palvelu. Projektissa tehtävät muutokset tehtäväluettelon aikataulun mukaisesti. (Toteuttaja OPH)
OILI - palvelu	Mahdollistaa kertakirjautumisen. Ei toteutettu (palvelussa ei ollut valmiuksia kertakirjautumisen toteuttamiseen)	Käytössä oleva palvelu. Projektissa tehtävät muutokset tehtäväluettelon aikataulun mukaisesti. (Toteuttaja OPH)
Oppilaitokset	Antavat tarvittavia oppilaitos- ja koulutustietoja.	On jo käytössä.
Oppilaitokset / Virta tietokanta	Tiedot opiskelijoiden läsnäoloista ja tutkinnoista.	Oppilaitokset: On jo käytössä Virta: Viimeistään 31.10.2017.
Opintotuen lainmuutosprojekti 2017 (OTLM17)	Lakimuutos muuttaa opintotuen toimeenpanoa. Tässä projektissa pitää huomioida tulevat lainmuutokset.	Viimeistään 1.8.2017.
YO-ratkaisutoiminnan siirto 1.1.2018 alkaen -projekti	Yliopistoissa tehtävä opintotuen ratkaisutoiminta päättyy 1.1.2018. Tämä tulee huomioida mm. ohjeistuksessa ja koulutuksissa.	Viimeistään 1.1.2018.

6 Toteutus

6.1 Vaiheet ja tarkistuspisteet

Projekti toteutetaan soveltaen iteratiivista systeemyömenetelmää. Projektissa ei tehdä erillisiä iteraatiosuunnitelmia, mutta projektin eri tehtävät toteutetaan limittäin.

Projektin vaiheet ovat:

- Vastaanottotietojen online-haun käyttöönotto: Toukokuun toimituseräpäivä 20.5.2017
- Kertakirjautumisen käyttöönotto: Touko-kesäkuu 2017, tavoite 1.6.2017, toteutui 2.6.2017.
- Automaattiratkaisujen käyttöönotto: 19.5.2018.
 - Automaattiratkaisut toteutetaan kolmena eri testaukseen siirrettävänä julkaisuna. Automaattiratkaisut otetaan käyttöön valitun joukon osalta 19.5.2018 toimituseräpäivänä.

Lopputuotteet hyväksytään projektiryhmässä ja tarvittavilta osin ohjausryhmässä. Tarkempi kuvaus on kohdassa 11 Laatu.

Projektin tarkistuspisteet ja tavoitteet on kuvattu oheisessa aikataulutaulukossa ja Clarityssa. Tarkistuspisteet pidetään ohjausryhmän kokousten yhteydessä.

Tehtävä	Pvm
Projektin asettaminen	3.11.2016
Aloitusseminaari	11.1.2017
Ohjausryhmä	
Projektisuunnitelma hyväksyttäväksi	15.3.2017
Ohjausryhmä	
Vastaanottotietojen online-haun käyttöönotto valmis hyväksyttäväksi	10.5.2017
Kertakirjautumisen käyttöönotto valmis hyväksyttäväksi	10.5.2017
Edistymisraportin käsittely	10.5.2017
Edistymisraportin käsittely	7.6.2017
Edistymisraportin käsittely	23.8.2017
Edistymisraportin käsittely	27.9.2017
Edistymisraportin käsittely	26.10.2017

Edistymisraportin käsittely, julkaisun siirtyminen joulukuulta tammikuulle	22.11.2017
Edistymisraportin käsittely	13.12.2017
Edistymisraportin käsittely	23.1.2018
Edistymisraportin käsittely, automaattiratkaisujen määrätavoite	20.2.2018
Edistymisraportin käsittely	20.3.2018
Edistymisraportin käsittely	17.4.2018
Edistymisraportin käsittely, projektin päättämispäivän muutos	24.5.2018
Ohjausryhmä	
Automaattiratkaisujen käyttöönotto valmis hyväksyttäväksi	17.4.2018
Projektin päättäminen/ohjausryhmä	

Edistymisraportit Clarityssa: <https://clarity.kela.fi/>

Edistymisraportit projektin Sinetti –työtilassa: <https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otaut>

Projektin tehtäväluettelo on projektin Sinetti –työtilassa: <https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otaut>

Projektin julkaisusuunnitelma on projektin Jazz projektisivulla:

[https://jazz.kela.fi/ccm/web/projects/Opintoetuuudet%20\(CCM\)#action=com.ibm.team.dashboard.viewDashboard&team=OTAUT-projekti](https://jazz.kela.fi/ccm/web/projects/Opintoetuuudet%20(CCM)#action=com.ibm.team.dashboard.viewDashboard&team=OTAUT-projekti)

7 Organisaatio

7.1 Projektin osapuolet

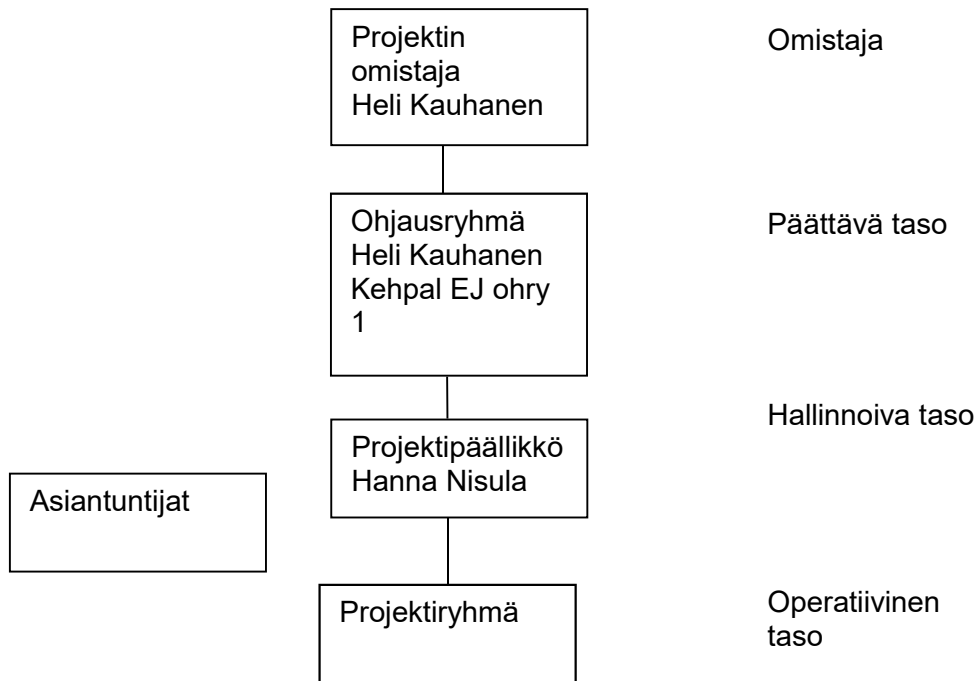
Projektin on tilannut ja omistaa Kehittämispalvelujen tulosityksikön Etuusjärjestelmäyksikkö. Projektin omistaja on Heli Kauhanen.

Liiketoimintaomistaja on Etuuspalvelujen tulosityksikön Eläke-, opinto- ja perhe osaamiskeskus. Liiketoimintaomistaja on Regina Ollila.

ICT-palveluiden tulosityksikön Etuuksien ICT-yksikkö toimii projektissa toteuttajana ja Kehittämispalveluiden tulosityksikön Testausyksikkö testaavana tahona.

7.2 Organisaatorakenne

Projektin organisaatio on seuraava:



7.3 Ohjausryhmä

Projektilla on yhteinen ohjausryhmä useamman muun projektin kanssa. Projektin ohjausryhmänä toimii Kehpal ohry 1.

Ohjausryhmän kokoonpano on seuraava:

Ohjausryhmän jäsenet		
Nimi	Yksikkö	Rooli / vastuu
Heli Kauhanen	Kehittämispalvelut / Etuusjärjestelmäyksikkö	puheenjohtaja – projektin omistaja, ohjaa OTAUT projektia
	Kehittämispalvelut / Salkunhallintaryhmä	sihteeri
	Etuuspalvelut / Lakiyksikkö	jäsen
	ICT-palvelut / Etuuksien ICT-yksikkö	jäsen

	Kehittämispalvelut / Opintoetusryhmä	jäsen - ohjaa OTAUT projektia
	ICT-palvelut / Asiakkuuksien ICT- yksikkö	jäsen
	Etuuspalvelut / Eläke- opinto- ja perhe- osaamiskeskus	jäsen
	Etuuspalvelut / Kansainvälisten asioiden osaamiskeskus	jäsen
	Yhteiset palvelut / Lakipalvelut	jäsen
	ICT-palvelut / Etuuksien ICT-yksikkö	jäsen
	Etuuspalvelut / Eläke- opinto- ja perhe- osaamiskeskus	jäsen
	Etuuspalvelut / Kansainvälisten asioiden osaamiskeskus	jäsen
	Kehittämispalvelut / Testausyksikkö	jäsen
	ICT-palvelut / Etuuksien ICT-yksikkö	jäsen
	Kehittämispalvelut / Perusturvaryhmä	jäsen
	Kehittämispalvelut / Salkunhallintaryhmä	jäsen
	Etuuspalvelut / Toimeentuloturvaetuuksi en osaamiskeskus	jäsen
	Kehittämispalvelut / Perhe-etuus ja vakuuttamisryhmä	jäsen
	ICT-palvelut / Etuuksien ICT-yksikkö	jäsen - ohjaa OTAUT projektia

Projektipäällikkö kutsutaan erikseen niihin ohjausryhmän kokouksiin, joissa käsiteltävänä on projektin edistymisraportti tai muu projektia koskeva asiakirja.

Ohjausryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa.

Ohjausryhmä voidaan kutsua etukäteen sovittujen aikojen lisäksi koolle myös kiireellisten, päätöstä vaativien asioiden käsittelemiseksi. Asioita voidaan viedä ohjausryhmään käsiteltäviksi myös sähköpostimenettelyllä.

Projektipäällikkö ja projektiryhmä vievät tarvittaessa projektin toteutukseen liittyvät kysymykset ohjausryhmän käsiteltäväksi ja tiedottavat projektin etenemisestä.

7.4 Projektipäällikkö

Projektipäällikkö johtaa projektia sekä vastaa projektista ja sen tuloksista. Hän valvoo ja ohjaa projektin etenemistä projektisuunnitelman mukaisesti sekä raportoi projektin etenemisestä ohjausryhmälle. Projektipäälliköllä on valtuudet päättää sellaisista projektin sisäisistä asioista, jotka eivät vaikuta koko projektin aikatauluun, kustannuksiin tai resursointiin eivätkä muuta tehtyjä linjauksia. Projektipäällikkö raportoi päätökset ohjausryhmälle. Isommista muutoksista projektipäällikkö tekee esityksen ohjausryhmän hyväksyttäväksi. (Kts 12.3 ja 12.4)

Projektipäällikkö vastaa myös projektin Clarity-tietojen oikeellisuudesta.

7.5 Projektiryhmä

Projektiryhmän kokoonpano on seuraava:

Projektiryhmän jäsenet		
Nimi	Yksikkö	Rooli / vastuu
Hanna Nisula	Kehittämispalvelut / Opintoetusryhmä	projektipäällikkö
	Kehittämispalvelut / Opintoetusryhmä	sihteeri / projektipäällikön sijainen
	ICT-palvelut / Opintoetus- ja elatustukiryhmä	tekninen projektipäällikkö
	Kehittämispalvelut / Opintoetusryhmä	jäsen
	Kehittämispalvelut /	jäsen

	Opintoetusryhmä	
	Kehittämispalvelut / Opintoetusryhmä	jäsen
	Kehittämispalvelut / Opintoetusryhmä	jäsen
	Kehittämispalvelut / Opintoetusryhmä	jäsen
	Etuuspalvelut / Opintotukiryhmä	jäsen
	Etuuspalvelut / Opintotukiryhmä	jäsen
	ICT-palvelut / Opinto- etus- ja elatustukiryhmä	jäsen
	ICT-palvelut / Opinto- etus- ja elatustukiryhmä	jäsen
	ICT-palvelut / Päätös- ja kirjeryhmä	jäsen
	ICT-palvelut / Opinto- etus- ja elatustukiryhmä	jäsen
	ICT-palvelut / Opinto- etus- ja elatustukiryhmä	jäsen
	ICT-palvelut / Opinto- etus- ja elatustukiryhmä	jäsen
	ICT-palvelut / Opinto- etus- ja elatustukiryhmä	jäsen
	Kehittämispalvelut / Testauksen etuusryhmä 2	jäsen
	Kehittämispalvelut / Testauksen etuusryhmä 2	jäsen
	Kehittämispalvelut / Testauksen etuusryhmä 2	jäsen
	Kehittämispalvelut / Testauksen etuusryhmä 2	jäsen
	Kehittämispalvelut / Testauksen etuusryhmä 2	jäsen

Projektiryhmä kokoontuu kerran kahdessa viikossa.

Projektiryhmä toimii projektisuunnitelman mukaisesti projektipäällikön ohjauksessa.

Projektissa käytetään alatyöryhmiä esimerkiksi eri tulosten (automaattiratkaisut, online, kertakirjautuminen) suunnitteluun ja määrittelyyn.

Projektiryhmän jäsenen vastuulla on tehdä sovitut tehtävät annetussa aikataulussa ja kirjata tunnit sovitun tuntikirjausmenettelyn mukaisesti. Lisäksi projektin jäsenen velvollisuus on ilmoittaa projektipäällikölle, jos hän ei kykene suorittamaan sovittuja tehtäviä aikataulussa tai jos tehtäväksi annossa tai muussa työhön vaikuttavassa seikassa on epäselvyyttä.

Projektiryhmän jäsenet osallistuvat projektiryhmän kokouksiin asialistalla olevien asioiden perusteella silloin, kun käsittelyssä on läsnäoloa vaativia asioita.

7.6 Asiantuntijat

Projekti käyttää seuraavia asiantuntijoita:

Asiantuntijat		
Nimi	Organisaatio / yksikkö	Rooli / vastuu
	Kehittämispalvelut / Opintoetusryhmä	Oppilaitosrekisteri
	Kehittämispalvelut / Testauksen etuusryhmä 2	
	ICT-palvelut / Arkkitehtuuriryhmä 1	
	ICT-palvelut / Maksamis- ja perintäryhmä	
	ICT-palvelut / Opintoetus- ja elatustukiryhmä	
	Kehittämispalvelut / Testauksen suorituskyky- ja tietoturvaryhmä	Suorituskykytestaus
	ICT-palvelut / Päätös- ja	Vastaanottotiedot

	kirjeryhmä	
	ICT-palvelut / Sovellusaluearyhmä	LUOVA
	Kehittämispalvelut / Testauksen suorituskyky- ja tietoturvaryhmä	Suorituskykytestaus
	ICT-palvelut / Maksamis- ja perintäryhmä	
	Kehittämispalvelut / Etuuskäsittelyn tukiryhmä	Oiwa

Projekti käyttää tarvittaessa myös muita asiantuntijoita.

8 Kustannukset

Projektiin kustannukset muodostuvat pääosin henkilöresurssien työtunneista.

Kustannuslaji	Yksikkö	Euroa	Tuntia
Projektin työkustannukset yhteensä			
Projektipäällikkötyö	Opintoetusryhmä	37 500,00	600
Toiminnallinen asiantuntijatyö	Opintotukiryhmä	15 625,00	250
Lakimiestyö			
Määrittelytyö/ esim. opintotukijärjestelmän näkökulma	Opintoetusryhmä	134 375,00	2150
Arkkitehtityö	Opintoetus- ja elatustukiryhmä	25 000,00	400
Sovelluskehittäjän työ	Opintoetus- ja elatustukiryhmä, Sovellusaluearyhmä 1, Päätös- ja kirjeryhmä	131 250,00	2100
ICT-asiantuntijan työ	Opintoetus- ja elatustukiryhmä	31 250,00	500
Testaajatyö	Testauksen etuusryhmä 2	62 500,00	1000
Hankintakustannukset yhteensä			
Matkakulut		5000,00	
Projektin kustannukset yhteensä		442 500,00	7000

Kustannukset	
Alkuperäinen	Hyväksytty
442 500 €	442 500 €

Projektin ohjausryhmässä hyväksytyt kustannukset ovat 442 500 euroa projektin aloitusvaiheessa. Kustannukset täydentyvät Clarityssa projektin edetessä automaattiratkaisujen toteutukseen.

9 Sidosryhmät

Projektilla on seuraavat sidosryhmät:

Sidosryhmä	Rooli	Yhteyshenkilö	Yhteystiedot
Opetushallitus	Yhteistyökumppani	Hanna Nisula, M R	@oph.fi
Oppilaitokset	Yhteistyökumppani	Hanna Nisula	
Henkilöasiakkaat (Opiskelijat)	Palvelun käyttäjiä	Hanna Nisula	
Kehittämispalvelujen tulosityksikkö	OTVe-ryhmä: verkkohakemukset OTLM17- projektiryhmä: lainmuutos OTYL-ryhmä: projektit ja ylläpitoryhmät YO-ratkaisutoiminnan siirto 1.1.2018 alkaen - projektiryhmä Maksusoitteen päivityminen - toteutus Etuuskäsittelyn tukiryhmä: Oiwa toimeksiantaja	Hanna Nisula	
ICT-palvelujen	WAS855 – migraation	H T	

Sidosryhmä	Rooli	Yhteyshenkilö	Yhteystiedot
tulosityksikkö	toteutus		
Etuuspalvelujen tulosityksikkö	Kelan vakuutuspiirit: Opintotuen käsittely	Hanna Nisula, I L	
Asiakkuuspalveluiden tulosityksikkö	Opiskelijoiden neuvonta	Hanna Nisula, I L	
Yhteisten palvelujen tulosityksikkö	Viestintäryhmä: Yhteistyökumppani Tilasto- ja tietovarastoryhmä: Yhteistyökumppani	Hanna Nisula, I L	

10 Viestintä

Projektissa huolehditaan jokaisen sidosryhmän tieto- ja viestintätarpeista suunnitelmallisesti. Projektin sisäisestä viestinnästä vastaa projektipäällikkö ja ulkoisesta viestinnästä projektin omistaja.

Kelan virallisesta ulkoisesta viestinnästä vastaa Kelan Viestintäyksikkö.

Tiedustus- ja koulutussuunnitelma on projektin työtilassa: <https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otaut>

10.1 Projektin sisäinen viestintä

Projektin sisäinen viestintä hoidetaan projektiryhmän kokousten lisäksi projektin Sinetti-työtilassa ilmoituksilla ja uutissyötteillä, sähköpostilla ja Skypellä.

10.2 Muu Kelan sisäinen viestintä

Kelan sisäinen viestintä ja tiedotus hoidetaan Sinetti –uutisilla, sähköpostitse, ajankohtaisohjeilla ja koulutuksella.

10.3 Kelan ulkoinen viestintä

Kelan ulkoinen viestintä Opetushallituksen kanssa hoidetaan sähköpostitse, Skypellä ja kokouksilla.

Muu Kelan ulkopuolinen viestintä ja tiedotus hoidetaan Tieto- ja viestintäyksikön kautta erikseen sovittavalla tavalla.

11 Projektin laatu

Projektissa laatua tarkastellaan sekä projektin että lopputuotteiden näkökulmista.

Projektin laatutavoitteita ovat

- pysyminen aikataulussa
- projektin resurssisuunnitelman noudattaminen
- sovitussa aikataulussa ja sovitulla resursseilla tehdyt riittävän tarkat määrittelyt, jonka pohjalta on mahdollista toteuttaa tarvittavat muutokset olemassa oleviin järjestelmäkuvauksiin ja muihin dokumentteihin, järjestelmiin sekä suorittaa systeemitestaus ja muutosten käyttöönotto
- projektin osapuolten tyytyväisyys projektin toteutukseen.

Projektinhallinnan laatumittareiden (aikataulupito, työmääräpito ja kustannuspito) arvot saadaan Claritysta. Projektin osapuolten tyytyväisyys projektiin mitataan projektipalautekyselyllä. Palaute kysytään projektin päättyessä vakiokysymyksiä ja -asteikkoa käyttäen.

Laatutavoite	Mittari(t)	Toimenpiteet	Arviointiasteikko	Tavoite	Painokerroin
Aikataulussa pysyminen	Aikataulupito	Tarkalla tasolla oleva suunnittelu, resurssien ja tekemisen kohdentaminen, jatkuva seuranta, keskittyminen oleelliseen	4 – alle 1 kk ylitys 3 - max 1 kk ylitys 2 – max 2 kk ylitys 1 yli 2 kk (heinäkuuta ei huomioida)	3	0,4
Budjetissa pysyminen	Kustannuspito	Hyvä suunnittelu, seuranta	4 – max 20% ylitys 3 - max 30% ylitys 2 – max 40% ylitys 1 yli 40% ylitys	4	0,2

Laatutavoite	Mittari(t)	Toimenpiteet	Arviointiasteikko	Tavoite	Painokerroin
Riittävän tarkat määrittelyt	Projektin ICT:n ja testauksen jäsenten arvio	Huolellinen määrittely Arviointipalautteiden hyödyntäminen	4 – erinomainen 3 – hyvä 2 - tyydyttävä 1 - heikko	3	0,2
Projektin ohjaus- ja projekti-ryhmän jäsenet ovat tyytyväisiä projektiin	Laatupalaute	Hyvä suunnittelu, ryhmien tiedottaminen ja ajantasallapito, huolehtiminen, tukeminen, johtaminen, hyvät kokouskäytännöt	4 – erinomainen 3 – hyvä 2 - tyydyttävä 1 - heikko	3	0,2

Lopputuotteiden laatutavoitteita ovat

- kertakirjautumisen, vastaanottotietojen online-haun sekä automaattiratkaisujen toimiminen virheettömästi
- tehdyistä toimenpiteistä on selkeät ja kattavat dokumentit
- tyytyväisyys koulutukseen ja tiedotukseen.

Laatutavoite	Mittari(t)	Toimenpiteet	Arviointiasteikko	Tavoite	Painokerroin
Kertakirjautuminen, vastaanottotietojen online-haku sekä automaattiratkaisut toimivat virheettömästi	Lokitiedot Sisäinen valvonta Toiminnot ovat tuotannossa määrittelyn mukaisina	Hyvä määrittely ja suunnittelu Toteutukseen panostaminen Kattava testaus Kattava seuranta	4 (tuotannossa, ei virheitä) 1 (tuotannossa, merkittäviä /virheitä puutteita) 0 (ei ole käytettävissä)	4	0,5
Tehdyistä toimenpiteistä on selkeät ja kattavat dokumentit	Projektin jäsenten arvio Sidosryhmien arvio	Huolellinen dokumentointi Arviointipalautteen hyödyntäminen	4 – erinomainen 3 – hyvä 2 - tyydyttävä 1 - heikko	4	0,3

Laatutavoite	Mittari(t)	Toimenpiteet	Arviointiasteikko	Tavoite	Painokerroin
Koulutuksen ja tiedottamisen onnistuminen	Koulutuspalautte Projektin jäsenten arvio Sidosryhmien arvio	Palutteen ja arviointien läpikäynti projektiryhmässä ja kouluttajien kanssa Sovitaan tarvittaessa korjaavat toimenpiteet	4 – erinomainen 3 – hyvä 2 - tyydyttävä 1 - heikko	3	0,2

Keskeisiä projektissa käytettäviä laadun ohjauksen ja varmistuksen menettelyjä ovat säännölliset projektiryhmän kokoukset, työtulosten läpikäynnit ja testaukset.

12 Työmenetelmät ja -välineet

12.1 Dokumentointi

Projektin hallinnolliset ja järjestelmien määrittelyyn liittyvät dokumentit sijaitsevat projektin työtilassa Sinetissä <https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otaut/>

Projektin valmiit systeemyödokumentit tallennetaan projektin työtilaan Sinetissä <https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otaut>

Projektissa muutettavat, aikaisempaa toteutukseen liittyviä systeemyödokumentteja on TSO:n-kirjastossa: työvaiheessa kirjastossa xx ja tuotantoa vastaavat versiot xx – kirjastossa.

12.2 Työvälineet

Projektin työvälineet

- Microsoft Office –työkalut (Word, Visio, Excel, PowerPoint)
- DCF
- Sähköposti
- Sinetti
- Skype
- Clarity
- Jazz
- PL1
- Java-sovelluskehitysvälineet
- Keko, Jazz/Nexus/Jenkins
- YHTE -fraasisovellus

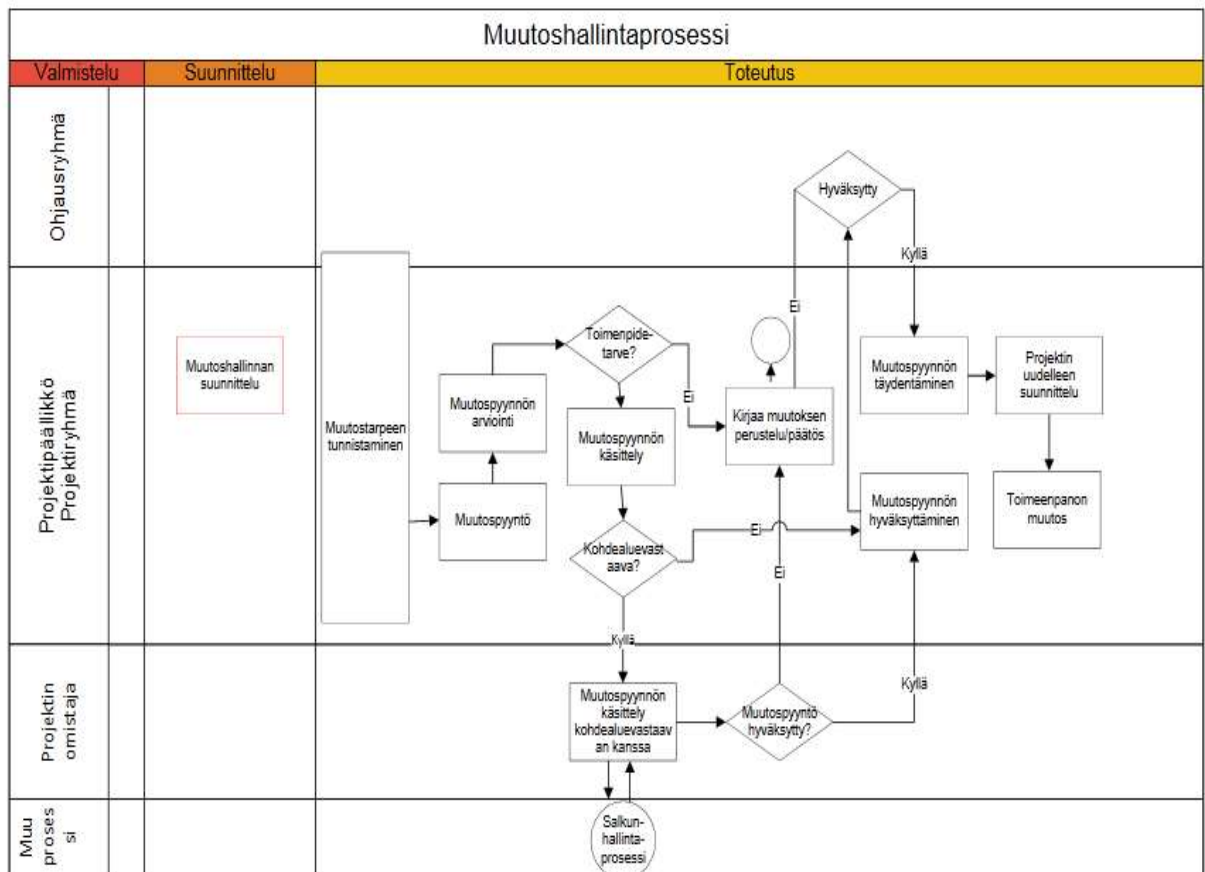
12.3 Muutoshallinta

Projektsuunnitelman ja sen liitteiden sisältöön kohdistuvien päivitysten tekemisestä sekä Clarityn tietojen päivittämisestä on vastuussa projektipäällikkö.

Muutospyynnöt kirjataan Clarityyn ja muutosten tietoja ylläpidetään Clarityssa.

Projekti päättää itsenäisesti muutoksista, joilla ei ole resurssivaikutuksia.

Muutokset tehtäviin, tavoitteisiin, resursseihin ja aikatauluihin käsitellään kohdealuevastaavan kanssa sekä salkunhallintaprosessissa



ja sen jälkeen tuodaan hyväksyttäväksi ohjausryhmään.

Muutos tavoitteisiin on esitetty edistymisraportissa 20.2.2018:

<https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otaut>

Muutos aikatauluun on esitetty edistymisraportissa 24.5.2018:

<https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otaut>

12.4 Hyväksymismenettelyt

Projektiryhmä hyväksyy valmiit tehtävät.

Ohjausryhmä käsittelee ja hyväksyy projektipäällikön esityksestä projektin tulokset sekä päättää käyttöönottoihin ryhtymisestä.

Muutokset tehtäviin, tavoitteisiin, resursseihin ja aikatauluihin käsitellään kohdealuevastaavan kanssa sekä salkunhallintaprosessissa ja sen jälkeen hyväksytään ohjausryhmässä.

12.5 Seuranta- ja raportointikäytännöt

Projektipäällikkö päivittää edistymistilanteen Clarityyn ja ajaa edistymisraportin ohjausryhmän kokoukseen. Ohjausryhmä valvoo projektin etenemistä ja hyväksyy edistymisen ja raportoinnin.

Viimeiseen ohjausryhmän kokoukseen projektipäällikkö valmistelee edistymisraportin koko projektin ajalta.

Projektin jäsenet raportoivat työtunnit Clarity-järjestelmään. Tunnit raportoidaan Clarityssa kohteelle Opintotuen automaattiratkaisu.

Lisäksi projektin jäsenet raportoivat projektipäällikölle työnsä etenemisestä ja tuloksista. Tärkeää on raportoida mahdolliset uhat, riskit ja poikkeamat mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

12.6 Kokouskäytännöt

Projektiryhmä kokoontuu kerran kahdessa viikossa. Projektikokousten esityslista ja materiaali on tutustuttavissa muutamaa päivää ennen kokousta projektiryhmän Sinetti työtilassa <https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otaut>

Projektiryhmän kokouksissa käsitellään projektin hallintaan ja edistymiseen liittyvät asiat. Lisäksi kokouksissa tehdään päätökset linjauksista ja rajauksista ja niihin rinnastettavissa olevista asioista silloin, kun asia ei vaadi ohjausryhmän päätöstä. Projektiryhmä hyväksyy valmiit tehtävät ja ohjausryhmään vietävät dokumentit.

Määrittelyyn liittyvä alatyöryhmät kokoontuvat noin kahden viikon välein tarvittaessa. Alatyöryhmäkokousten aluksi käydään läpi työryhmän kokouksessa kyseisellä kerralla käsiteltävät asiat. Päätettävät asiat esitellään kokouksen alussa. Jos alatyöryhmän kokouksessa työstetään

dokumentteja, voi kokouksesta poistua päätettävien asioiden jälkeen. Jos alatyöryhmässä käsitellään jo olemassa olevaa dokumenttia, sen tulee pääsääntöisesti olla tutustuttavissa viimeistään kokousta edeltävänä päivänä projektin Sinetti työtilassa <https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otaut/>

13 Perehdyttäminen ja valmennus

Projektissa tarvitaan opintotuen sisältö- ja järjestelmäosaamista sekä ICT:ssä PL1- ja Java-osaamista.

Projektiryhmän jäsenet voivat tarvittaessa osallistua Kelan projektityö – koulutukseen.

14 Projektin riskit

Projektipäällikkö vastaa riskienhallinnasta yhdessä ohjausryhmän kanssa.

Projektin käynnistyessä riskit analysoidaan, arvioidaan ja niille suunnitellaan hallintatoimenpiteet, jotka vastuutetaan henkilöille. Riskit hallintatoimenpiteineen kirjataan Clarityyn.

Riskit Clarityssä: <https://clarity.kela.fi>

Myös projektiryhmän jäsenet osallistuvat riskien käsittelyyn.

Projektipäällikkö seuraa riskejä yhdessä projektiryhmän kanssa ja esittelee tilanteen ohjausryhmälle sovitusti osana edistymisraporttia. Hän tekee ohjausryhmälle ehdotukset siitä, millä toimenpiteillä riskejä hallitaan ja valvoo, että toimenpiteet suoritetaan. Myös ohjausryhmä seuraa riskienhallintatoimenpiteiden toteutumista ja niiden vaikutusta.

15 Liitteet

1. Edistymisraportti
<https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otau>
2. Tehtäväluettelo
<https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otaut>

3. Tiedotus- ja koulutussuunnitelma
<https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otaut>
4. Aikataulu – tekninen toteutus
<https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otaut>

16 Viitteet

Projektsuunnitelmassa ei ole viitattu muihin ohjeistuksiin, dokumentteihin tai materiaaleihin.

16.12.2019

OTAUT – linjaukset ja rajaukset

Versio	Päiväys	Tila	Muokkaaja	Kommentit
0.1	1.2.2017	Kesken	Hanna Nisula	Tehty pohja, jaottelu ja lisätty pohdittavia asioita
0.1	2.2.2017	Kesken	Hanna Nisula, ...	Käsitelty Hakemus, Opiskelijan taustiedot ja Ensimmäiset korkeakouluopinnot
0.1	10.2.2017	Kesken	Hanna Nisula, ...	Käsitelty Korkeakouluopinnot ja Ratkaisun laji
0.1	16.2.2017	Kesken	Hanna Nisula	Muokattu tekstejä, lisätty vaihetietoja, lisätty Oiwa-työt
0.1.	17.2.2017	Kesken	Hanna Nisula, ...	Käsitelty katumusaika, haettu aika –tilanteita ja Oiwa –töitä
0.1.	7.4.2017	Kesken	...	Lisätty lisätietoja ylempään ammattikorkeakoulututkintoon ja ammattikorkeakoulujen jatkotutkintoon. Yliopiston jatkotutkinto. Muut korkeakoulukoulutukset. Ensimmäiset korkeakouluopinnot <ul style="list-style-type: none"> vastaanotto
0.1	28.4.2017	Kesken	Hanna Nisula, ...	Lisätty koulutusten mukaan tuloehtoja (ei vastaanottotietoa vs. rajattu oppilaitosnumerolla pois), lisätty varusmiespalvelus, tarkennettu tekstejä
0.1	3.11.2017	Lähes valmis	Hanna Nisula, ...	Lisätty Opiskelijan tilanne (edunvalvoja, turvakielto)
0.2	12.4.2018	Lähes valmis	Hanna Nisula	Lisätty tieto, että HEMU –Yleiset lisätiedot kenttää ei tutkita, muutettu lapsikohtaa
0.2	9.5.2018	Valmis	Hanna Nisula	Muokattu kohtaa Turvakielto
0.2	23.5.2018	Valmis	Hanna Nisula	Lisätty tieto keskeytystiedosta (ei vaikuta)
0.3	13. ja 15.12.2019	Valmis	Hanna Nisula, ...	Lisätty kesäopintotukea koskevat linjaukset

Automaattiratkaisuja tehdään korkeakouluopintoihin opintotukea hakeville.

Kyllä = ovat mukana automaattiratkaisussa / Ei = eivät ole mukana automaattiratkaisussa

Rajattava / linjattava asia	Kyllä / Ei	Perustelu	Muuta
Hakemus (ensimmäistä kertaa korkeakoulutukea hakeva)			
Verkkohakemus	Kyllä		
Ensimmäinen hakemus kyseisiin opintoihin (ei muutosilmoitus)	Kyllä		
Hakemus koskee opintoja, joista Kelalla on vastaanottotieto (opiskelija on valinnut ko. opinnot hakemuksessaan)	Kyllä		Lisäksi on tullut löytyä täydellinen linjatieto (tarkenne ja linjanro)
Ilmoittaa hakemuksessa ulkomaisen maksuosoitteen	Ei		
Hakemuksessa on vapaamuotoista tekstiä	Ei		
Hakemukseen tarvitaan liitteitä	Ei		
Hakija ilmoittaa ulkomaan jakson	Ei		Huomioitava asumislisän myöntäminen
Hakija hakee samalla hakemuksella myös kesäopintotukea	Ei	Automaattiratkaisuihin mahdollisesti myöhemmin	
Hakija ilmoittaa varusmies- tai siviilipalvelus – tai vapaaehtoinen asepalvelusjakson	Ei		

Rajattava / linjattava asia	Kyllä / Ei	Perustelu	Muuta
Hakemus (muutosilmoituksella kesäopintotukea hakeva)			
Verkkohakemus	Kyllä		
Hakemuksen pitää kohdistua vain kesäkuukausille	Kyllä		
Hakemus koskee vain lainatakausta	Ei		
Hakemus koskee kesäajalla suoritettavia opintoja	Kyllä		
Hakemus koskee säännönmukaista suoritusaikaa / laajuuden mukaista normaalia opiskeluaikaa	Kyllä		
Hakemus koskee ylempää korkeakoulututkintoa alemman korkeakoulututkinnon suorittamisen jälkeen	Ei		
Hakemus koskee tuen myöntämistä uudelleen opintojen riittämättömän edistymisen jälkeen	Ei		
Hakemus koskee opiskelua tutkintokohtaisen enimmäistukiajan jälkeen	Ei		
Hakija ilmoittaa asumisolosuhteiden muutoksesta	Ei		
Hakemuksessa on vapaamuotoista tekstiä	Ei		
Hakemukseen tarvitaan liitteitä	Ei		
Opiskelijan tilanne			
Opiskelijalla on edunvalvoja	Ei	Tutkittava edunvalvonnan laajuus, päätös tulee laittaa tiedoksi edunvalvojalle	

Rajattava / linjattava asia	Kyllä / Ei	Perustelu	Muuta
Opiskelijalla on turvakielto	Kyllä	Käsittely on täysin ohjelmallista, joten turvakielto ei estä automaattiratkaisua	Käytännössä turvakielto ei voi saada automaattiratkaisua, koska hänelle ei nyt voida nostaa osoitetietoa. Nyt ei siis anneta näille henkilöille automaattiratkaisuja, selvitetään mahdollisuutta jatkokehityksessä.
Opiskelijalla on yleisiä lisätietoja (HEMU)	Kyllä	Keskusteltu alatyöryhmässä 12.4.2018. Yleisiä lisätietoja on harvoin, ko. kentän tiedot tulevat pääsääntöisesti esiin muutoin (esim. tieto, että tulossa vankilailmoitus).	
Opiskelijan kansalaisuus			
Suomalaiset opiskelijat	Kyllä		
Pohjoismaalaiset opiskelijat	Ei		
Ulkomaiset opiskelijat, joilla pysyvä oleskelulupa	Ei	Määrä ei ole niin suuri, että olisi tarkoituksenmukaista tutkia myöntämisedellytykset ohjelmallisesti	
Ulkomaiset opiskelijat, joilla muu kuin pysyvä oleskelulupa	Ei	Määrä ei ole niin suuri, että olisi tarkoituksenmukaista tutkia myöntämisedellytykset ohjelmallisesti	
Opiskelijan siviilisäätty			
Naimaton	Kyllä		
Naimisissa	Kyllä		

Rajattava / linjattava asia	Kyllä / Ei	Perustelu	Muuta
Eronnut	Kyllä		
Leski	Kyllä		
Rekisteröity parisuhde	Kyllä		
Opiskelijan ikä			
Täysi-ikäinen	Kyllä		
• 18 vuotta	Kyllä		
• 20 vuotta	Kyllä		
Alaikäinen (päätös tiedoksi)	Ei	Projektissa ei toteuteta päätös tiedoksi toimintoa automaattiratkaisujen osalta	
Opiskelijan alaikäiset lapset			
On huollettavia lapsia	Kyllä		Huoltajakorotus
Ei ole lapsia	Kyllä		
Opiskelijan estävät etuudet			
On estäviä etuuksia	Ei	Projektissa ei toteuteta ohjelmallista tutkintaa estävän etuuden määrälle / vaikutukselle (6 §)	
Estävä etuus tietyille ajalle	Ei	Kaikissa tilanteissa ei voida tarkasti tietää, päättykö estävä etuus (etuuskohtaista vaihtelua), tapausten määrä ei ole niin suuri, että olisi tarkoituksenmukaista tutkia myöntämisedellytykset ohjelmallisesti	
Ei ole estäviä etuuksia	Kyllä		

Rajattava / linjattava asia	Kyllä / Ei	Perustelu	Muuta
Maksuvaatimus / takaisinperinnän kuittaus / muutoksenhakutietoja / maksuste			
Henkilöllä on maksuvaatimus	Ei		
Henkilöllä on toteutunut opintotuen kuittaus	Ei		
Henkilöllä on kesken oleva opintotuen muutoksenhaku	Ei		
Henkilöllä on kesken oleva poistoesitys	Ei		
Henkilöllä on opintotuen maksuste	Ei		
Opiskelijan asumismuoto			
Itsenäisesti asuva	Kyllä		
<ul style="list-style-type: none"> oma ilmoitus 	Kyllä	<p>Myönnön yhteydessä tarkistetaan opiskelijan ja vanhempien VTJ-tiedot. Jos osoitetiedot ovat samat:</p> <p>Rakennetaan kontrolli sille, onko tullut muuttoilmoitus tai onko opiskelijalle myönnetty yleinen asumistuki (itselle – ettei kuulu vanhemman ruokakuntaan / ruokakuntaan kuuluvat käsittelijöiden tarkistettavaksi).</p> <p>Jos muuttoilmoitus on tullut / asumistuki on myönnetty, opintorahan maksaminen jatkuu automaattipäätöksen mukaisena (ei tule työtä tarkistettavaksi).</p> <p>Jos ei ole tullut muuttoilmoitusta / ei ole myönnetty yleistä asumistukea ensimmäisestä maksusta noin 40 päivän kuluessa muodostetaan Oiwa-työ ja asia ohjataan käsittelijän tarkistettavaksi.</p>	<p>Automaattipäätökseen fraasi siitä, että asia tarkistetaan. Korostetaan muuttoilmoituksen merkitystä.</p>

Rajattava / linjattava asia	Kyllä / Ei	Perustelu	Muuta
Suomessa asuva	Kyllä		
Ulkomailla asuva	Ei	Ei voida kontrolloida vanhempien luona asumista	
Vanhemman luona asuminen (ensimmäistä kertaa korkeakoulutukea hakeva)			
Vanhemman luona asuva	Ei		
<ul style="list-style-type: none"> opiskelijan oma lapsi 	Ei	<p>Vanhempien tulot eivät vaikuta — voiko tulokäsittelyn ohittaa kokonaan?</p> <p>Karsiutuvat, koska kotona asumisen jaksoja (siviilisäätyä ei kannata tutkia, koska pieni joukko)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> naimisissa, eronnut, leski, rekisteröity parisuhde 	Ei	<p>Vanhempien tulot eivät vaikuta – voiko tulokäsittelyn ohittaa kokonaan?</p> <p>Karsiutuvat, koska kotona asumisen jaksoja (siviilisäätyä ei kannata tutkia, koska pieni joukko)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> vanhempien tulot vaikuttavat (korkeakouluopiskelijalla korottavat) 	Ei	Projektissa ei toteuteta tulojen käsittelyä osana automaattiratkaisua	
<ul style="list-style-type: none"> vanhempien tulot eivät vaikuta (tulot yhteensä xx euroa) 	Ei	Projektissa ei toteuteta tulojen käsittelyä osana automaattiratkaisua	
<ul style="list-style-type: none"> vanhemmilla tuloja ulkomailta (rajautuu pois, kun hakemuksessa omaehtoista tekstiä) 	Ei		
Vanhemman luona asuminen (kesäopintotukea hakeva)			
Vanhemman luona asuva	Kyllä	Vanhempien tulot ja muut ratkaisun perusteet ovat jo kannassa aiemman ratkaisun perusteella	

Rajattava / linjattava asia	Kyllä / Ei	Perustelu	Muuta
Ensimmäiset korkeakouluopinnot, tiedot korkeakouluopinnoista (ensimmäistä kertaa korkeakoulutukea hakeva)			
Opiskelijalla voi olla korkeakouluopiskelutietoja	Kyllä	HUOM. Päätely jo vastaanottotiedon yhteydessä (tätä ei tutkita automaattiprosessissa) oikean linjan päätely OOTAUVP+OYYMUUN FOTKKAPV (ensimmäisten korkeakouluopintojen aloituksen päätely) Tukiaikaa koskevien lainmuutosten johdosta ne, joilla ei ole korkeakouluopintoja ennen 1.8.2017	
• valittu	Kyllä	Näillä ei merkitystä	
• vastaanotto	Kyllä	Näillä ei merkitystä	Tehdään erillinen dokumentti siitä, mistä opinnoista saadaan vastaanottotieto. Saadaan selville, mikä karsiutuvat automaattiprosessista sen vuoksi, ettei vastaanottotietoa saada. Teknisesti voi mennä automaattiprosessissa, jos on vastaanottotieto, johon on saatu liitettyä linjatieto.
• läsnä	Kyllä	Mukaan, jos ei käytettyjä korkeakoulutukikaukautia	Ei mukana, jos läsnäolotietoja ennen 1.8.2017
• poissa	Kyllä	Mukana, jos poissaolotieto opintojen aloituspäivää aikaisemmalta ajalta	

Rajattava / linjattava asia	Kyllä / Ei	Perustelu	Muuta
<ul style="list-style-type: none"> valmistuminen 	Ei	Valmistumistieto Kelan järjestelmässä tai opiskelija itse ilmoittaa valmistumisesta hakemuksessaan	
<ul style="list-style-type: none"> keskeyttämistieto 	Kyllä	Keskeyttämistieto ei vaikuta	
Korkeakouluun myönnetty opintotuki (ensimmäistä kertaa korkeakoulutukea hakeva)			
Opiskelijalla on aiemmin maksettua tai myönnettyä korkeakoulutukea	Ei	Projektissa ei toteuteta korkeakoulutukikuukausien laskentaa automaattiratkaisuissa	
Opiskelijalla on aiemmin maksettua II asteen opintotukea	Kyllä	Ei merkitystä korkeakoulutuen kannalta	
Opiskelijalla on aiemmin suoritettuja II asteen tutkintoja	Kyllä	Ei merkitystä korkeakoulutuen kannalta	
Korkeakouluun myönnetty opintotuki (kesäopintotukea hakeva)			
Opiskelijan tulee olla tuen saaja siihen korkeakouluun, mihin hän hakee kesäopintotukea	Kyllä		
Opiskelija saa asumislisää (esim. ulkomaan jakson perusteella)	Ei		
Mitkä korkeakouluopinnot?			
Opinnot suomalaisessa korkeakoulussa	Kyllä		
Opinnot ulkomaisessa korkeakoulussa	Ei		
<u>Tutkintoon johtavat</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ammattikorkeakoulututkinto 	Kyllä	Opintojen laajuudet 180, 210, 240, 270 Haetun ajan määrittelyssä pieni ero yo-opiskelijoihin, muutoin pitkälti sama käsittely Opetuksen alku ja lukuvuoden alku katsotaan linjatiedoista	

Rajattava / linjattava asia	Kyllä / Ei	Perustelu	Muuta
<ul style="list-style-type: none"> Poliisiammattikorkeakoulussa suoritettava tutkinto (ammattikorkeakoulututkinto - poliisipäällystön tutkinto), poikkeava tukiaika 	Ei	Koska on jaksoja, rajautuvat pois	Poliisiammattikorkeakoulu 02557 (rajataan oppilaitosnumerolla pois)
<ul style="list-style-type: none"> Högskolan på Åland (ensimmäistä kertaa korkeakoulutukea hakevat) 	Ei	Ei opiskelupaikan vastaanottotietoja, erilainen seuranta	10031 (rajataan oppilaitosnumerolla pois)
<ul style="list-style-type: none"> Högskolan på Åland (kesäopintotukea hakevat) 	Kyllä	Perusteet ovat varsinaisen päätöksen mukaiset	
<ul style="list-style-type: none"> ylempi ammattikorkeakoulututkinto (60 / 90) 	Kyllä		Rajautuu pois, jos on aiempaa korkeakoulutukea tai valmistumistieto. Jos opinnot ovat ulkomailla suoritettuja, rajautuu pois, kun ilmoittaa niistä eOTh:ssa. Näistä saadaan vastaanottotiedot. Jos ei muusta syystä rajaudu, saa mennä automaattiprosessissa.
<ul style="list-style-type: none"> alempi korkeakoulututkinto 	Kyllä	180, 210 kuvataide	
<ul style="list-style-type: none"> alempi ja ylempi korkeakoulututkinto 	Kyllä		
<ul style="list-style-type: none"> erillismaisterikoulutus tai muu pelkkä ylempi korkeakoulututkinto 	Kyllä	<p>On valmistumistieto korkeakoulusta? Ei välttämättä aina.</p> <p>Ovat kokonaistukiajan piirissä (ei mukana niitä opiskelijoita, joilla on korkeakoulutukikuukausia)</p> <p>Laajuus yleisen säädöksen mukainen (120, 150,180)</p> <p>Myös muut, jos ja kun olemassa oleva linja rekisterissä</p>	

Rajattava / linjattava asia	Kyllä / Ei	Perustelu	Muuta
<ul style="list-style-type: none"> yliopiston jatkotutkinto (tohtorin tutkinnot ja lisensiaatin tutkinnot lukuun ottamatta eläinlääketieteen, hammaslääketieteen ja lääketieteen lisensiaatin tutkintoja sekä aikaisemmin voimassa olleiden säännösten mukaista odontologian lisensiaatin tutkintoa. Jatkotutkintoja ovat myös erikoislääkäriin, erikoishammaslääkäriin ja erikoiseläinlääkäriin tutkinnot) 	Kyllä*		<p>*Putoavat nyt pois, koska ei OPH vastaanottotietoa</p> <p>Jos OPH toimittaa vastaanottotiedot ja muut ehdot täyttyvät, voidaan tehdä automaattiratkaisu</p>
<ul style="list-style-type: none"> Maanpuolustuskorkeakoulun tutkinnot (poikkeavat tukiajat) 	Ei	<p>Poikkeavat tukiajat ja osalla päivärahoikeus</p> <p>Rajataan pois oppilaitoskoodilla</p>	<p>Maanpuolustuskorkeakoulu 02358 (oppilaitosnumerolla rajattu)</p> <p>Ei saada myöskään vastaanottotietoa.</p>
<ul style="list-style-type: none"> o alempi korkeakoulututkinto (sotatieteiden kandidaatin tutkinto) 	Ei		
<ul style="list-style-type: none"> o ylempi korkeakoulututkinto (sotatieteiden maisterin tutkinto) 	Ei		
<ul style="list-style-type: none"> o jatkotutkinto (yleisesikuntaupseerin tutkinto ja sotatieteiden tohtorin tutkinto) 	Ei		
<u>Muut korkeakoulukoulutukset</u>		<p>Ei tutkintoon johtavat pois</p> <p>Koulutuksen tuettavuus tarkistettava / usein HOPS yms.</p>	<p>Ei saada vastaanottotietoa. Jos saadaan, ei saada pääteltyä linjatietoa. Eli tippuvat sen takia automaattiprosessista pois.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ammattikorkeakoulujen ammatillinen opettajankoulutus (60 op) 	Ei		Ei vastaanottotietoa
<ul style="list-style-type: none"> ammattikorkeakoulujen erikoistumiskoulutukset (min. 30 op) 	Ei		Ei vastaanottotietoa

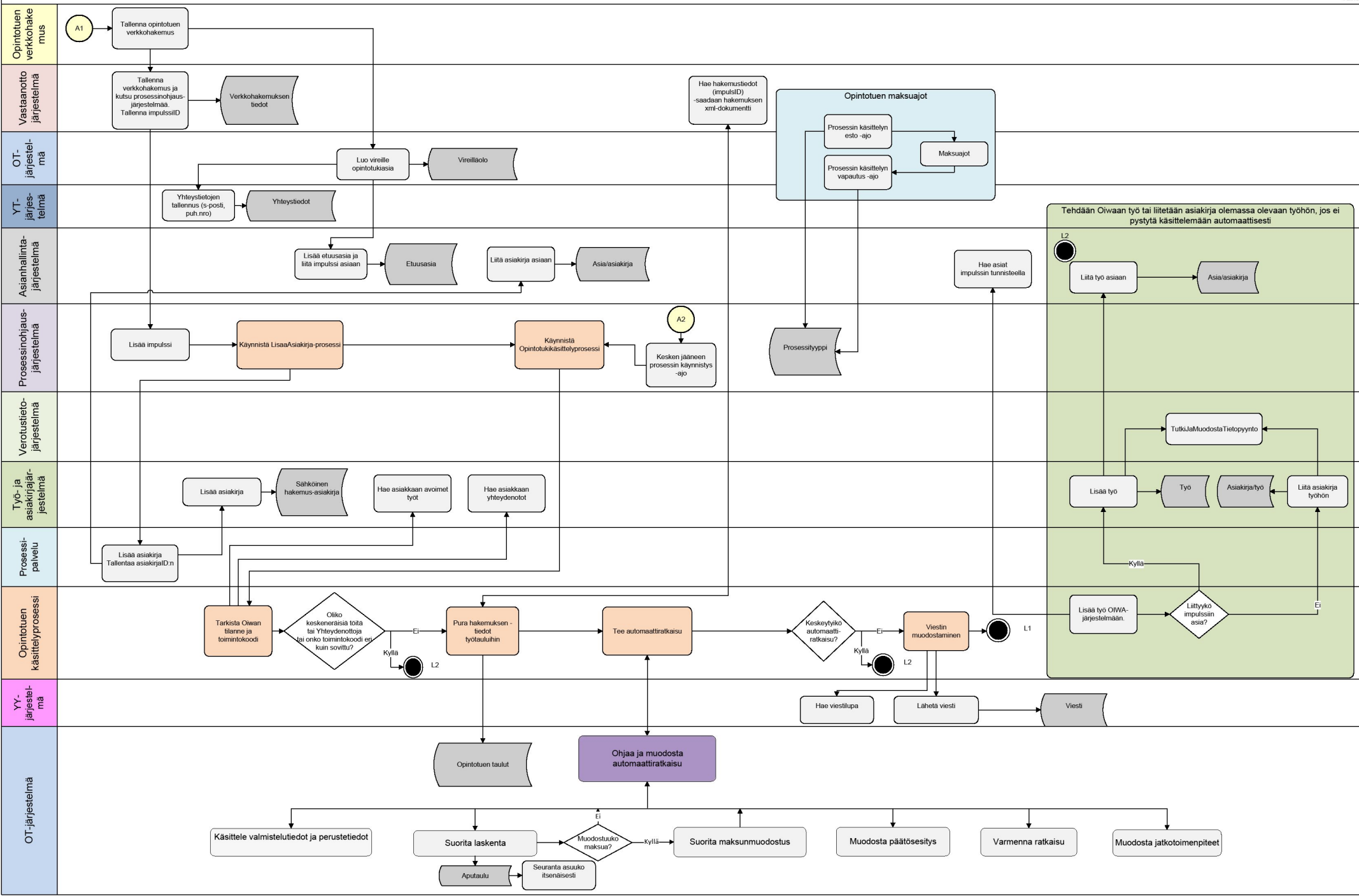
Rajattava / linjattava asia	Kyllä / Ei	Perustelu	Muuta
<ul style="list-style-type: none"> ammattikorkeakoulujen täydennyskoulutus 	Ei		Ei vastaanottotietoa
<ul style="list-style-type: none"> ammattikorkeakoulujen maahanmuuttajien valmentava koulutus 	Ei		Ei vastaanottotietoa
<ul style="list-style-type: none"> yliopistojen erikoistumiskoulutukset 	Ei		Ei vastaanottotietoa
<ul style="list-style-type: none"> yliopistojen täydennyskoulutus 	Ei		Ei vastaanottotietoa
II aste	Ei	Oppilaitosaste rajaa nämä opiskelijat pois Tukiajan muodostuminen eroaa korkeakouluista Lisäksi usein tukittavaksi tulisivat mm.: ikä, vanhempien tulojen vaikutus, vanhempien luona asuminen	
Ratkaisun laji			
Myöntö	Kyllä		
Myöntö, jossa hylkäys alussa	Kyllä	Hylkäys voi olla alussa (hakuaika; myöhässä)	Fraasien muodostus
Hylkäys, laskennallinen peruste	Kyllä	Laskennallinen peruste (hakemus saapunut myöhässä ja koko tuki hylkääntyy - harvinainen tilanne tai opinnot eivät oikeuta tukeen)	
Hylkäys, muut tilanteet	Ei		
Haettu aika			
Haettu yli kuusi kuukautta etukäteiselle ajalle	Ei		
Myöhässä tullut hakemus (hakemus tulee myöhemmin kuin mikä on ollut haetun ajan ensimmäinen kuukausi)	Kyllä		

Rajattava / linjattava asia	Kyllä / Ei	Perustelu	Muuta
Haettu vain tietyllä ajalla lukuvuosittaisen tukiajan ja säännönmukaisen tutkintoajan mukaisesti	Kyllä	Voidaan noudattaa opiskelijan ilmoittamaa	
Haettu aika muutosilmoituksissa koskee kesäaikaa (kesäopintotukea hakevat)	Kyllä		
Haettu aika muutosilmoituksissa koskee muutakin kuin kesäaikaa (kesäopintotukea hakevat)	Ei		
Hakuhetken opintotukitilanne (ensimmäistä kertaa korkeakoulutukea hakeva)			
On voimassa oleva tuki (kk tai toinen aste) haetulle ajalle	Ei	Aiempi tuki tulisi tarkistaa / lakkauttaa.	
Hakuhetkellä on opintotuki (II aste) myönnettynä, mutta se päättyy ennen uuden hakemuksen mukaista haettua aikaa	Kyllä		
Hakuhetken opintotukitilanne (kesäopintotukea hakeva)			
On voimassa oleva korkeakoulutuki ko. opintoihin, mihin hakee tukea	Kyllä		
Ei ole voimassa olevaa korkeakoulutukea ko. opintoihin, mihin hakee tukea	Ei		
Katumusaika (päätöksen poistomahdollisuus saman päivän aikana)			
Automaattiratkaisuissa ei ole katumusaikaa		<p>Ratkaisu tehdään heti, kun hakemus on jätetty. Ratkaisu niillä tiedoilla, jotka ovat käytettävissä.</p> <p>Opintotuessa oleelliset tiedot käytettävissä heti (jos pyydetty liitteitä, eivät ole mukana).</p> <p>Riittävästi kontroleja, jotta mahdolliset virheelliset tapaukset saadaan kiinni ennen ratkaisua.</p>	

Rajattava / linjattava asia	Kyllä / Ei	Perustelu	Muuta
Oiwassa olevat muut opintotuki työt / asiakirjat / yhteydentotot			
Katso erillinen dokumentti OTAUT- Oiwa -työt ja Yhteydenotot			
Fraasit			
Käsittelijän täydennettäviä fraaseja	Ei		Tarkistetaan mahdollisten täydennettävien kohtien välttämättömyys.
Päätökseen tulevat päätöksen kaikki päätöksen perustelun kannalta tarvittavat fraasit			

Opintotuen automaattiprosessi / 5.11.2019

Vaihe



14.5.2018

Opintotuen automaattiratkaisu/OTAUT-projekti/ käyttöönotto 19.5.2018

Testauksen lausunto 14.5.2018

1 Yleistä

Tämä lausunto koskee 19.5.2018 käyttöönotettavien opintotuen automaattiratkaisun aiheuttamien järjestelmäuudistuksien ja –muutosten systeemitestausta.

2 Testauskohteet

Automaattiratkaisun testaus on käsittänyt seuraavien testauksen

- Opintotuen automaatti käsittely (OOTAUTO)
- OpintotukiKäsittelyProsessi, OpintotukiKäsittelyPalvelu
- Seuranta, onko opiskelija muuttanut asumaan itsenäisesti (SOSAUPA)
- muutokset opintotukijärjestelmään, prosessinohjaukseen, sähköiseen asiointipalveluun (eOTh, Omat tiedot), Oiwaan

Testaus on tapahtunut dokumenttien pohjalta, jotka löytyvät projektin työtilasta Sinetistä.

<https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otaut/SitePages/Kotisivu.aspx>

<https://tyotilat-sinetti.kela.fi/projektit/otaut/Jaetut%20asiakirjat/Forms/Jrjestelmadokumentaatio.aspx>

3 Testin eteneminen ja havainnot

Olemassa olevien PL1 moduulien testaus eCICS –kelpoisuuden osalta on alkanut vuoden 2017 lopulla muun Opintotuen testauksen ohella.

1.2.2018 oli testiinluovutus, jonka myötä alkoi varsinaisen automaattiratkaisun testaus.

9.3.2018 oli automaattiratkaisun täydentävä testiinluovutus.

15.3.2018 oli eOTh sovelluksen testiinluovutus automaattiratkaisuversion osalta.

21.3.2018 oli automaattiratkaisun täydentävä testiinluovutus.

Tämän jälkeen on tullut testattavaksi 2.5.2018 saakka pienempiä osuuksia koskien automaattiratkaisua ja sähköistä asiointia.

Testauksen aikana on tehty 151 havaintoa, joista 103 on aiheuttanut korjauksen, 42 ei korjausta ja 6 havaintoa on tällä hetkellä avoinna/käsittelyssä. Testaus jatkuu 19.5 käyttöönottoon saakka.

Kehittämispalvelujen tulosityksikkö/Testausyksikön puolesta


Mervi Kiiveri

ICT-palvelujen tulosityksikkö/Etuuksien ICT -yksikön puolesta


Harri Vääntinen

Edellä olevan perusteella esitän käyttöönottoon ryhtymistä

Kehittämispalvelujen tulosityksikkö/Etuusjärjestelmäyksikön puolesta


Hanna Nisula

19.5.2018

Opintotuen automaattiratkaisu/OTAUT-projekti/ käyttöönotto 19.5.2018

Päätös käyttöönotosta lauantaina 19.5.2018

1 Yleistä

Tämä käyttöönottopäätös koskee 19.5.2018 käyttöönotettavia järjestelmä uudistuksia ja -muutoksia koskien opintotuen automaattiratkaisua.

2 Käyttöönottestaus lauantaina 19.5.2018

Käyttöönottestaus suoritettiin 19.5.2018 ICT-osaston käyttöönottosuunnitelmien P:Käyttönottojen koordinointi\Käyttöönottosuunnitelmat\2018\Toimituserät\2018-05-19\Käyttöönottosuunnitelmat\ Opintotuki_Käyttöönottosuunnitelma.docx mukaisesti siten, että käyttöönottopäätös allekirjoitettiin klo 11.30.

Käyttöönotossa ei havaittu virheitä.

Ehdotus: Yllä mainitut muutokset otetaan käyttöön

Testausyksikön puolesta


Mervi Kiiveri

Ehdotus: Yllä mainitut muutokset otetaan käyttöön

ICT-osaston puolesta


Hannu Turunen

Päätös käyttöönotosta: Yllä mainitut muutokset otetaan käyttöön

Toimeksiantajan puolesta


Hanna Nisula

Etuuspalveluiden kehittämysyksikkö / Nisula Hanna

17.12.2019

Kuvaus korkeakouluopiskelijoiden verkkohakemuksen perusteella annettavien automaattiratkaisujen kehitysprosessista

Tässä liitteessä kuvataan korkeakouluopiskelijoiden verkkohakemuksen perusteella annettavien opintotuen automaattiratkaisujen kehitysprosessia ja kehitystyöhön liittyneitä asiakirjoja.

Korkeakouluopiskelijoiden verkkohakemuksen perusteella voidaan antaa automaattiratkaisu opintotuesta opiskelijan hakiessa korkeakoulutukea ensimmäistä kertaa tai opiskelijan hakiessa kesäopintotukea korkeakouluopintoihin, joihin on jo myönnetty opintotuki.

1 Projekti

Ensimmäistä kertaa korkeakoulutukea hakevien opiskelijoiden verkkohakemusten käsittelyn automatisointi toteutettiin projektina.

Projektin asettamiseen liittyviä asiakirjoja ovat

Projektiehdotus (liite 17A)

Kustannus-hyötyanalyysi

Projektiluokittelu

Projektin toteutuksesta vastasi projektiryhmä. Projektin ja sen etenemisen hyväksyi sekä toimintaa ohjasi ohjausryhmä. Projektin ja ohjausryhmän toimintaa kuvaavia asiakirjoja ovat

Projektsuunnitelma (liite 17B)

Edistymisraportit

Loppuraportti

Verkkohakemusten automaattiratkaisujen kehittämistä on jatkettu ylläpitotyönä, johon on nimetty ylläpitoryhmä. Ylläpidossa on toteutettu esimerkiksi korkeakouluopiskelijoiden kesätukea koskevien verkkohakemusten automaattinen ratkaisu.

Niin projekti- kuin ylläpitoryhmässäkin on ollut edustajia Kelan eri yksiköistä sen varmistamiseksi, että toteutuksen ratkaisut vastaavat haluttua lopputulosta.

2 Automaattiratkaisujen rajaukset (vaatimusmäärittely)

Verkkohakemusten automaattiratkaisujen kohdejoukkoa rajasi jo projektin asettamisen yhteydessä tehdyt rajaukset (kuvattu projektiehdotuksessa ja projektisuunnitelmassa).

Tarkempi asiakkaan tilanteen perusteella tehty kohdejoukon kuvaus on asiakirjassa

Linjaukset ja rajaukset (liite 17C)

Kelan työn- ja asiakirjahallintajärjestelmässä (Oiwa) olevien töiden, asiakirjojen ja yhteydenottojen huomioiminen on kuvattu asiakirjassa

Oiwa –työt ja Yhteydenotot

Tässä asiakirjassa on määritelty se, millainen asiakirja tai yhteydenotto estää hakemuksen käsittelyn automaattiprosessissa.

Automaattiratkaisujen kohdejoukkoa rajattiin siten, että voitiin varmistaa automaattiprosessissa käsiteltävien päätösten oikeellisuus. Tapaukset, joissa vaadittaisiin monimutkaisempaa tietojen yhdistämistä, rajattiin automaattiratkaisusta pois. Tällaiset tapaukset poistetaan automaattiprosessista ja tuodaan käsittelijän tutkittavaksi.

Automaattiprosessissa pysyvät tapaukset, joissa faktapohjaiset tiedot yhdistämällä, ohjelmallista laskentaa hyödyntäen voimme muodostaa lainsäädäntöä vastaavan päätöksen.

3 Automaattiratkaisujen määrittely ja tekniset kuvaukset (määrittely ja suunnittelu)

Automaattiratkaisujen tarkempi määrittely on kuvattu asiakirjoissa

OTAUT yleissuunnitelma

Korkeakouluopiskelijoiden ensimmäisen korkeakoulutukihakemuksen automaattiratkaisuihin liittyvät määrittelyt yhteen kokoava dokumentti.

Automaattiprosessin kuvaus

Kuvaa sanallisesti automaattiprosessin suorittajat ja vaiheet.

Automaattiprosessi (liite 17D)

Kuva automaattiprosessista. Kuvassa on automaattiprosessin suorittajat ja vaiheet.

KTJ Käsittele valmistelutiedot ja perustetiedot

Käyttötapauksessa kuvataan automaattiprosessiin liittyvä valmistelutietojen ja perustetietojen haku ja käsittely opintotukijärjestelmässä.

KTJ Tutki asiakkaan Oiwa-työt ja -yhteydenotot

Käyttötapauksessa kuvataan tilanne, jossa tutkitaan, onko opiskelijalla sellaista Oiwa-työtä tai -yhteydenottoa, joka estää automaattiratkaisun. Oiwa on Kelan työn- ja asiakirjahallintajärjestelmä.

KTJ Käsittele valmistelutiedot ja perustetiedot_kesäopintotuki

Käyttötapauksessa kuvataan automaattiprosessiin liittyvä valmistelutietojen ja perustetietojen haku ja käsittely opintotukijärjestelmässä, kun käsitellään jatko- tai lisätukihakemusta, jolla haetaan kesäopintotukea.

Näissä asiakirjoissa on kuvattu sekä kohdejoukkoa koskevia rajoituksia että teknistä toteutusta.

Teknistä toteutusta on kuvattu asiakirjoissa

Tehtäväkäsikirja: Opintotuen automaattinen käsittely OOTAUTO

Tehtäväkäsikirjassa kuvataan OOTAUTO -moduulin toimintaa. Tämä ns. runkomoduuli ohjaa ratkaisun etenemistä valmistelun aloituksesta ratkaisumerkintöihin ja jatkotoimenpiteisiin asti.

Tehtäväkäsikirja: Opintotuen automaattiratkaisun valmistelu- ja perustetietojen käsittely OOTAUVA

Tehtäväkäsikirjassa kuvataan OOTAUVA –moduulin toimintaa. Tässä opintotuen käsittelyprosessin vaiheessa muodostetaan valmistelun aloitustiedot, haetaan ja tallennetaan ratkaisuun vaikuttavat perustetiedot.

Palvelukuvaus: OpintotukiKäsittelyPalvelu

Palvelukuvaus kuvaa opintotuen automaattisessa käsittelyssä tarvittavia operaatioita.

Prosessin käsikirja: OpintotukiKäsittelyProsessi

Käsikirjassa on kuvattu opintotuen automaattinen käsittelyprosessi. Prosessi tarkastaa Oiwan tilanteen, käynnistää opintotuen automaattisen käsittelyn, luo Oiwa-työn ja lähettää asiakkaalle viestin.

4 Toteutus ja testaus

Toteutusvaiheessa tietojärjestelmän toteuttajat toteuttivat tarvittavat uudet järjestelmäosat ja muuttivat olemassa olevia järjestelmäosia edellä kuvattujen asiakirjojen mukaisesti. Toteuttajat ja määrittelijät kävivät toteutuksen aikana jatkuvaa vuoropuhelua sen varmistamiseksi, että toteutus vastaa vaatimusmäärittelyä.

Jo toteutettuja osioita luovutettiin testattavaksi erissä. Testiin luovutusta on kuvattu asiakirjoissa

OTAUT- 2.julkaisun testiin luovutus

OTAUT- 3.julkaisun testiin luovutus

Testauksen aikana testaajat varmistivat, että toteutettu järjestelmä toimii edellä kuvattujen määritysten mukaisesti. Testaajat toteuttivat erilaisia testitapauksia eri testiympäristöissä sen varmistamiseksi, että automaattiratkaisu syntyy vain halutuissa tilanteissa, ratkaisu on oikea ja ratkaisun jälkeiset toimenpiteet toteutuvat halutusti. Testaus varmistui myös sen, että tilanteissa, joissa automaattiratkaisua ei tehdä, tapaus tuodaan Kelan työnhallintajärjestelmään käsittelijän tutkittavaksi. Testauksessa havaituista virheistä luotiin virheilmoitukset tapauksesta riippuen joko määrittelijöille tai toteuttajille korjattavaksi. Testauksen aikana testaajat, määrittelijät ja toteuttajat kävivät jatkuvaa vuoropuhelua sen varmistamiseksi, että toteutus vastaa haluttua lopputulosta.

Projektivaiheessa tehdystä testauksesta tehtiin testauksen lausunto.

Testauksen lausunto (liite 17E)

5 Käyttöönotto

Ennen käyttöönottoa projektivaiheessa toteutuksen tilanteesta tehtiin edistymisraportti ohjausryhmälle, joka hyväksyi etenemisen käyttöönottoon.

Kelan opintotuen käsittelijöille pidettiin koulutus automaattiratkaisuista ja ylläpitovaiheessa tehtiin erillinen nauhoitettu koulutusmateriaali automaattiprosessin laajennuksesta kesäopintotukihakemusten käsittelyyn.

Käyttöönotosta on tehty käyttöönottosuunnitelma

Käyttöönottosuunnitelma 18.5.2018

Käyttöönottosuunnitelma 16.3.2019

Käyttöönottopäivänä uudet tietojärjestelmäosat ja olemassa olevien osien muutokset vietiin tuotantoympäristöön. Järjestelmien toimivuus testattiin. Projektivaiheessa tehdystä käyttöönotosta tehtiin kirjallinen käyttöönottopäätös.

Käyttöönottopäätös (liite 17F)

Käyttöönottojen yhteydessä julkaistiin Kelan sisäinen ajankohtaisohje, jossa kerrottiin toteutetuista muutoksista.

6 Käyttöönoton jälkeinen toiminta

Käyttöönoton jälkeen tutkittiin satunnaisotannalla automaattiratkaisuja niiden oikeellisuuden varmistamiseksi. Satunnaisotannan tapauksista yksikään ei ollut virheellinen. Lisäksi listattiin ja tutkittiin automaattiprosessista käsittelijän tutkittavaksi siirrettyjä tapauksia prosessin toimivuuden varmistamiseksi.

6.1 Virheiden hallinta

Opintotuen automaattiratkaisuja on 16.12.2019 mennessä annettu 36 682. Näistä 24 on todettu virheelliseksi automaattiprosessin johdosta. Automaattiratkaisujen käyttöönoton jälkeen olemme todenneet kolme tilannetta, jossa automaattiprosessi on tuottanut virheellisen ratkaisun. Yhdessä tapauksessa asia tuli esille asiakkaan yhteydenoton perusteella ja kahdessa tapauksessa asian on huomannut Kelan käsittelijä. Virheet on korjattu.

Havaitut automaattiprosessin virheet:

- Asiakkaalle myönnetty opintolainan valtionlainatakaus oli ulkomaan jakson suuruinen joidenkin kuukausien osalta, vaikka asiakas opiskeli kyseisenä aikana kotimaassa. Näitä tapauksia oli 20. Lainatakauspäätöksiä ei muutettu, ellei asiakas sitä itse pyytänyt, koska opintotukilain 31 § mukaisesti opintotuen muutoksenhakulautakunta ei voi Kansaneläkelaitoksen vaatimuksesta poistaa päätöstä opintolainan valtioneuvoston päätöksistä koskevilta osin. Opintolainan käyttö ja nostettu opintolainan määrä on aina asiakkaan oma päätös.
 - Tieto virheestä saatiin 10.5.2019. Virheestä tehtiin muutospyyntö 13.5.2019 ja korjattu ohjelma vietiin tuotantoon 18.5.2019.
- Asiakkaan kuukauden vaihteessa alkuyöstä jättämä sähköinen hakemus tulkittiin virheellisesti seuraavan kuukauden aikana jätetyksi ja opintotuki hylättiin yhdeltä kuukaudelta hakuajan perusteella (opintotukilaki 23 §). Näitä tapauksia oli kolme. Tapaukset on oikaistu asiakkaan hyväksi.
 - Tieto virheestä saatiin 1.8.2019. Virheestä tehtiin muutospyyntö 2.8.2019 ja korjattu ohjelma vietiin tuotantoon 22.8.2019. Virhe liittyi kuun vaihteessa jätettäviin hakemuksiin, joten virheen korjaamisella ennen elokuun loppua estettiin mahdollisten uusien virheellisten päätösten syntyminen.
- Asiakas oli ilmoittanut verkkohakemuksessa asumisesta vanhempansa luona ilman tietoa asumisen alkamisajankohdasta. Tapaus oli käsitelty automaattiprosessissa ja hänelle oli virheellisesti myönnetty itsenäisesti asuvan opintoraha myös sille kuukaudelle, milloin hän asui vanhempansa luona. Tiedossa on vain tämä yksi tapaus. Tapaus on oikaistu asiakkaan suostumuksella.
 - Tieto virheestä saatiin 13.11.2019. Virheestä tehtiin muutospyyntö 15.11.2019 ja korjattu ohjelma vietiin tuotantoon 19.11.2019.

Opintototuen automaattiratkaisu on osoittautunut jälkikäteen virheelliseksi myös joissain tilanteissa, joissa Kela on saanut Opetushallitukselta virheellisen tiedon, eikä asiakas ole hakemuksessaan korjannut tätä tietoa. Opetushallitus on välittänyt meille joissain tilanteissa virheellisen tiedon opiskelijan vastaanottaman opiskelupaikan opintojen laajuudesta (tieto on ollut esimerkiksi 240 opintopistettä, kun oikea laajuus on 210 opintopistettä). Tämä tieto on nostettu opiskelijalle pohjatiedoksi verkkohakemukseen, eikä opiskelija ole korjannut tätä tietoa. Automaattiratkaisu on tehty kyseisen tiedon perusteella. Myös käsittelijät ovat vastaavassa tilanteessa tehneet virheellisen päätöksen silloin, kun hakemuksen on käsitellyt käsittelijä. Kelassa ei ole ollut mahdollisuutta tietää, että kyseinen tieto on väärin. Nämä tapaukset on tutkittu jälkikäteen saadun tiedon perusteella ja oikaistu.

Tietopyyntö automaattisen päätöksenteon käyttökohteista julkishallinnossa

Oikeusministeriö on pyytänyt selvitystä automaattisen päätöksenteon käyttökohteista Kelan vastuulla olevan sosiaaliturvalainsäädännön toimeenpanossa.

1) Tehdäänkö hallinnonalallanne tai toimialallanne jo nyt hallintopäätöksiä automaattisesti tai vastaavalla tavalla automatisoidusti ja jos niin millaisissa asiaryhmissä?

Kelan automaatio on yksinkertaisiin sääntöihin pohjautuvaa automaatiota (sääntöpohjainen automaatio). Kelassa hyödynnettävä sääntöpohjainen automaatio soveltuu erinomaisesti hyödynnettäväksi massaluontoisissa ja ei-harkinnanvaraisissa hallintoasioissa. Automaation säännöt eli algoritmit ovat luonnollisen ihmisen määrittelemiä ja luonnollinen ihminen vastaa virkavastuulla tekemästään määrittelystä.

Kela ei hyödynnä täysin automatisoidussa ratkaisutyössä tekoälyteknologioita. Syynä on se, että tekoälyn avulla tuotettuihin ratkaisuihin liittyy useita hyvään hallintoon ja asiakkaan oikeusturvaan liittyviä ongelmia, joita on kattavasti käsitelty automatisaatiota koskevassa julkisessa keskustelussa.

Suurimmassa osassa Kelassa tuotettavista ratkaisuista hyödynnetään osittaista automaatiota, jossa etuuskäsittelijä on prosessissa mukana tarkastelemassa ja huomioimassa lopulliseen päätökseen vaikuttavia tekijöitä. Nämä päätökset eivät perustu pelkästään automaattiseen käsittelyyn.

Tällä hetkellä vain pienessä osassa päätöksiä on kysymys pelkästään automaattiseen henkilötietojen käsittelyyn perustuvasta päätöksenteosta.

Kelassa käytössä oleva automaatio on kuvattu liitteissä 1-12.

2) Onko hallinnonalallanne tai toimialallanne asialryhmiä, jotka luonteensa puolesta soveltuisivat automaattiseen päätöksentekoon?

Sääntöpohjaisen osa- ja täysautomaation nykytaso vaihtelee etuuskohtaisesti. Tällä hetkellä vain muutamissa etuuksissa on hyödynnetty sääntöpohjaista täysautomaatiota. Kelan tavoitteena tunnistaa ja hyödyntää automaation mahdollisuuksia kaikissa etuuksissa samalla tavoin. Tämä työ vasta aloitettu.

Sääntöpohjaisen automaation tilanteita Kelassa voi luokitella etuusriippumattomasti esimerkiksi seuraavalla tavalla:

- Suorakorvaukset. Asioidessaan apteekissa tai hankkiessaan yksityisiä terveystalveluja asiakas voi saada Kelan korvauksen välittömästi asiointin yhteydessä. Asiakas maksaa apteekkiin tai palveluntuottajalle omavastuuosuuden ja Kela suorittaa asiakkaan korvauksen mukaisen määrän palveluntuottajalle. Asiakkaalle annetaan kirjallinen päätös vain pyydettyä.
- Täysin automaattinen myöntö- tai lakkautuspäätös voidaan tuottaa tilanteissa, jossa etuus myönnetään tai lakkautetaan asianomaisen hakemuksen mukaisesti. Asiakas hakee etuutta sähköisessä asiointipalvelussa ja annettujen ja Kelalla jo olevien tietojen perusteella asiakkaalle voidaan antaa päätös välittömästi.
- Täysin automaattinen hylkypäätös voidaan tuottaa tilanteissa, jossa etuus hylätään sellaisen estävän syyn vuoksi, josta on olemassa varma tieto eikä Kelalla ole etuuden tai seikan vaikutuksesta harkintamahdollisuutta. Asiakas hakee etuutta sähköisessä asiointipalvelussa ja annettujen ja Kelalla jo olevien tietojen perusteella tiedetään, että oikeutta etuuteen ei ole. Tällaisia estäviä syytä voivat olla mm estävät etuudet, ikä tai haku aika eräissä tilanteissa.
- Täysin automaattinen päätösehdotus jää voimaan, jos asianosainen ei pyydä siihen uudelleenkäsittelyä.
- Täysin automaattisesti muodostuvat lainmuutokseen perustuvat etuuden tason muutokset. Etuuden tason muutoksista annetaan päätös vain etuuslakien edellyttämässä tilanteissa. Jos päätös annetaan, kyseessä on täysin automaattinen päätös.
- Useissa etuuksissa voidaan muodostaa täysin automaattinen päätös luotettavan, selkeän ja riidattoman rekisteritiedon (kuten esimerkiksi ikä, kuolintieto, etuustulot, estävä etuus, palkkatulot) perusteella.

- Täysin automaattinen lakkautuspäätös voidaan tehdä etuuskien määräaikaistarkistuksissa silloin, jos asianosainen ei selvityspyynnön saatuaan palauta pyydettyä selvitystä hänelle asetettuun määräaikaan mennessä.

3) Lisäksi jos teillä on jo käytössä menettelyjä automaattiseen hallintoon liittyvän virkavastuun kohdentamiseksi, päätösten oikeellisuuden valvomiseksi taikka hyvän hallinnon, oikeusturvan tai menettelyn läpinäkyvyyden varmistamiseksi, pyydämme kuvaamaan näitä järjestelyjä.

Hyvä hallinto ja asianosaisen oikeusturva

Sääntöpohjainen automaatio ei vaaranna hyvän hallinnon vaatimuksia tai asianosaisen oikeusturvaa. Sääntöpohjaiselle automaatiolle perustuva päätöksenteko ei juurikaan eroa ei-automatisoidusta päätöksenteosta ja jo 1960-luvulta asti käytössä olleesta pohja-automaatiosta. Jos sääntöpohjainen automaatio korvattaisiin luonnollisella henkilöllä, myös luonnollinen henkilö ratkaisisi etuusasian rekisteritiedon perusteella ja hyödyntäisi päätöstä annettaessa vakiomuotoisia fraasiperusteluita.

Kelassa automaattiseen päätöksentekoprosessiin valikoituvat asiat on rajattu siten, että päätöksen voi tehdä pelkästään automaattisessa menettelyssä silloin, kun asian voi ratkaista hallintolain 34 §:n 2 momentin 5 kohdan nojalla asianosaista kuulematta. Näissä tilanteissa asianosaisella ei ole intressiä tulla kuulluksi. Jos kysymys on olosuhdemuutoksesta, jonka olemassaolosta ei ole epäselvyyttä ja jonka vaikutukseen ei liity tapauskohtaista harkintaa, on kuuleminen yleensä ilmeisen tarpeetonta. Joissakin tapauksissa poikkeaminen kuulemisesta tai asian ratkaisemisesta ilman hakemusta on säädetty etuuslaissa.

Koska olosuhdemuutoksen tai muun päätöksen pohjana olevan tiedon olemassaolosta ei ole epäselvyyttä, toteutuu päätöksentekoprosessissa myös hallintolain 31 §:n mukainen asian riittävä selvittäminen sekä säännöksen taustalla oleva pyrkimys aineellisen totuuden saavuttamiseen.

Sääntöpohjainen automaatio ei ratkaise asiaa, jos Kelaan on toimitettu asiassa muita selvityksiä tai, jos asiakas on ollut yhteydessä Kelaan. Sääntöpohjaisessa automaatiossa ohjelmisto on määritelty palauttamaan manuaaliseen käsittelyyn kaikki ne asiat, joihin liittyy muita asiakirjoja tai yhteydenottoja. Näissä tilanteissa etuusasian ratkaisee luonnollinen henkilö, joka arvioi asiakkaan toimittamien selvitysten ja/tai yhteydenottojen merkityksen sekä tarvittaessa kuulee asiakasta hallintolain mukaisesti.

Hallintolain menettelysäännökset ja hallintolainkäyttölain oikeussuojasäännökset tulevat normaalisti sovellettaviksi myös automaattisiin päätöksiin perustuslain 21 §:n edellyttämällä tavalla. Automaattisesti lähteviin päätöksiin sisältyy hallintolain 44 §:ssä vaaditut seikat eli päätöksen tehnyt viranomainen ja päätöksen tekemisen ajankohta, asianosaiset, joihin päätös välittömästi kohdistuu, päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu sekä yhteystieto, josta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä.

Automaattisten päätösten vakiomuotoiset perustelut ovat hallintolain 45 §:ssä esitettyjen vaatimusten mukaiset. Vakiomuotoisista perusteluista käy ilmi mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun ja niissä mainitaan sovelletut säännökset. Vakiomuotoisia perusteluita hyödynnetään kaikissa Kelan ratkaisuissa, automaatiosta riippumatta.

Automaattisiin päätöksiin sovelletaan hallintolain oikaisuvaatimusmenettelyä, virheen korjaamista sekä tiedoksiantoa koskevia säännöksiä. Automaattisiin päätöksiin sisältyy valitusosoitus ja niihin on mahdollista hakea muutosta hallintolain 47 §:n mukaisesti, aivan kuten manuaalisessa käsittelyssäkin annettuihin päätöksiin.

Automatisaation vaikutukset käsittelyn viivytyksettömyyteen, päätösten oikeellisuuteen ja hyvän hallinnon vaatimusten toteutumiseen

Automatisaation hyötyjä ovat esimerkiksi toistettavuus, tiukempi laadunhallinta, virheiden vähentyminen, integraatiot useiden eri järjestelmien kanssa, kasvanut tuotanto ja pienentynyt työvoiman tarve.

Automatisaatio nopeuttaa etuuksien maksatusta ja parantaa työn laatua. Esimerkiksi opintotuen verkkohakemuksiin liittyviä automaattiratkaisuja on tehty 9.3.2020 mennessä 37 324 kappaletta. Kelan tiedossa on 24 tapausta, jotka on todettu virheelliseksi automaattiprosessin johdosta. Virheprosentti on 0,0643. Manuaalisesti tehdyistä opintotukiratkaisuksista noin 3 prosenttia on virheellisiä. Luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia, koska manuaalisesti käsitellään vaikeampia ja enemmän tutkimista vaativia tapauksia. Valvontoihin ja etukätelsiin riskianalyysiin perustuva Kelan näkemys on se, että oikein kohdennettuna sääntöpohjainen automaatio vähentää inhimilliseen toimintaan liittyvää virheriskiä.

Automatisoinnin ansiosta asiointi sujuu hallintolaissa mainitun palveluperiaatteen mukaisesti eli nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen.

Automatisaatio parantaa raportoinnin tasoa, sillä esimerkiksi ohjelmistorobottien tehtäviä, työmääriä, läpimenoaikoja ja poikkeustilannemääriä on helppo seurata ja raportoida.

Automatisaation myötä vapautuvat resurssit voidaan paremmin kohdentaa neuvontaan ja asiakkaiden tukeen.

Kelassa tunnistetaan vuosittain etuuksiin liittyvät riskit, riskien taustalla vaikuttavat syyt sekä niiden seuraukset pahimmillaan, jos riskit toteutuisivat. Riskien suuruuden perusteella riskejä selvitetään tarkemmin, jotta saadaan selville parhaat hallintatoimenpiteet riskien pienentämiseksi. Etuusriskien, valvontatulosten ja tilastollisten analyysien perusteella luodaan etuuksien laadunhallinnan suunnitelma, joka toteutetaan seuraavan vuoden aikana (LITE 13, Etuuksien laadunhallinnan ohjaus).

Suunnitelmassa on eri menetelmin tehtäviä eritasoisia valvontoja ja selvityksiä, joilla selvitetään etuusratkaisun oikeellisuutta ja etuusprosessien tai etuuksille yhteisten prosessien toimivuutta. Vuosittain valvontaan valikoidaan kohteet, jotka valvotaan joko yksittäisinä valvontoina tai koko vuoden kestävinä jatkuvina valvontoina. Kaikki valvonnat sisältyvät etuuksien laadunhallinnan suunnitelmaan.

Kelan yksiköillä on myös omia laadunhallintaan liittyviä suunnitelmia, joita ne toteuttavat vuosittain.

Paraikaa suunnitellaan olemassa olevan suunnitelman lisäksi järjestelmää, jolla kaikkien etuuksien etuusratkaisujen oikeellisuutta valvotaan nykyistä suuremmalla volyyymilla systemaattisesti. Järjestelmä poimisi ratkaisuista ennalta määrätyn määrän valvottavaksi. Tavoitteena on saada järjestelmä käyttöön 2021.

Uuden järjestelmän avulla tunnistetaan osa virheellisistä ratkaisuista reaaliaikaisesti ennen kuin päätös lähetetään asiakkaalle. Samalla tunnistetaan sellaisia ratkaisuja, joissa Kelassa olevien tietojen perusteella ei voida tietää, onko ratkaisu oikein vai väärin. Virheet korjataan ennen päätöksen antoa. Automatisoiduista päätöksistä voidaan poimia osa valvottaviksi jälkikäteen kahden viikon sisällä ratkaisusta.

Automaattipäätökset ovat erikseen listattuna Kelan päätöksien valvontaluetteloille samoin kuin manuaalipäätöksetkin ja niitä valvotaan samalla tavalla riskiperusteisesti kuin manuaalipäätöksiäkin. Valvontatarve tulee esille etuuksien riskien kartoituksessa. Automaattioratkaisujen suppean käyttöalan vuoksi toiminnallisuuksien oikeellisuus selvitetään käytännössä aina järjestelmän määrittely- ja testausvaiheessa. Tulevaisuuteen kohdentuvissa riskianalyysissä automaattitoiminnallisuudet eivät nouse riskiarvioinnissa korkealle. Yleensä valvontojen kohteena on manuaalisiin päätöksiin liittyvä

inhimillisen virheen riski. Automaattisista päätöksistä tämä riski puuttuu ja tästä syystä nämä päätökset ovat tasaisia laadultaan.

Virkavastuun toteutuminen

Manuaalisesti tehdyn päätöksen vastuuketju voidaan aina määrittää henkilötasolla päätöksen tehneeseen virkailijaan saakka. Automaattisissa päätöksissä ratkaisun varmentavaa yksittäistä toimihenkilöä ei ole. Vastuussa olevat toimihenkilöt voidaan kuitenkin määrittää toimivaltaa koskevien säännösten, tietojärjestelmien vaiheittaisen etenemisen ja siihen liittyvien dokumenttien sekä etenemistä koskevien asiakirjojen avulla aina järjestelmän tai sen muutoksen käyttöönottoa koskevaan päätökseen saakka (LIITTEET 14-15)

Päätöksiä osittain tai kokonaan automatisoivat tietojärjestelmät toteutetaan Kelassa käyttäen ns. "systeemityömenetelmää". Menetelmä kertoo, minkälaisiin vaiheisiin tietojärjestelmän rakentaminen jaetaan, ja mitä missäkin vaiheessa tehdään kenenkin toimesta (LIITE 16). Esimerkkinä systeemityömenetelmän käyttämisestä ja siihen liittyvästä dokumentoinnista on esitetty korkeakouluopiskelijoiden verkkohakemuksen perusteella annettavien automaattiratkaisujen kehitysprosessi (LIITTEET 17, A-F). Systeemityöskentely muissa etuuksissa tapahtuu saman prosessin mukaisesti.

Perustuslain 118 §:n mukainen virkavastuu toteutuu sekä manuaalisesti että automaattisesti annettujen päätösten kohdalla. Virheestä vastuussa oleva yksikkö ja viime kädessä vastuussa oleva toimihenkilö ovat aina määritettävissä työjakoa, toimivaltaa ja toimintamalleja koskevien määrittelyjen perusteella. Moniportaisessa linjaorganisaatiossa vastuullisia toimihenkilöitä voi olla useita, koska yksikön esimiehet vastaavat myös yksikkönsä ja alaistensa tehtävien suorittamisesta. Vastuu voi kohdentua ja jakautua myös virheen laadun perusteella. Kohdentumista ohjaa se, minkä tulosityksikön vastuualueelle virhe kohdentuu. Esimerkiksi, kun kysymys on päätöksen sisällöstä, virheestä vastaava toimihenkilö voi olla vakuutuspiirissä vastuulliseksi nimettyä tehtävää hoitava henkilö ja/tai hänen esimiehensä. Kun kysymys on Kelan etuusohjeen mukaisesti tehdystä ratkaisusta, vastuu voi kohdentua ohjaustoiminnasta vastaavaan yksikköön, jonka virheellistä ohjetta päätöksentekijä on sisäisten määräysten mukaisesti soveltanut. Jos kysymys on teknisestä virheestä, voi vastuu olla järjestelmän toiminnasta vastaavalla yksiköllä ja sen toimihenkilöillä.

Automaattisesti tuotetut etuuspäätökset eroavat manuaalisista yhdellä tavalla, joka ei ole ohitettavissa: automaatio synnyttää ratkaisun aina. Ratkaisun varmentavaa toimihenkilöä ei prosessissa ole. Automaattioratkaisujen luonteesta johtuen niistä vastuussa eivät ole ne

yksiköt ja virkamiehet, jotka normaalisti tekevät Kelan vakuutuspiireissä manuaalisia ratkaisuja. Automaatiopäätösten oikeellisuus varmistetaan järjestelmää määriteltäessä sekä riskien ja laadun hallinnan keinoin. Nämä linjaukset ja järjestelmän toteutus tehdään muissa Kelan yksiköissä. Vastuu on aina välittömästi ja luonnollisesti siellä, missä virhe on tehty. Ajatus, että virheestä vastaava toimihenkilö olisi kaikissa tilanteissa pelkästään päätöksen allekirjoittanut henkilö, on keinotekoinen.

4) Voitte ottaa kantaa myös siihen, millaisilla kriteereillä automaattisen päätöksenteon käyttöalaa tulisi yleislainsa rajata (vrt. edellä kohdassa 2 annettu esimerkki), tai muihin esiselvityksessä käsiteltyihin kysymyksiin

Kelan käsityksen mukaan pohja-automaatio ei ole sellaista automaatiota, josta tulisi säätää, vaan se on tälläkin hetkellä sallittua ja jopa tavoiteltavaa tiedonhallintalain vaatimukset huomioiden. Kysymys on valmistelevista toimista, jotka eivät johda varsinaiseen päätökseen, jolla on oikeusvaikutuksia. Pohja-automaation ilmentymiä ovat mm. viranomaislähteistä saatavat tiedot, joita viedään käsittelyjärjestelmiin ratkaisun tekemisen helpottamiseksi sekä ohjelmistot, jotka lajittelevat asiakirjoja, rekisteröivät hakemuksia tai pyytävät lisäselvityksiä.

Täysautomaation käyttöalan rajausta voidaan tehdä monella tavoin. Kohdassa on 2 on kuvattu etuusriippumattomasti tilanteita, joissa sääntöpohjaista automaatiota etuustyössä voidaan soveltaa. Tilanteet ovat erilaisia, mutta niille yhteisiä ovat esimerkiksi seuraavat tekijät:

- asiaan ei liity harkintaa
- asiassa ei ole lisäselvitys- tai kuulemistarvetta
- tiedot, jotka tarvitaan, ovat käytettävissä joko asiakkaan hakemuksessa tai Kelan käytettävissä olevissa viranomaisrekistereissä
- asiakkaalla ei ole muita asiakirjoja tai yhteydenottoja, jotka edellyttäisivät luonnollisen henkilön arviota asiasta

Näiden edellytysten täytyessä voidaan tunnistaa tilanteita, joissa hyvin erilaisia etuuksia tai hallintotoimia voidaan yhdistää, kuvata ja muuttaa yleislainsäädännöksi.

Mahdollisuuksista säätämistä voi tarvittaessa täydentää rajanvedolla, mikä ei ole yleislainsäädännön perusteella mahdollista esimerkiksi "oikean tekoälyn hyödyntäminen" tilanteessa, jossa se näkyy hallintotoimena tai

päätöksenä asiakkaalle. Tarvittaessa tätä voidaan loiventaa sallimalla mahdollisuus säätää asiasta erityislailla. Tekoälyä rajattaessa on kuitenkin tärkeää tunnistaa sellainen tekoälyn hyödyntäminen, jota ei voida pitää hallintotoimena. Tyypillisesti erilaiset chat -automaatiosovellukset sekä ääneen, kuvaan tai sormenjälkeen perustuvat tunnistamismenetelmät voivat sisältää tekoälyä hyödyntäviä osuuksia. Asiakkaan asiointia tukevien teknisten ratkaisujen estäminen tai poissulkeminen ei varmaankaan ole tarkoitus.

Yhteenveto

Kela tavoittelee tilannetta, jossa kaikki tai valtaosa automaatiolla toteutettavista päätöksistä perustuu yleislain säännöksiin. Sääntöpohjaisen automaation hyödyntämistilanteet ovat yksinkertaisia laissa säädetyistä ehdottomista edellytyksistä muodostuvia päättelyketjuja. Tavoittelemme automaatiota tilanteissa, jotka eivät edellytä harkintaa ja joissa asiassa ei ole lisäselvitystarvetta eikä asia edellytä asiakkaan kuulemistä. Tiedot, jotka tarvitaan ovat käytettävissä joko asiakkaan hakemuksessa tai Kelan käytettävissä olevissa viranomaisrekistereissä.

Kelan näkemyksen mukaan automaation käyttöalaa ei ole tarpeen säädellä eri etuuslaeissa erikseen. Etuuksien myöntämisperusteiden erilaisuudesta huolimatta automaation käyttöala voidaan säätää yleislailla. Esimerkiksi tiedossa olevan tulotiedon huomioiminen eri tavoin etuuslakien erilaisten tulokäsitteiden ja laskusääntöjen vuoksi, ei automaatiojuridiikan näkökulmasta tee tilanteita erilaisiksi. Aslasta säätämisen kannalta on olennaista tunnistaa tyypillisiä tilanteita sekä tunnusmerkkejä, jotka yhdistävät eri hallinnonalojen sääntöpohjaista toimintaa.

Asia on Kelan toiminnan kannalta tärkeä ja olemme käytettävissä, jos selvittelytyö edellyttää materiaalia tai asiantuntijoidemme työpanosta.



Anne Neimala
Etuusjohtaja



Petri Lemettinen
Lakimies

Liiteluettelo

LIITE 1 Pohja-automaatio (yleinen kuvaus)

LIITE 2 Asumisen tuet

LIITE 3 Eläkkeet

LIITE 4 Kansainväliset tilanteet

LIITE 5 Kuntoutusetuudet

LIITE 6 Perhe-etuudet

LIITE 7 Opintoetuudet

LIITE 8 Terveystuudet

LIITE 9 Toimeentulotuki

LIITE 10 Työkykyetuudet

LIITE 11 Työttömyysetuudet

LIITE 12 Vammaisetuudet

LIITE 13 Etuuksien laadunhallinnan ohjaus (prosessikuvaus)

LIITE 14 Kelan työjärjestys

LIITE 15 Etuuspalvelut tulosityksikön työjärjestys

LIITE 16 Kuvaus systeemityön, häiriöhallinnan ja muutoshallinnan toteutuksesta Kelassa

LIITE 17 Kuvaus opintoetuuksien automatisoinin kehitysprosessista (Esimerkki) **Salassapidettava**

LIITE 17 A Projektiehdotus **Salassapidettava**

LIITE 17 B Projektisuunnitelma **Salassapidettava**

LIITE 17 C Linjaukset ja rajaukset **Salassapidettava**

LIITE 17 D Automaattiprosessi **Salassapidettava**

LIITE 17 E Testauksen lausunto **Salassapidettava**

LIITE 17 F Käyttöönottopäätös **Salassapidettava**