

28.9.2018

EOAK/2668/2018

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä**

**KANSANELÄKELAITOS: ITÄINEN VAKUUTUSPIIRI, ITÄINEN ASIAKASPALVELUYKSIKÖ JA JOENSUUN PALVELUPISTE**

Tarkastuspöytäkirja

Tarkastusajankohta: 5.6.2018 klo 12.30–16.15

Osallistujat EOAK:sta: Esittelijäneuvos Juha Niemelä  
Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Päivi Pihlajisto  
Notaari Eeva-Maria Tuominen

Osallistujat tarkastuskohteista:

Vakuutuspiirin johtaja - - -  
Itäisen vakuutuspiirin toimeentuloturvaetuuksien ratkaisukeskuksen  
päällikkö - - -  
Itäisen asiakaspalveluyksikön johtaja - - -  
Yhteyskeskuksen johtaja - - -  
Pohjois-Karjalan palveluryhmän päällikkö - - -  
Toimeentulotukiryhmän ryhmäpäällikkö - - -  
Työttömyysturvaryhmän ryhmäpäällikkö - - -

## **1 TARKASTUKSEN TARKOITUS**

Käynnin tarkoituksena oli tutustua Kelan Itäisen vakuutuspiirin ja asiakaspalveluyksikön sekä Joensuun toimiston toimintaan ja kuulla alueen ajankohtaisia asioita. Piiri oli lähettänyt oikeusasiamiehen kansliaan etukäteen tietoja vuosina 2017–2018 ratkaistuista etuusasioista ja niiden läpimenoajoista sekä piirin organisaatiosta. Lisäksi asiakaspalveluyksikkö oli lähettänyt niin ikään etukäteen tietoja alueen toimistojen asiakaspalvelusta.

## **2 TARKASTUKSEN KULKU**

### **3.1 Asiakaspalvelutilat**

Tarkastusten aluksi tutustuttiin Joensuun toimiston asiakaspalvelutiloihin ottaen erityisesti huomioon kanslian tarkastusten vuositeema eli oikeus yksityisyyteen.

Tarkastushetkellä toimistossa oli asioimassa noin 5–10 asiakasta. Toimiston asiakastilat olivat varsin pienet. Asiakkaita palveltiin ja opastettiin verkkoasiointiin palveluopastamalla aulatilassa sekä erillisissä asiointipisteissä (yhteensä 5 kpl). Nämä asiointipisteet olivat lasiseinin erotettuja ja ovella varustettuja suljettuja tiloja. Toimiston edustajien mukaan asiakastiloissa on mahdollista pitää radiota auki, mikä osaltaan estää aulatiloiissa käytävien keskustelujen kuulumista ulkopuolisille. Toimistossa ei ole asiakkaille tarkoitettua wc-tilaa.

### 3.2 Tarkastuskohteiden toiminnan esittely

Kelan edustajat esittelivät vuorollaan piirin, yksikön ja toimiston toimintaa. Itäisen asiakaspalveluyksikön johtaja osallistui tarkastukseen skypen välityksellä.

Organisaatiot ja keskeiset tunnusluvut ilmenevät Kelan etukäteen toimittamista ja tarkastuksella esittämistä materiaaleista, jotka ovat liitettynä tämän asian sekä asioiden EOAK/2670/2018 ja EOAK/2706/2018 asiakirjoihin. Tässä pöytäkirjassa mainitaan vain eräitä aiheita, joista käytiin keskustelua.

Lisääntyvä verkkoasiointi on johtanut muutoksiin toimistopalveluissa, mikä on näkynyt myös Itäisen asiakaspalveluyksikön alueella. Palvelupisteiden määrän vähentämisen lisäksi toimistojen aukioloaikoja on supistettu ja ajanvarauspalvelua lisätty. Muun muassa Petosen palvelupisteessä Kuopiossa siirryttiin alkukevästä vain ajanvarauksella toimivaan asiointiin. Itäisen asiakaspalveluyksikön johtajan mukaan Petosen palvelupiste tullaan sulkemaan kokonaan. Ratkaisuun ovat olleet vaikuttamassa myös turvallisuuskysymykset.

Verkkoasioinnin lisääntyminen on lisännyt puhelinpalvelun asiakasmääriä. Yhteyskeskuksen johtajan mukaan asiakaskontaktin keskimääräinen pituus on lähes 10 minuuttia. Jos palvelua kevennettäisiin siten, että asiakkaan kokonaistilanteeseen ei mentäisi puhelun aikana niin syvästi, saataisiin hänen mukaansa asiakaskontakteja lyhennettyä ja pystyttäisiin palvelemaan määrällisesti enemmän asiakkaita. Hakemusten ruuhkautuminen aiheuttaa paljon ns. turhia puheluita, joissa asiakkaat vain tiedustelevat asiansa käsittelyvaihetta.

Etuusratkaisutoiminnan osalta esille nousi muun muassa skype-yhteyden laajamittainen hyödyntäminen erityisesti Kelan sisäisessä yhteistyössä. Entistä enemmän toimihenkilöt keskustelevalt samaa etuusasiaa käsittelevien toimihenkilöiden kanssa skypen välityksellä. Osittain tähän on syynä se, että samaa etuutta käsittelevät toimihenkilöt työskentelevät piirin eri toimistoissa. Myös asiantuntijalääkärin arviotyötä tehdään enenevässä määrin skype-keskusteluna niin sanottuna kevytkonsultaationa asiantuntijalääkärin ja toimihenkilön välillä, mikä nopeuttaa etuusasioiden käsittelyä.

Käsittelyaikojen osalta keskusteltiin ensinnäkin Kelan valtakunnallisista tavoitekäsittelyajoista. Oikeusasiamiehen kanslian edustajat toivat esiin sen, että osassa etuuksia keskimääräinen käsittelyaika on jatkuvasti varsin selkeästi alle tavoitekäsittelyajan. Tilastotietojen perusteella tällaisia etuuksia ovat vuosina 2016–2017 Itäisessä vakuutuspiirissä olleet muun muassa lastenhoidon tuet, opintotuet, sairaanhoidon korvaukset ja yleinen asumistuki. Niissä kaikissa keskimääräinen käsittelyaika on ollut noin 10 päivää alhaisempi kuin Kelassa asetettu tavoitekäsittelyaika.

Toisaalta esimerkiksi kuntoutus-, vammais- ja sairauspäivärahaetuuksissa Kelalla on ollut vaikeuksia saavuttaa tavoitekäsittelyaikoja. Näin on ollut myös Itäisessä vakuutuspiirissä. Oikeusasiamiehen kanslian edustajat nostivat esiin kysymyksen, olisiko tavoitekäsittelyaikojen asetelua tai vaihtoehtoisesti etuusasioiden käsittelyresursseja syytä tarkistaa.

Keskustelua käytiin myös maakuntauudistuksesta, toimeentulotukiasioiden siirtymisestä Kelalle sekä aktiivimallista. Lisäksi tutustuttiin muutoinkin Itäisen vakuutuspiiriin uudistettuihin toimintoihin.

### 3.3 Johtopäätökset

Vakuutuspiiriä pyydettiin toimittamaan vielä tilastotietoja etuuksien käsittelyajoista ajalta toukokuu–elokuu 2018. Piiri toimitti ne, samoin kuin yhteenvedon käsittelyajoista ajalta tammi-kuu–elokuu 2018. Vakuutuspiiriin johtaja ilmoitti, että niin sanotuissa ”kyky”-etuuksissa (kun-

toutus, sairauspäivärahat ja vammaisetuudet) on menty lomakaudesta huolimatta parempaan suuntaan. Sairauspäivärahan käsittelyajassa näkyy hänen mukaansa erityisesti elokuussa se seikka, että piirissä on purettu kertynyttä ruuhkaa ja tehty suhteessa vanhempaa hakemuskantaa. Piirissä vireillä oleva hakemuskanta on samalla keventynyt ja käsittelyajat kokonaisuutena ovat johtajan mukaan paranemaan päin.

Edellä mainitut tarkastushavainnot ja tarkastusmateriaali esiteltiin apulaisoikeusasiamies Pasi Pölöselle. Hänen pyynnöstään ilmoitan seuraavan.

### 3.3.1 Yksityisyyden toteutumista edistävät ja haittaavat käytännöt

Oikeusasiamiehen kanslian vuositeemaan liittyvinä havaintoina voidaan todeta, että Joensuun toimiston erillisissä asiointipisteissä asiointin yksityisyys on hyvin turvattu. Sen sijaan aulatiiloissa annettavan palveluopastuksen yhteydessä on vaarana, että keskustelu kulkeutuu myös omaa asiointivuoroaan odottavien asiakkaiden korviin. Tämä edellyttää asiakaspalvelulta erityistä huolellisuutta. Kelan edustajan on pidättäydyttävä kertomasta palvelutapahtumassa asiakkaan yksityisyyden suojaan kuuluvasta seikasta siten, että ulkopuolinen voi sen kuulla ja pyrittävä muutoinkin pitämään keskustelu yleisellä tasolla.

### 3.3.2 Etuuksien käsittelyajat

Piirin toimittamissa tilastoissa on nähtävissä se varsin yleinen ilmiö, että kesälomakaudella, erityisesti heinäkuussa, etuuksien käsittelyajat ovat hieman korkeammat kuin muulloin. Viranomaisten tulisi luonnollisesti pyrkiä järjestämään toimintansa siten, että etuuksien käsittely olisi viivytyksetöntä myös loma-aikoina.

Kun tarkastellaan etuuksien käsittelyaikoja vakuutuspiirissä ajalla tammikuu–elokuu 2018, voidaan havaita, että nimenomaan edellä mainituissa kolmessa etuudessa eli kuntoutuksessa, sairauspäivärahasa ja vammaisuuksissa käsittelyajat ovat yli Kelassa asetetun tavoitteen. Kuntoutusasioissa tavoite (34 päivää) on ylittynyt kuudella päivällä (40,9), sairauspäivärahasa lukemat ovat 21 ja 24,3 päivää eli ylitys 3,3 päivää. Vammaisuuksissa 28 päivän tavoite on ylittynyt 4,6 päivällä käsittelyajan ollessa 32,6 päivää.

Apulaisoikeusasiamies pitää tärkeänä, että Kela pystyy käsittelemään etuusasiat ilman aiheutonta viivytystä ja asettamiensa läpimenoaikatavoitteiden puitteissa. Hänen käsityksensä mukaan käsittelyajat edellä mainituissa asiaryhmissä ovat varsin samankaltaisia myös muissa vakuutuspiireissä ja esimerkiksi sairauspäiväraha-asioiden käsittelyajoista on saapunut myös paljon kanteluita. Itäisen vakuutuspiirin johtajan mukaan tilanne niiden osalta on parantumaan päin, kun kesällä on käsitelty runsaasti niin sanottuja vanhoja hakemuksia. Tämän vuoksi nyt puheena olevat käsittelyajat eivät anna apulaisoikeusasiamiehelle aiheutta enempään toimenpiteisiin. Hän seuraa laillisuusvalvontatyössään jatkossakin etuusasioiden käsittelyaikojen kehittymistä Kelassa ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin, mikäli aiheutta ilmenee.

Tarkastuskäynti ei anna apulaisoikeusasiamies Pasi Pölöselle aiheutta enempään toimenpiteisiin.

Pöytäkirjan vakuudeksi:

Juha Niemelä  
esittelijäneuvos