

21.5.2021

Kelan hallitus

Aika 21.5.2021 klo 9.00-12.00

Paikka Skype-kokous

Osallistujat	Puheenjohtaja	Vertti Kiukas		
	Varapuheenjohtaja	Mira Nieminen		
	Jäsenet	Tuija Brax		
		Leila Lehtinen		
		Veli-Mikko Niemi		
		Juha Rehula		
		Saana Siekkinen		
		Timo Sipilä		
		Riitta Särkelä		
		Tommi Toivola		
		Tuija Sarlin		
		Outi Antila		
	Heli Korhola			
Henkilöstön edustaja	Kari-Pekka Mäki-Lohiluoma			
Esittelijä	Nina Nissilä			
Sihteeri	Ville Korhonen			
Läsnä				
	Sari Hänninen	5.1	Heli Kauhanen	7.2
	Leena Uikkanen	5.1	Riku Sarlin	7.2
	Pasi Lankinen	5.2	Sami Rapiokallio	7.2
	Heikki Launiemi	7.1	Jiri Hänninen	7.2
	Henri Burtsov	7.1	Antti Jussila	7.3
			Petteri Taponen	7.3
			Sari Pitkämäki	7.3
			Mikko Toivanen	7.3

1 Kokouksen avaus

Puheenjohtaja Vertti Kiukas avasi kokouksen.

2 Päätösvaltaisuuden toteaminen

Todettiin kokous päätösvaltaiseksi ja laillisesti kokoon kutsutuksi.

3 Pöytäkirjan tarkastaminen

Todettiin 22.4.2021 kokouksen pöytäkirja tarkastetuksi.

4 Asialistan hyväksyminen (liite 1)

Hyväksyttiin kokouksen asialista.

5 Päätettävät asiat

Pääjohtajan esittelystä

5.1 Kelan työjärjestys 1.9.2021 lukien (liite 2)

Päätettiin vahvistaa Kelan työjärjestys 1.9.2021 lukien esityksen mukaisesti.

Kelan strategian keskiössä on asiakasnäkökulma ja asiakaskokemuksen kehittäminen on yksi kolmesta keskeisestä strategisesta tavoitteesta. Keskeisiä tavoitteitamme asiakaskokemuksen parantamisessa ovat: tuotamme eri asiakasryhmien tarpeet huomioivaa palvelua kaikissa kanavissa ja yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa sekä asiakasymmärrys ohjaa palveluidemme kehittämistä. Selkeytämme palvelukokonaisuuksia ja poistamme asiakkaan tarvetta asioida. Näin voimme kohdentaa resursseja apua eniten tarvitseville. Huomioimme organisaatioasiakkaat entistä paremmin ja sujuvoitamme myös heidän asiointiaan.

Kelan hallitus asetti 21.11.2019 ”Asiakasarvo ja kestävä tuottavuus”- (ASKO) kehittämisohjelman. Ohjelma asetettiin talouden riskiskenaarioiden hallintatoimenpiteenä ja kestävä talouden edistämiseksi. Ohjelma alkoi 1.9.2020, kun ohjelman alkuperäinen aikataulu siirtyi koronatilanteen vuoksi puolella vuodella.

ASKO-ohjelmassa on laajasti analysoitu keskeisiä asiakasarvoon ja tuottavuuteen vaikuttavia tekijöitä asiakkuus- ja etuustoiminnoissa. Kattavan asiakasanalyysin avulla on

selvitetty eri asiakasryhmien palvelutarpeita. Prosessianalyysien ja eri selvitysten avulla on arvioitu nykyisten toimintatapojen ja organisaation kykyä vastata asiakasryhmien erilaisiin palvelutarpeisiin ja mahdollisuuksiin toteuttaa palvelutuotanto tehokkaasti.

Analyysin ja kokeilujen pohjalta on havaittu tarpeita toteuttaa tiettyjä toimintatapojen muutoksia asiakasarvon lisäämiseksi ja tuottavuuden parantamiseksi.

Asiakkaiden monimuotoisten elämäntilanteiden palvelutarpeet ja niiden onnistunut hoitaminen vaativat eheän ja sujuvan palvelupolun. Nykyisessä hajautetussa toimintatavassa asiakasvastuuta ei ole määritelty ja asiakkaan asiaa ei hoideta kokonaisvaltaisesti. Tämä on omiaan aiheuttamaan ylimääräisiä yhteydenottoja asiakkaalta tai Kelaan asiakkaalle. Asiakkaan asian hoitamista siirretään tulosityksiköstä toiseen nykyisen tiukan työjärjestyksen vuoksi eikä asiaa hoideta siellä, missä se olisi kokonaisuuden kannalta tarkoituksenmukaisinta ja tuottavinta.

Työjärjestyksen muutoksilla voidaan mahdollistaa jatkossa asiakkuusvastuusiin perustuva tarkoituksenmukainen työnjako.

Asiaksanalyysin pohjalta laaditut asiakasryhmät vaativat erilaista toimintatapaa ja tiettyjen asiakasryhmien palveluissa korostuu paikallisen kumppanin merkitys. Tiedetyt asiakasryhmät näyttäytyvät kolmannesta, yleensä paikallisesta osapuolesta enemmän tai lähes kokonaan irrallisina. Näihin tarpeisiin pohjautuen olisi perusteltua muuttaa myös tulosityksikköjen nimet paremmin toimintaa kuvaaviksi. Uusiksi tulosityksiköiden nimiksi esitetään valtakunnalliset asiakkuuspalvelut ja asiakkaan lähipalvelut.

Valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen tulosityksikkö vastaa valtakunnallisesti hoidettavista asiakkuuksista, valtakunnallisesta etuuksien käsittelystä, verkkopalveluista sekä etuuslainsäädännön kehittämisehdotusten tekemisestä.

Asiakkaan lähipalvelujen tulosityksikkö vastaa henkilökohtaisen asiakaspalvelun järjestämisestä sekä toteuttamisesta, ja siihen liittyvästä palveluverkosta sekä erikseen sovitettavien asiakkuuksien ja etuuskäsittelyn hoitamisesta.

Molemmat tulosityksiköt vastaavat palvelujen, asiakkuuksien ja palvelukanavien kehittämisestä yhdessä.

Samalla työjärjestykseen tehdään myös muita päivityksiä.

Eduskunta on hyväksynyt hallituksen esityksen, jolla ehdotettiin muutettavaksi mm. Kansaneläkelaitoksesta annetun lain (731/2001, jäljempänä Kela-laki) 10 §:ää. Muutos ei ole vielä tullut voimaan. Muutoksen jälkeen Kela-laissa säädetään, että Kelan toimialueena on koko maa. Tarkemmat määräykset Kelan organisaatiosta, yksiköistä, tehtävistä ja niiden järjestämisestä annetaan Kelan työjärjestyksessä.

Koska Kela-laissa ei enää jatkossa ole mainintaa keskus- ja paikallishallinnosta eikä vakuutuspiireistä, poistetaan ne myös Kelan työjärjestyksen 1 ja 9 §:stä sekä muutoinkin yksinkertaistetaan hallintorakenteen kuvausta työjärjestyksessä.

Työjärjestyksen 23 §:ää muutetaan siten, että kahden tai useamman tulosityksikön tai toiminnallisen yksikön tehtäväalueeseen kuuluva merkittävä asia käsitellään Kelan joutoryhmässä.

Työjärjestyksen 24 §:ää muutetaan siten, että hallinnollinen päätös voidaan tehdä ilman esittelyä, jos kyse on asiasta, jolla ei ole laajakantoista merkitystä ja joka perustuu Kelassa noudatettuun vakiintuneeseen käytäntöön. Pääsääntönä säilyy jatkossakin hallinnollisten päätösten tekeminen esittelystä.

Edellä esitetyt asiat on käsitelty Kelan yt-neuvottelukunnan kokouksessa 18.5.2021.

Asian käsittelyn yhteydessä merkittiin tiedoksi, että Kelan eteläinen asiakaspalveluyksikkö ja pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikkö yhdistetään 1.9.2021 lukien.

Uuden yksikön nimi on eteläinen asiakaspalveluyksikkö.

5.2 Tulosyksikön johtajien määräaikaisuuden jatkaminen (liite 3)

Päätettiin jatkaa

- ma. asiakkuuspalveluiden tulosyksikön johtajan Petteri Taposen työsopimusta ajalle 1.8.-31.12.2021 kuitenkin enintään siihen saakka kunnes vakinainen tulosyksikön johtaja on valittu ja ottanut tehtävän vastaan.
- ma. etuuspalveluiden tulosyksikön johtajan Antti Jussilan työsopimusta ajalle 1.8.-31.12.2021 kuitenkin enintään siihen saakka kunnes vakinainen tulosyksikön johtaja on valittu ja ottanut tehtävän vastaan.
- ma. yhteisten palveluiden johtajan Niina Linkovan määräaikaista työsopimusta 1.8.-31.10.2021 väliselle ajalle.

Kelan toimivaltapäätöksen mukaan toimialasta vastaava johtaja ottaa enintään vuoden kestävään määräaikaiseen työsuhteeseen tulosyksikön johtajan. Hallitus valitsee vakinaiseen työsuhteeseen ja yli vuoden kestävään määräaikaiseen työsuhteeseen tulosyksikön johtajan.

Toimivaltapäätöstä sovellettaessa työsuhteen kesto lasketaan peräkkäisten työsuhteiden osalta ensimmäisen määräaikaisen työsopimuksen alusta alkaen ja toimivalta työsuhteeseen ottamiseen on vuoden jälkeen Kelan hallituksella.

Asiakkuusjohtaja Elise Kivimäen siirryttyä eläkkeelle Keskisen asiakaspalveluyksikön johtaja Petteri Taponen on nimitetty määräaikaiseksi asiakkuuspalveluiden tulosyksikön johtajaksi ajalle 1.8.2020-31.7.2021.

Etuusjohtaja Anne Neimalan siirryttyä eläkkeelle Eteläisen vakuutuspiirin johtaja Antti Jussila on nimitetty määräaikaiseksi etuuspalveluiden tulosyksikön johtajaksi ajalle 1.9.2020-31.7.2021.

Todettiin, että vakinaisten tulosityksiköiden johtajien tehtävät laitetaan julkiseen haakuun. Hallituksen palkitsemistyöryhmä valmistelee hallituksen elokuun kokoukseen esitykset nimityksistä.

Yhteisten palveluiden johtaja Sari Hänninen on nimitetty määräaikaisen ASKO-ohjelmajohtajan tehtävään 1.9.2020-31.7.2021 väliseksi ajaksi. Hännisen määräaikaista nimitystä on tarkoitus jatkaa ajalle 1.8.-31.10.2021. Yksikön päällikkö Niina Linkova on nimitetty yhteisten palveluiden johtajan sijaiseksi ajalle 1.9.2020-31.7.2021.

Määräaikaisen nimityksen jatkaminen ilman hakumenettelyä on tarkoituksenmukaista ASKO-ohjelman ja määräaikaisen nimityksen pituuden takia.

6 Linjattavat asiat

Linjattavia asioita ei esitetty.

7 Tiedoksi olevat asiat

7.1 Riskienhallinnan kehittämisen tilannekuva (liite 4)

Merkittiin tiedoksi riskienhallinnan kehittämisen tilannekuva.

Tilintarkastusyhteisö BDO teki tarkastuksen Kelan riskienhallintaan syksyllä 2020.

Tarkastuksen ja Kelan omien havaintojen perusteella tehtiin suunnitelma vuodelle 2021 Kelan riskienhallinnan ja tietoturvariskien hallinnan kehittämiseksi.

Kehittämissuunnitelma ja kehittämistoimenpiteet käsiteltiin ja hyväksyttiin Kelan hallituksen kokouksessa 17.12.2020.

Kaikki esitetyt kehittämistoimenpiteet on käynnistetty ja osa on toteutusvaiheessa.

7.2 Etuuskäsittelyn uudistamisen tilannekatsaus (liite 5)

Merkittiin tiedoksi etuuskäsittelyn uudistamisen tilannekatsaus.

Todettiin, että etuuskäsittelyn alustaa on pilotoitu yleisessä asumistuessa erinomaisella menestyksellä, perhevapaaudistus etenee aikataulussaan, ajantasaiset seurantamennettelyt ohjelman etenemisen seurantaan on luotu. Lisäksi ohjelmajohtaja on valittu ja aloittaa työnsä elokuussa.

Riskiksi on noussut rahoitus. Etuusalustan rahoitustarvetta ei käsitelty kehysriihessä ja pitkäaikaisen rahoituksen varmistumisen puute haastaa ohjelman suunnitelmallisuutta. Rahoitusneuvotteluita jatketaan.

7.3 Pääjohtajan ajankohtaiskatsaus (liite 6)

Merkittiin tiedoksi pääjohtajan ajankohtaiskatsaus.

Katsauksessa käsiteltiin etuuksien läpimenoajat, perustoimeentulotuen käsittelyn tilanne, palvelutilanne, Kelan toiminnan ja toimintaympäristön katsaus, Kelan toiminnan tilannekuva sekä selvitys työpaikkakassoista ja julkisesta hallintotehtävästä.

Lisäksi katsauksessa käsiteltiin perustoimeentulotuen perusosan alentaminen liittyen professori Hiilamon 5.5.2021 julkaistuun kolumniin, koronatodistusten viestintä, lasten ruotsinkielinen kuntoutus sekä lausunnot eduskunnalle.

7.4 Katsaus Kansaneläkelaitosta koskevan lainsäädännön muutostarpeita selvittävän parlamentaarisen työryhmän työhön

Merkittiin tiedoksi katsaus Kansaneläkelaitosta koskevan lainsäädännön muutostarpeita selvittävän parlamentaarisen työryhmän työhön.

7.5 Ajankohtaisia kansainvälisiä asioita (liite 7)

Merkittiin tiedoksi ajankohtaisia kansainvälisiä asioita.

7.6 Kelan hoitamaa sosiaaliturvaa koskevat laskelmat 2020-2022 (liite 8)

Merkittiin tiedoksi Kelan hoitamaa sosiaaliturvaa koskevat laskelmat 2020-2022.

7.7 Kelan valtuutettujen 2.3.2021 pitämän yleiskokouksen pöytäkirja nro 1/2021

Merkittiin tiedoksi Kelan valtuutettujen 2.3.2021 pitämän yleiskokouksen pöytäkirja nro 1/2021.

8 Muut asiat

8.1 Hallitusten jäsenten kysymykset seuraavaan kokoukseen, joka pidetään 18.6.2021

Tuleviin hallituksen kokouksiin toivottiin käsiteltäväksi monikanavarahoitusta, Venäjän sosiaaliturvasopimusta sekä KV 883-asetusta.

Seuraava hallituksen kokous pidetään etäyhteyksin.

9 Kokouksen päätös

Puheenjohtaja Vertti Kiukas päätti kokouksen.

Pöytäkirjan vakuudeksi

Vertti Kiukas
hallituksen puheenjohtaja

Heli Korhola
sihteeri