



18.12.2017

Henna Huhtamäki

*Mobiilin sosiaaliturvan
kärkihanke*



HALLINTOA VAI IHMISTÄ VARTEN

Hallinnon toimet ja asiakkaan odotukset

- Miksi päätöksiä annetaan
- Paljonko päätöksiä annetaan
- Mitä asiakas odottaa
- Mitä muita vaihtoehtoja (bench markkausta)
- Toiminnan muutoksen vaikutukset prosessiin ja sidosryhmiin





Kelan päätökset sosiaaliturvaan kuulumisesta

- EOA:n ratkaisuja v.1996-1998:
 - EOA katsoi, että sosiaaliturvaan kuulumista koskevassa päätöksentekomenettelyssä oli puutteita erityisesti tilapäisesti (tai yli vuoden) ulkomailta oleskelevien henkilöiden osalta
 - ”Ulkomaille muuttajat eivät esimerkiksi saa riittävästi tietoa siitä, kuinka kauan he kuuluvat Suomen sosiaaliturvaan”
 - ”Henkilöt saattavat tietämättään jäädä sosiaaliturvan ulkopuolelle” (kaikille ei annettu päätöstä)
 - Tieto sosiaaliturvasta ensimmäistä kertaa Suomeen muuttaville tai Suomeen palaaville.



Kelan päätökset sosiaaliturvaan kuulumisesta

- Alun perin tarkoituksena oli antaa päätös lähinnä silloin, kun henkilön olosuhteissa tapahtui muutoksia, jotka vaikuttivat sosiaaliturvaan
 - Jos etuutta ei ollut maksussa henkilön muuttaessa ulkomaille: ei päätöstä
- Kelan tietojärjestelmän kehittämistyö => vakuutusjaksojen yhä tarkempi kirjaaminen mahdollista v. 2001
- Sosiaaliturvaan kuulumista koskevien edellytysten tarkentuminen eri henkilöryhmien osalta



Mitä halutaan korjata?

- Vakuuttamis- ja etuuspäätöksen välinen suhde
 - Asiakas ei ymmärrä hakea muutosta kielteiseen vakuuttamispäätökseen => myöhemmin annettavassa etuuspäätöksessä hylkäyksen peruste on vakuuttaminen
 - VaKO:n päätös v.2017 lapsilisäasiassa: hallintolain 45 §:n mukaan päätös on perusteltava--- ”vakuutusosoikeus katsoo, ettei kansaneläkelaitoksen antama päätös täytä hallintolaissa päätöksen perustelemiselle säädettyjä edellytyksiä” ---
- Asiakkaan tiedon tarpeeseen on vastattu tarkemmalla lainsäädännöllä ja hallintotoimilla
 - Viime vuosina kevennetty



Mitä halutaan korjata?

- Suomesta muuttavien, joilla ei etuuksia ole maksussa, osalta prosessista poikineet kantelut
- Väärät käsitykset; päätös ei koske
 - Kaikkea sosiaaliturvaa
 - Kotikunnan palveluja
 - Verotusta
 - Muista maista saatavaa sosiaaliturvaa
 - *Suomen kansalaisuutta*





Asiakkaan tarpeet ja odotukset?

- Mitä tietoa asiakas tarvitsee muuttotilanteessa?
 - Asiakkaan oma tilanne
 - Asiakkaan perheen tilanne
- **Mikä on oikea väline ja prosessi tiedon antamiseen?**
 - Maailma on muuttunut 20 vuodessa: onko hallintopäätös tarkoituksenmukainen/oikea väline tiedon antamiseen?
 - Mahdollisuus palveluprosessien automatisaatioon: Paljonko ja mitä asioita voidaan tehdä henkilön tietämättä?



Asiakkaan tarpeet ja odotukset?

- Mitä ikävää voi seurata sosiaaliturvasta poistamisesta?
- Mitä yllätyksiä?

- Ulkomailla
 - Etuuksien päättyminen
 - Matkavakuutus

- Suomeen paluu
 - Suorakorvaukset
 - Eläke- ja asumisaikakertymät

- **Mitä muuta???**



**Miten asiakkaan
odotuksiin vastataan
paremmin?**

