



Terhi Tuovinen

UUDISTUVA KELA

Etuushakemuksen liitteiden toimittaminen sähköisesti

UUDISTUVA KELA

Etuushakemuksen liitteiden toimittaminen sähköisesti

Terhi Tuovinen
Opinnäytetyö
Kevät 2013
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma, oikeuden ja hallinnon suuntautumisvaihtoehto

Tekijä: Terhi Tuovinen

Opinnäytetyön nimi: Uudistuva Kela – Etuushakemuksen liitteiden toimittaminen sähköisesti

Työn ohjaaja: Lea Isopoussu-Koponen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2013

Sivumäärä: 56+5

Työn aiheena on Kelan sähköistä asiointia koskeva uudistus, joka mahdollistaa etuushakemuksen lisäksi sen liitteiden toimittamisen verkossa sähköisen asiointipalvelun kautta. Sähköinen asiointi perustuu viranomaisen velvollisuuteen teknisten ja taloudellisten valmiuksiensa puitteissa tarjota kaikille mahdollisuus lähettää viesti asiansa vireille saattamiseksi tai sen käsittelemiseksi esimerkiksi viranomaisen ilmoittamaan sähköiseen osoitteeseen. Etuushakemuksia Kelaan on voinut toimittaa sähköisesti jo pidempään. Liitteiden sähköistä toimittamista koskeva uudistus on otettu käyttöön marraskuussa 2012 ja se on osa ”Kohti uutta Kelaa” –hanketta. Hankkeen avulla viedään käytäntöön Kelan strategia toimintatapojen muuttamisesta asiakasystävällisempään suuntaan. Työssä käsitellään myös sähköistä asiointia ennen uudistusta. Työn tavoitteena on tutkia uudistukseen liittyvää lainsäädäntöä sekä uudistuksen käyttöönoton onnistumista. Tavoitteena on tutkia myös uudistuksen toteutusta käytännön tasolla.

Työn tutkimuskysymyksiä ovat: Millä lainsäädännöllisillä edellytyksillä Kelan sähköistä asiointia on mahdollista kehittää? Miten sähköisen asiointin kehittäminen ja käyttöönotto on toteutunut Kelassa? Keskeisimpänä lähdeaineistona työssä on käytetty voimassaolevaa lainsäädäntöä, lain esitöitä ja oikeuskirjallisuutta, sekä Kelan omaa materiaalia Kelan verkkosivuilta ja intranetistä. Keskeisimpiä työssä käsiteltäviä Kelan toimintaa sääteleviä lakeja ovat hallintolaki, julkisuuslaki ja henkilötietolaki. Sähköistä asiointia säätelee laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa sekä laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista. Tutkimusmenetelminä työssä on lainopillinen sekä kvalitatiivinen eli laadullinen menetelmä. Käytännön näkökulmaa työhön tuo laadullisen tutkimuksen puolistrukturoitu asiantuntijahaastattelu. Haastateltava on Kelan Oulun toimiston apulaisjohtaja, joka on ollut mukana sähköistä asiointia kehittävässä hankkeessa.

Työn tuloksena voidaan todeta, että sähköisten liitteiden käyttöönotto on onnistunut hyvin ensimmäisen käyttöönoton yhteydessä ilmenneiden teknisten ja tietoturvaongelmien korjaamisen jälkeen. Asiakkaat ovat myös olleet palveluun tyytyväisiä. Sähköisten liitteiden käyttöönoton myötä asiakkaat ovat antaneet runsaasti hyvää palautetta uudistuksesta. Lainsäädännön kannalta uudistus ei ole edellyttänyt muutoksia, vaan uudistus on toteutettu jo olemassa olevan lainsäädännön puitteissa. Sähköisen asiointin kehittämistä on suunniteltu jo lisää, ja uudistuksia on tulossa. Esimerkiksi sotilasavustuksen hakeminen sähköisessä asiointipalvelussa tuli mahdolliseksi toukokuussa 2013 ja matkakorvausten sähköistä hakemista kaavailaan otettavaksi käyttöön tammikuussa 2014.

Asiasanat: sähköinen asiointi, sähköinen liite, Kansaneläkelaitos, KELA

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Economics, Option of Law and Administration

Author: Terhi Tuovinen

Title of thesis: Renewable Social Insurance Institution – The reform of sending appendages to an benefit application electronically

Supervisor: Lea Isopoussu-Koponen

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2013

Number of pages: 56+5

The subject for the thesis is the reform of the online services of the Social Insurance Institution (Kela), which will enable sending of both benefit applications and appendices electronically. The online services are based on the obligation the authorities have, to offer their customers an opportunity to send a message electronically in order to initiate the processing of their case. This they will do within the limits of their possibility. The possibility to send benefit applications electronically has already been in use for some time. The reform to enable sending appendices electronically was introduced in November 2012 and it is a part of the project named towards new Social Insurance Institution. The institution's strategy to change the methods towards more customer-friendly is implemented with the help of this project. This thesis also deals with online services before the reform. The aim is to study the legislation related to the reform and the success of its introduction as well as to study the implementation of the reform.

The aim of the research was also to find answers to two research questions. Firstly, what are the legislative conditions that enable the development of Social Insurance Institution's online services? Secondly, how has the development and introduction of the online services succeeded? The primary sources included existing legislation, legislation history, legal literature and the institution's own materials. Of the laws Administrative Procedure Act, Act on the Openness of Government Activities and Personal Data Act are the most important discussed statutes handled in the thesis as they regulate the operation of Social Insurance Institution. The online services are regulated by such laws as Act on Electronic Services and Communication in the Public Sector and Act on Strong Electronic Identification and Electronic Signatures. The research methods of thesis are jurisprudence and qualitative methods. A semistructured expert interview was contacted to bring practical viewpoint to the thesis. The interviewee is an assistant manager in the office of the Social Insurance Institution in Oulu, and this person has been involved in the development project of the online services.

Results indicate that the introduction of the online services has succeeded very well after the initial technical and information security problems were solved when the services were introduced in June 2012. The customers have been satisfied with the services and they have given plenty of good feedback on the reform. In the legislation no changes were made because of the reform, but it has been possible to implement the change within the framework of the existing legislation. New reforms are already being prepared. For example online application for Conscript Allowance was implemented on May 2013 and online application for travel allowances should be in use on January 2014.

Keywords: online services, electronical appendage, Social Insurance Institution

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	YLEISTÄ KANSANELÄKELAITOKSEN MYÖNTÄMISTÄ ETUUKSISTA	9
3	SÄHKÖINEN ASIOINTI KELASSA	13
3.1	Kelan palvelukanavat	13
3.2	Kelan sähköinen asiointipalvelu	15
3.3	Tilastotietoa sähköisestä asioinnista	16
4	MENETTELYÄ KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ	21
4.1	Hallintolain määräykset	21
4.2	Julkisuus lähtökohtana viranomaistoiminnassa	23
4.2.1	VNA tietoturvallisuudesta valtionhallinnossa ja hyvä tiedonhallintatapa.....	25
4.2.2	Asiakirjasalaisuus ja salassa pidettävät asiakirjat	27
4.3	Henkilötietojen käsittely ja tietoturvallisuus.....	28
4.3.1	Keskeiset käsitteet sekä periaatteet.....	29
4.3.2	Arkaluonteiset tiedot	31
4.3.3	Rekisteröidyn oikeudet.....	32
4.3.4	Tietoturvallisuus ja tietojen säilytys	33
4.4	Sähköinen asiointi viranomaistoiminnassa	34
4.5	Sähköinen tunnistaminen	38
5	ETUUSHAKEMUKSEN LIITTEITÄ KOSKEVAA LAINSÄÄDÄNTÖÄ.....	40
5.1	Elatustuki.....	40
5.2	Työttömyysturva	42
6	KOKEMUKSIA UUDISTUKSESTA	44
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	49
8	POHDINTA	52
	LÄHTEET.....	54
	LIITTEET	57

LYHENTEET

ElatusL	Laki lapsen elatuksesta 5.9.1975/704
HL	Hallintolaki 6.6.2003/434
HE	Hallituksen esitys
Henkilötietol	Henkilötietolaki 22.4.1999/523
JulkisuusL	Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621
PL	Suomen perustuslaki 11.6.1999/731
SAL	Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617
SähkAsL	Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13
TyöttömyysturvaL	Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290
VNA	Valtioneuvoston asetus

1 JOHDANTO

Kela on pyrkinyt viime aikoina strategialähtöisesti muuttamaan toimintatapojaan asiakasystävällisempään suuntaan muun muassa helpottamalla asiointia. Opinnäytetyön aiheena oleva uudistus liitteiden toimittamisesta sähköisesti on tärkeä osa laajojen kehittämishankkeiden muodostamaa isompaa kokonaisuutta nimeltään ”Kohti uutta Kelaa”, jonka avulla strategia viedään käytäntöön. (Kela 2012a, hakupäivä 26.1.2013.) Yhdessä sähköisten liitteiden kanssa toteutettiin uudistus liittyen suojattuun viestinvälitykseen. Nämä kaksi uudistusta oli luonnollista toteuttaa yhdessä, sillä asiakkaat haluavat mitä todennäköisimmin kirjoittaa saateen lähettämälleen liitteelle. (Kelanetti 2012a, hakupäivä 2.10.2012.)

Sähköinen asiointi on ollut Kelassa käytössä vuodesta 2000 alkaen ja sitä on pikkuhiljaa laajennettu koskemaan yhä kattavampaa etuuskirjoa. Työssä kartoitetaan myös sähköistä asiointia ennen uudistusta. Uudistuksen oli tarkoitus tulla käyttöön kesäkuussa 2012, mutta sen käyttöönottoa jouduttiin siirtämään tietoliikenne- ja tietoturvasyistä (Kelanetti 2012b, hakupäivä 10.7.2012). Käyttöönotossa ilmenneet ongelmat saatiin kuitenkin ratkaistua ja sähköiset liitteet tulivat asiakkaiden käyttöön marraskuun 2012 lopussa. Ensin kokeiltiin uudistuksen toimivuutta toimihenkilöiden etuushakemusten liitteiden sähköisessä toimittamisessa lähes kuukauden ajan ennen palvelun avaamista asiakkaille. (Kelanetti 2012c, hakupäivä 30.10.2012.)

Olen suorittanut ammattiharjoitteluni Kelalla ja jäin Kelaan sen myötä töihin. Olen perehtynyt opinnäytetyön aiheeseen työskentelemällä posti- ja skannaustiimissä sekä asiakaspalvelussa. Postitiimissä konkretisoituu Kelalle tulevan postin määrä ja asiakaspalvelussa on tullut tiedustelua ja mahdollisuudesta tulostaa liitteitä toimistossa tai lähettää niitä sähköisesti. Tehtävissäni olen käsitellyt sekä kirjallisesti että sähköisesti toimitettuja hakemuksia sekä niihin toimitettuja liitteitä. Olen työskennellyt myös takuueläkkeen parissa, jolloin olin tekemisissä pilottihankkeen kanssa. Takuueläke oli ensimmäinen etuus, jota pystyi hakemaan puhelimitse. Käsittelijöille hakemus näkyy samalla tavoin kuin verkossa tehty hakemus.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia uudistuksen mahdollistamiseksi jo tehtyjä lakimuutoksia ja voimassa olevia säännöksiä sekä tutkia myös uudistuksen käyttöönoton onnistumista. Tarkoitus on tutkia lisäksi toteutusta käytännön tasolla, eli esimerkiksi sitä, missä muodossa asiakkaat voi-

vat liitteitä toimittaa, ja mitä kaikkia etuuksia uudistus koskee. Tavoitteena on kuvata selkeästi ja monipuolisesti etuushakemuksen liitteiden sähköiseen toimittamiseen liittyvä prosessi lainsäädännön kannalta. Tutkimuskysymykset ovat seuraavanlaisia: Millä lainsäädännöllisillä edellytyksillä Kelan sähköistä asiointia on mahdollista kehittää? Pääluvussa 4 ja 5 vastataan tähän tutkimuskysymykseen. Miten sähköisen asioinnin kehittäminen ja käyttöönotto on toteutunut Kelassa? Tähän kysymykseen vastataan pääluvussa 6. Tutkimusmenetelminä opinnäytetyössä on lainopillinen menetelmä, sekä kvalitatiivinen eli laadullinen menetelmä.

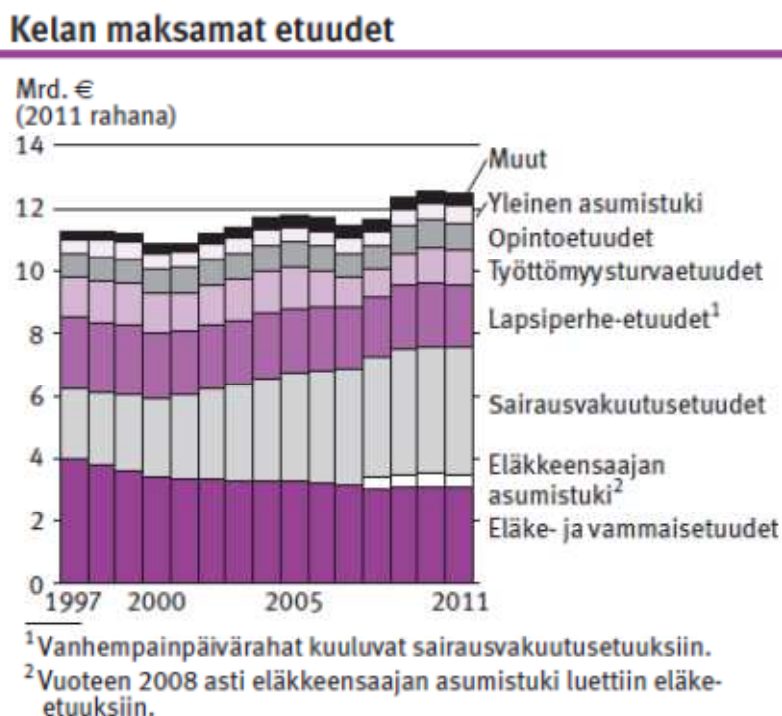
Keskeisimpänä lähdeaineistona työssä on voimassaoleva lainsäädäntö eli muun muassa hallintolaki 6.6.2003/434 ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621. Edellä mainittujen lisäksi käsitellään henkilötietolakia 22.4.1999/523, lakia sähköisestä asioinnista viranomaistoinnissa 24.1.2003/13 sekä lakia vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617. Lähteenä on käytetty myös lain esitöitä, oikeuskirjallisuutta ja materiaalia Kelan internetsivuilta sekä sisäisenä lähteenä toimivasta Kelanetistä, Kelan intranetistä. Kelan materiaali koostuu etuusohjeista, tiedotteista sekä yleisestä Kelan toimintaan liittyvästä informaatiosta. Keskeisiä Kelan toimintaa sääteleviä lakeja ovat myös laki Kansaneläkelaitoksesta 17.8.2001/731 ja sairausvakuutuslaki 21.12.2004/1224. Kahdella viimeksi mainitulla ei kuitenkaan ole tämän työn kannalta keskeistä merkitystä.

Kelan etuuksia on lähes 160 ja niitä koskevia lakeja on lähes yhtä monta kuin on etuuttakin. Kelan etuudet ja niiden erilaiset hakutavat on esitelty työn liitteenä 1 olevassa taulukossa (liite 1). Liitteitä koskeva lainsäädäntö on tässä työssä rajattu vain kahteen etuuteen, koska työn aiheen kannalta ei ole olennaista käsitellä kaikkia etuuksia. Opinnäytetyössä käsitellään etuuksiin liittyen lakia lapsen elatuksesta 5.9.1975/704, elatustukilakia 29.8.2008/580 ja työttömyysturvalakia 30.12.2002/1290 sekä Kelan etuusohjeita. Elatustuki valikoitui työssä käsiteltäväksi etuudeksi, koska elatustukihakemuksen liitteeksi vaadittava elatussopimus tai tuomio tulee edelleen uudistuksesta huolimatta toimittaa alkuperäisenä kirjallisessa muodossa Kelalle. Työttömyysturvaa on käsitelty, koska sitä varten Kelalle toimitetaan runsaasti liitteitä työhistoriaa koskien. Uudistuksen myötä Kelalle tulevan postin määrä voi työttömyysturvan osalta vähentyä merkittävästi. Lainopillisen menetelmän lisäksi työssä käytetään kvalitatiivista menetelmää haastatteleamalla Kelan Oulun toimiston apulaisjohtajaa Sari Kenttää, joka on perehtynyt sähköisiä liitteitä koskevaan hankkeeseen. Haastattelun tuloksia käsitellään pääluvussa 6 sekä teoriaperustan yhteydessä.

2 YLEISTÄ KANSANELÄKELAITOKSEN MYÖNTÄMISTÄ ETUUKSISTA

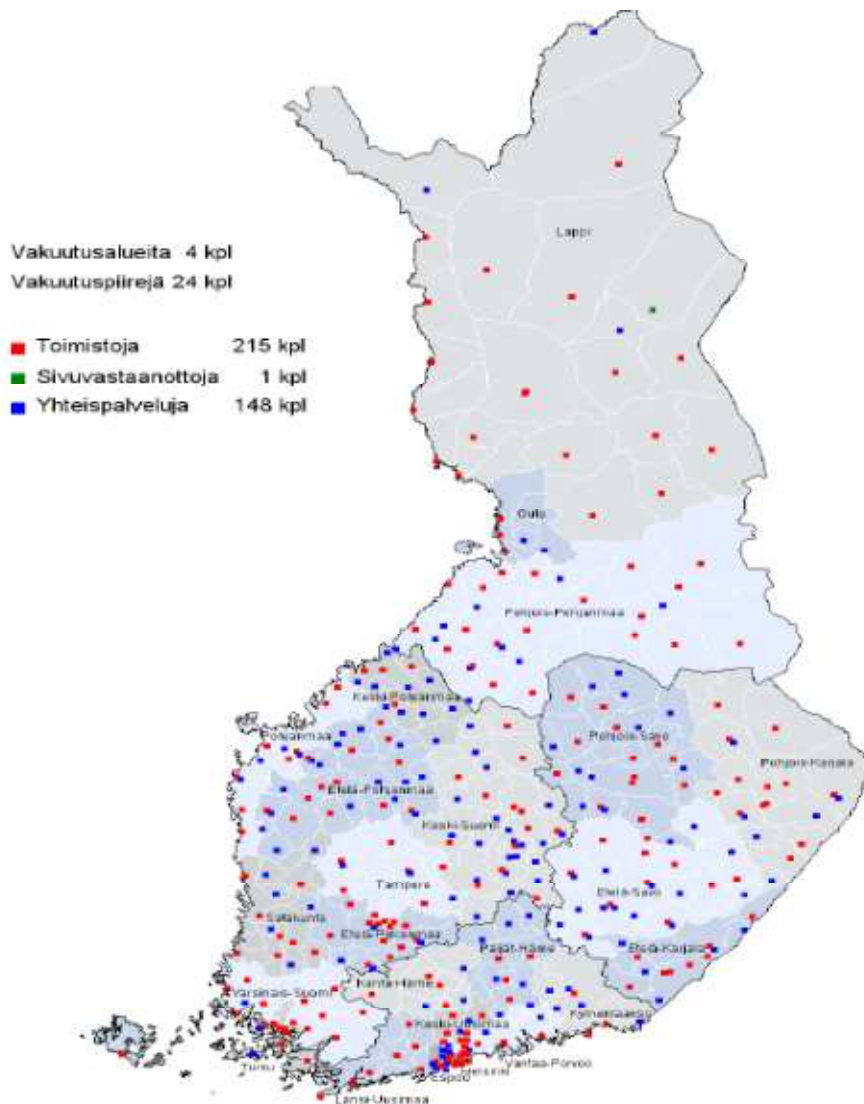
Kansaneläkelaitos, lyhyesti Kela, huolehtii erilaisissa elämäntilanteissa Suomessa sekä ulkomailla asuvien Suomen sosiaaliturvaan kuuluvien henkilöiden perusturvasta. Kelalla on 215 palvelupistettä ympäri Suomen. Työntekijöitä Kelassa oli 6 264 toukokuussa 2012. (Pirinen 2012.) Vuositasolla Kelassa ratkaistaan runsaat 4 miljoonaa etuushakemusta. Asiointeja toimistoissa, puhelimitse ja verkossa kertyy yhteensä yli 12 miljoonaa. Kelan hoitamaan sosiaaliturvaan kuuluvat vähimmäiseläketurva, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömän perusturva, lapsiperheiden toimeentuloturva, asumistuet sekä opinto- ja koulumatkatuki. Näiden lisäksi sosiaaliturvaan kuuluvat myös vammaisetuudet ja – palvelut, sotilasavustukset sekä eräät maahanmuuttajien tuet. (Kelan taskutilasto, 1.) Suurin osa Kelan maksamista etuuksista ilmenee jäljempänä olevasta taulukosta (taulukko 1).

Taulukko 1. Kelan maksamat etuudet. (Kelan taskutilasto 2012, hakupäivä 1.8.2012)



Etuuksien ratkaisua koskeva päätöksenteko on hajautettu vakuutuspiirien toimistoihin, joissa tehdään päätökset lähes kaikista etuuksista. Kuvasta 1 selviää toimistojen, sivuvastaanottojen ja yhteispalveluiden sijoittuminen maanlaajuisesti (kuva 1). Työkyvyttömyyseläkkeet, kansainväliset

sairaanhoidokorvaukset sekä osa työterveyshuollon korvauksista ratkaistaan keskitetysti keskushallinnossa. Suurin osa korkeakouluopiskelijoiden opintotukihakemuksista ratkaistaan korkeakoulujen opintotukilautakunnissa. (Kela 2011a, hakupäivä 14.10.2012.)



Kuva 1. Kelan palveluverkko 2012. (Mari Pirinen 2012)

Kelassa käsiteltävät asiat tulevat vireille hakemuksen myötä. Liitteeksi tarvitaan asiakirjoja, joiden perusteella päätetään onko asiakkaalla oikeutta etuuteen (esimerkiksi työttömyysturvaL 11:1.2 §). Liitteitä on monenlaisia etuudesta riippuen. Hyvin yleisiä liitteitä ovat erilaiset tuloihin liittyvät todistukset, kuten esimerkiksi palkkatodistukset. Samoin usein vaadittuja liitteitä ovat erilaiset lääkärintodistukset tai -lausunnot. On olemassa joitakin harvoja etuuksia, joihin erillistä hakemusta ei tarvita. Mainitunlainen etuus on esimerkiksi lääkkeiden erityiskorvattavuus, mikä tarkoittaa vaike-

an ja pitkäaikaisen sairauden hoidossa käytettävien lääkkeiden erityiskorvausta. Lääkekorvausoi-
keus tulee vireille lääkärinlausunnon perusteella ja yleensä asian ratkaisemiseksi ei tarvita muita
liitteitä. (Sairausvakuutuslaki 15:3.3 §; Kela 2012c, hakupäivä 2.8.2012.)

Kelan kokonaismenot olivat vuonna 2011 vajaat 13 000 miljoonaa euroa, mistä etuuskulut olivat
yhteensä lähes 12 500 miljoonaa euroa. Ennuste etuuskulujen osalta vuodelle 2012 on reilu 13
000 miljoonaa euroa. Etuusmenot asukasta kohden olivat vuonna 2011 noin 2 300 euroa. Taulu-
kosta 2 ilmenee etuuden saajien lukumäärät (taulukko 2). Etuuden saajia oli vuonna 2011 eniten
sairaanhoitokorvauksissa kokonaismäärän ollessa reilu 4 220 000 henkilöä, toisena tuli lapsilisä
lasten määrän ollessa hieman yli miljoonan verran. Kolmantena olivat eläke-etuudet vähän yli 700
000 henkilöllä ja neljäntenä sairauspäivärahat saajien lukumäärän ollessa noin 320 000 henkilöä.
Vammaisetuuden saajia oli reilut 300 000. (Kelan Taskutilasto 2012, hakupäivä 1.8.2012.)

Taulukko 2. Kelan etuuden saajat. (Kelan taskutilasto 2012, hakupäivä 1.8.2012)

Kelan etuuden saajat		
	2010	2011
Kelasta sai		
eläke-etuutta ¹	722 593	713 934
vammaisetuutta ¹	296 324	302 780
sairauspäivärahaa ²	318 036	320 668
vanhempainpäivärahaa	159 970	161 653
sairaanhoitokorvauksia	4 170 379	4 220 569
kuntoutusta	98 808	101 948
työttömyyspäivärahaa tai työmarkkinatukea ¹	141 381	145 362
työvoimapol. koulutustukea	2 458	260
äitiysavustusta	60 188	59 116
lapsilisää ¹ (lapsia)	1 014 910	1 012 433
lastenhoidon tukia ¹ (perheitä)	89 701	88 245
elätustukea ¹ (lapsia)	97 776	98 182
yleistä asumistukea ¹ (ruokakuntia)	164 154	167 364
eläkkeensaajan asumistukea ¹	179 319	182 138
opintotukea ¹	249 299	239 199
koulumatkatukea ¹	33 054	32 394

¹ 31.12.

² Ei sisällä pelkän YEL-sairauspäivärahan saajia.

Suurin etuussumma Kelassa menee sairausvakuutusetuuksiin, joka pitää sisällään sairaanhoito-
korvaukset, lääkekorvaukset, sairauspäivärahan sekä vanhempainpäivärahat, niiden määrän ol-
lessa vuonna 2011 kaikkiaan runsaat 4 000 miljoonaa euroa ja ennusteen vuodelle 2012 ollessa
yli 4 200 miljoonaa. Tarkempia summia sairausvakuutusetuuksista sekä muista maksettavista
etuuksista voi tarkastella alla olevasta taulukosta (taulukko 3).

Taulukko 3. Kelan etuuskulut. (Kelan taskutilasto 2012, hakupäivä 1.8.2012)

Kelan etuuskulut			
Milj. €	2010	2011	2012*
eläke-etuudet	2 498	2 553	2 623
vammaisetuudet	509	532	554
sairausvakuutusetuudet	3 928	4 073	4 267
kuntoutus	310	339	366
työttömyysturva	1 097	1 134	1 431
lapsiperhe-etuudet	1 991	1 994	2 063
yleinen asumistuki	530	552	591
eläkkeensaajan asumistuki	393	420	445
opintoetuudet	845	822	814
muut etuudet	50	51	54
etuudet kaikkiaan	12 152	12 471	13 208

* Ennakkotieto tai arvio

Toiseksi suurin summa on eläke-etuuksissa niiden ollessa vuonna 2011 noin 2 500 miljoonaa ja vuonna 2012 niiden on ennustettu nousevan 2 600 miljoonaan euroon. Kolmanneksi suurimpana tulevat lapsiperhe-etuudet, joilla tarkoitetaan äitiysavustusta, lapsilisää, lastenhoidon tukea sekä elatustukea. Niitä maksettiin vajaat 2 000 miljoonaa euroa vuonna 2011 ja ennuste vuodelle 2012 on reilut 2 000 miljoonaa euroa. Neljäntenä, hieman lapsiperhe-etuuksien jäljessä tulee työttömyysturva, jota maksettiin vuonna 2011 runsaat 1 100 miljoonaa euroa ja jota ennustetaan maksettavan vuonna 2012 noin 1 400 miljoonaa euroa. Opintoetuudet, jotka käsittävät opintotuen asumislisineen ja lainantakauksineen sekä koulumatkatuen, ovat viidenneksi suurin etuus 822 miljoonalla eurollaan. Muista etuuksista poiketen opintotuen on ennustettu hieman laskevan vuoden 2012 aikana ennusteen ollessa 814 miljoonaa euroa.

3 SÄHKÖINEN ASIOINTI KELASSA

Sähköinen asiointi on nykyisin yhä yleisempää ja osa arkipäivän käytänteitä. Verkkopankkitun-
nusten avulla voidaan tehdä monenlaisia ostoksia ja varauksia verkossa sekä hoitaa asioita
muun muassa Kelassa. Hakemuksia Kelaan on voitu toimittaa sähköisesti jo pidempään, jolloin
etuusasian käsittely on tullut vireille sähköisen hakemuksen myötä. Hakemuksen sähköisesti täy-
tettyään asiakas saa luettelon Kelaan toimitettavista liitteistä sekä määröpäivän niiden toimittami-
selle kirjallisesti. Opinnäytetyön aiheena olevan uudistuksen myötä liitteetkin voidaan toimittaa
sähköisesti. Uudistus vähentää ympäristön kuormittavuutta, kun liitteitä ei tarvitse toimittaa kirjal-
lisesti. Oulun toimistoon perinteisellä tavalla eli kirjallisesti joko postitse tai asiakaspalvelun kautta
toimitetut hakemukset liitteineen skannataan ja indeksoidaan oikeisiin etuusjonoihin posti- ja
skannaustimissä. Indeksointi tarkoittaa asiakirjojen ohjaamista oikean asiakkaan etuustietoihin
henkilötunnuksen, asiakirjatyyppin ja kyseessä olevan etuuden perusteella. Sen jälkeen ne ovat
sähköisessä muodossa etuuskäsittelijöiden käytettävissä valtakunnallisesti.

Samanaikaisesti liitteiden sähköisen toimittamisen kanssa otetaan käyttöön mahdollisuus lähet-
tää vapaamuotoisia viestejä suojatun yhteyden avulla Kelalle. Tavallisen sähköpostin kautta ei
voida asioida tietoturvasyistä. (Sosiaalivakuutus 2012, 20.) Näihin viesteihin asiakas saa vasta-
uksen Kelan asiointipalvelun kautta (Kenttä 28.3.2013, haastattelu). Verkossa asioimiseen liittyy
monenlaisia hyötyjä aiemmin mainitun ympäristönäkökulman lisäksi. Asiakkaan ei esimerkiksi
tarvitse täyttää hakemusta käsin ja lopuksi hän saa listan liitteistä, joita hakemuksen ratkaisemi-
seksi tarvitaan. Käsittely on nopeampaa, kun hakemusta ei tarvitse lähettää postitse, mikä kos-
kee uudistuksen myötä liitteitäkin. Tällöin välistä jää pois postin kulkuun kuluva aika, samoin kuin
postin käsittelyyn, skannaukseen ja indeksointiin kuluva aika.

3.1 Kelan palvelukanavat

Kela palvelee ihmisiä nykyisin useamman kanavan kautta. Palvelukanavat on esitelty seuraavalla
sivulla kuvassa 2. Toimistossa ja yhteispalvelupisteissä saa henkilökohtaista palvelua. Yhteispal-
velupisteissä Kela toimii yhteistyössä muiden julkisten tahojen, kuten kunnan tai poliisin kanssa.
Yhteispalvelussa asiakkaat saavat neuvoja Kela-asioissa ja voivat laittaa hakemuksensa vireille.
Yhteyttä voi luonnollisesti ottaa puhelimitse ja myös verkon välityksellä. Tietysti yhteydenpitoa

hoidetaan suurilta osin vielä perinteisesti kirjeitsekin. Ensisijaisesti asiakkaita yritetään käsittelijöiden taholta tavoittaa puhelimitse tarvittaessa lisätietoja etuusasian käsittelyä varten. Suurta osaa asiakkaistaan Kela palvelee nykyään suorakorvauksen avulla. Suorakorvaus tarkoittaa esimerkiksi sitä, että hammaslääkäriissä käydessä saa hammaslääkäriin kustannuksista Kela-korvauksen paikan päällä Kela-korttia näyttämällä, eikä korvausta tarvitse erikseen enää hakea kirjallisesti Kelan toimistosta. Kaikki palveluntuottajat eivät kuitenkaan ole suorakorvauspalvelun piirissä.

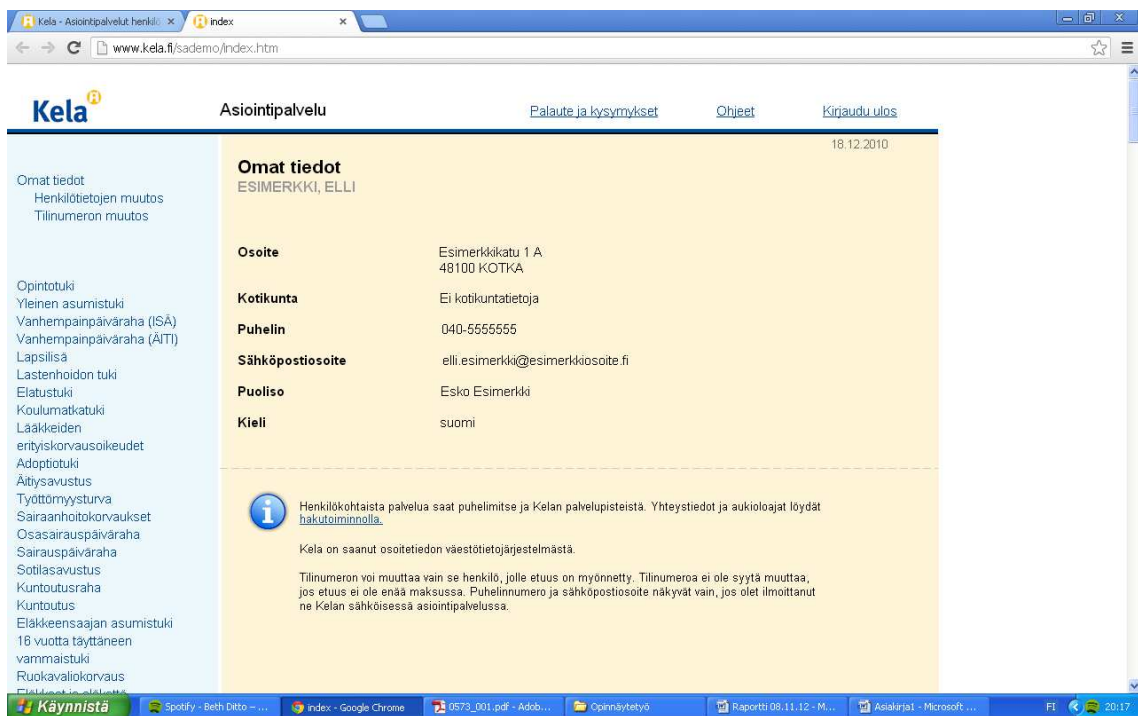


Kuva 2. Kelan palvelukanavat. (Pirinen 2012)

Sähköinen asiakirjahallinta on muuttanut Kelan sisäistä toimintaa vuosien 2000 – 2004 välillä. Etuusratkaisuja alettiin tehdä sähköisesti vuosina 2004 – 2005 maan laajuisesti (Kenttä 28.3.2013, haastattelu). Tämä mahdollisti sen, että ruuhkaisimmista toimistoista voitiin siirtää töitä muualle Suomeen. (Kela 2011b, hakupäivä 1.8.2012.) Ratkaisun tekeminen ei enää muutoksen myötä ollut fyysisesti sidottu toimistoon. Asiakas on siis voinut toimittaa hakemuksen vaikkapa Rovaniemen toimistoon, mutta ratkaisu on voitu tehdä esimerkiksi Helsingissä. Ensimmäisiä asiakkaille verkossa tarjottuja palveluja oli muun muassa laskelmien tekeminen (Kenttä 28.3.2013, haastattelu). Asiakas voi siis itse antaa verkossa tarvittavat tiedot etuuden määrän laskemista varten, ja saa siten arvion hänelle mahdollisesti maksettavasta etuussummasta.

3.2 Kelan sähköinen asiointipalvelu

Verkossa voi hoitaa lähes kaikkiin Kelan etuuksiin liittyvät hakemukset, tarkistaa hakemuksen ratkaisu- ja maksutiedot, ilmoittaa etuuksiin liittyvistä muutoksista ja lakkauttaa tuen. Asiointipalvelussa voi myös ilmoittaa uuden maksuosoitteen, tarkistaa kuuluuko henkilö Suomen sosiaaliturvan piiriin ja tarvittaessa hakea kuulumista sosiaaliturvaan. Jos asiakkaalla ei muuten ole mahdollisuutta asioida sähköisesti, tarjotaan hänelle mahdollisuutta käyttää sähköistä asiointipalvelua useimmissa Kelan toimistoissa, joissa on asiakkaiden sähköisen asiointipalvelun käyttöön varattu asiakaspääte. Alla on kuva Kelan sähköisen asiointipalvelun kokeiluversion etusivusta ennen uudistusta (kuva 3). Kuvassa ei näy kaikki linkit esimerkkiasiakkaan runsaan etuusmäärän vuoksi, mutta vasemmalla alhaalla on linkki hakemus ja ilmoitus, minkä kautta hakemuksia tai etuuksia koskevia muutosilmoituksia voi jättää.



Kuva 3. Kelan sähköisen asiointipalvelun kokeiluversion. (Kela 2010)

Asiointipalvelu hyödyntää aiempia asiakasta ja asiakkaan asiaa koskevia pohjatietoja, jolloin verkossa asioiminen on nopeampi vaihtoehto kuin lomakkeen täyttö palvelun kysyessä vain tarvittavat tiedot. Palvelu antaa tarvittaessa ohjeita, joita moni perinteisellä tavalla lomakkeita täyttävä kaipaisi Kelassa asioidessaan enemmän. (Kela 2012d, hakupäivä 14.8.2012.) Liitteenä 1 on tau-

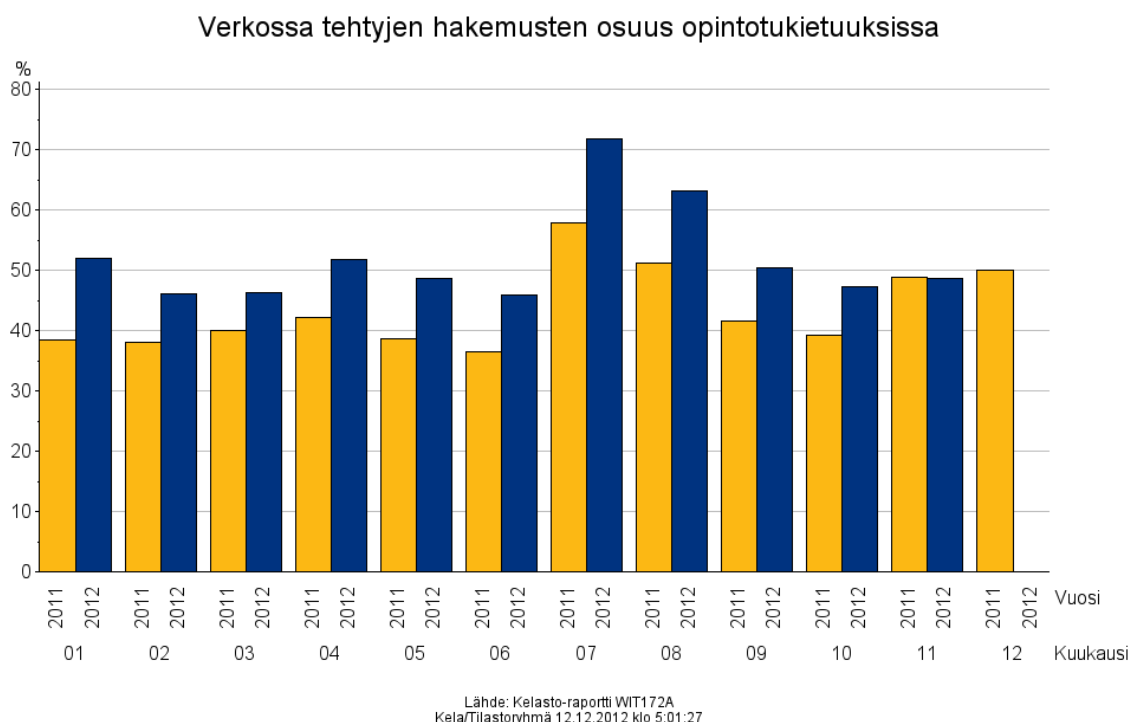
lukko Kelan eri palvelukanavista eri etuuksia koskien. Taulukosta selviää niiden etuusasioiden verkkoasioinnin käyttöönoton ajankohta, joissa mahdollisuus verkkoasiointiin jo on.

3.3 Tilastotietoa sähköisestä asioinnista

Sähköisten hakemusten osuus on Oulun vakuutuspiirissä Suomen korkeimpia. Sähköisesti toimitettiin syyskuussa 2012 noin neljännes kaikista hakemuksista Oulun vakuutuspiirissä. Vain Espoon vakuutuspiirissä on korkeampi sähköisten hakemusten osuus sen ollessa 26 prosenttia. Kolmatta sijaa pitää Etelä-Pirkanmaan vakuutuspiiri vajaalla neljänneksellä. Maanlaajuinen prosentti sähköisten hakemusten osuudelle on vajaat 22. Jyväskylässä toimivan Opintotukikeskuksen sähköisten hakemusten osuus on aiemmin mainittuihin verrattuna täysin omissa sarjassaan. Opintotukikeskuksen hakemuksista toimitetaan sähköisesti yli kolme viidesosaa. (Kela Tilastoryhmä 2012, hakupäivä 16.10.2012.)

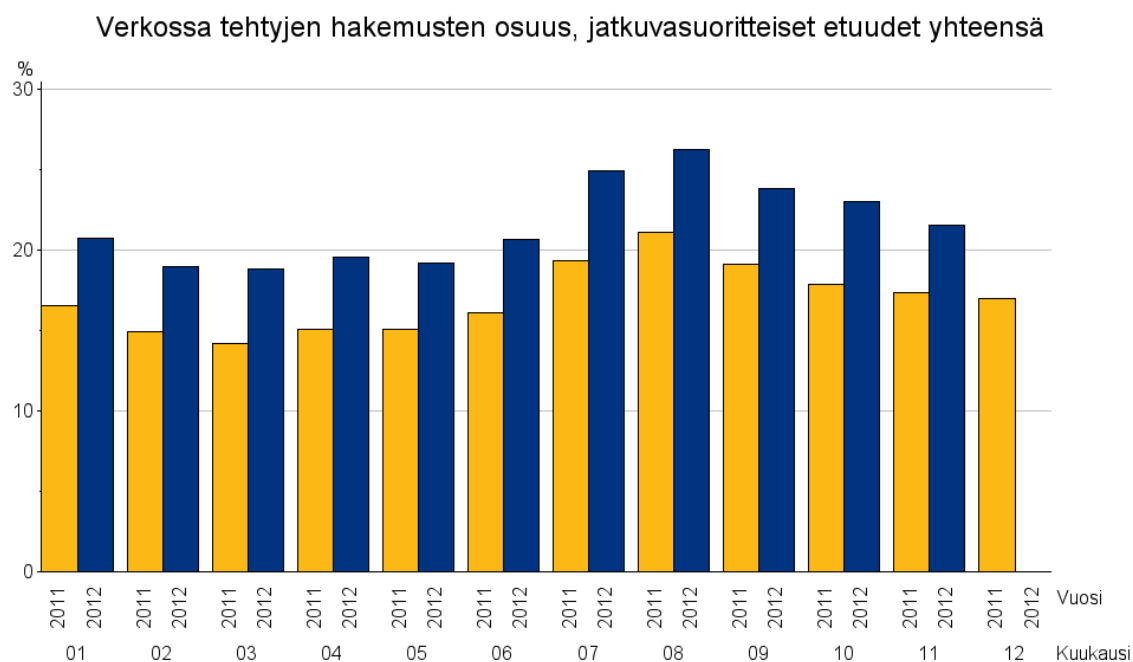
Opintotukikeskuksen sähköisten hakemusten suureen osuuteen liittyy olennaisesti Kelan uutinen heinäkuussa 2012 saavutetusta ennätyksestä verkossa tehtyjen opintotukihakemusten määrässä. Heinäkuussa lähes kolme neljäsosaa opintotukihakemuksista tehtiin sähköisesti. Tämän selittää heinäkuussa käynnistynyt Kelan uusille opiskelijoille kohdistama kampanja opintotuen sähköisestä hakemisesta. Ero vuoden takaiseen oli merkittävä prosenttien ollessa heinäkuussa 2011 vain 58. Elokuussa ero oli edelleen näkyvä: prosentit nousivat vuotta aiemmasta reilusta 50 prosentista 63:een. Seuraavalla sivulla on taulukko, josta ilmenee vuoden 2011 alusta marraskuuhun 2012 asti verkossa tehdyt opintotukietuushakemukset (taulukko 4). Heinäkuun puolivälissä käynnistynyt teemaviikko alkoi Kelan työntekijöiden jalkautumisella Ilosaarirockiin. Mainoksia oli lisäksi muun muassa elokuvateattereissa, ostoskeskuksissa ja Facebookissa. (Kelanetti 2012d, hakupäivä 26.9.2012.)

Taulukko 4. Verkossa tehdyt hakemukset opintotukietuuksissa. (Kelanetti, hakupäivä 11.1.2013)



Sähköisen asioinnin suosio nuoremman sukupolven keskuudessa on selvästi nähtävissä myös TNS Gallupin Kelalle tekemän kansalaiskyselyn mukaan. Vuonna 2012 nuorista alle 25-vuotiaista lähes 70 prosenttia asioidi verkossa ja 25–34 vuotiaista nuorista aikuisista 64 prosenttia. Kelan intranetissä julkaistun artikkelin mukaan verkkoasioinnin määrä on kasvanut mukavasti 2012 alkuvuodesta, etenkin perhe-etuuksissa ja työttömyysturvassa. Seuraavalla sivulla on taulukko, josta ilmenee vuoden 2011 ja vuodelta 2012 marraskuuhun asti verkossa tehtyjen hakemusten osuus kaikkien etuuksien osalta (taulukko 5). Kuten jo aiemmin on ilmennyt, kaikista korkein prosentti verkkoasioinnissa on opintotukietuuksissa. Opintotukihakemusten määrään vaikuttaa tietysti olennaisesti vuodenaika, mutta vertailtaessa vuosien 2011 ja 2012 samoja ajankohtia, on kasvua tapahtunut. (Kelanetti 2012e, hakupäivä 1.8.2012.)

Taulukko 5. Verkossa tehtyjen hakemusten osuus. (Kelanetti, hakupäivä 11.1.2013)



Lähde: Kelasto-raportti WIT172A
 Kela/Tilastoryhmä 12.12.2012 klo 5:01:27

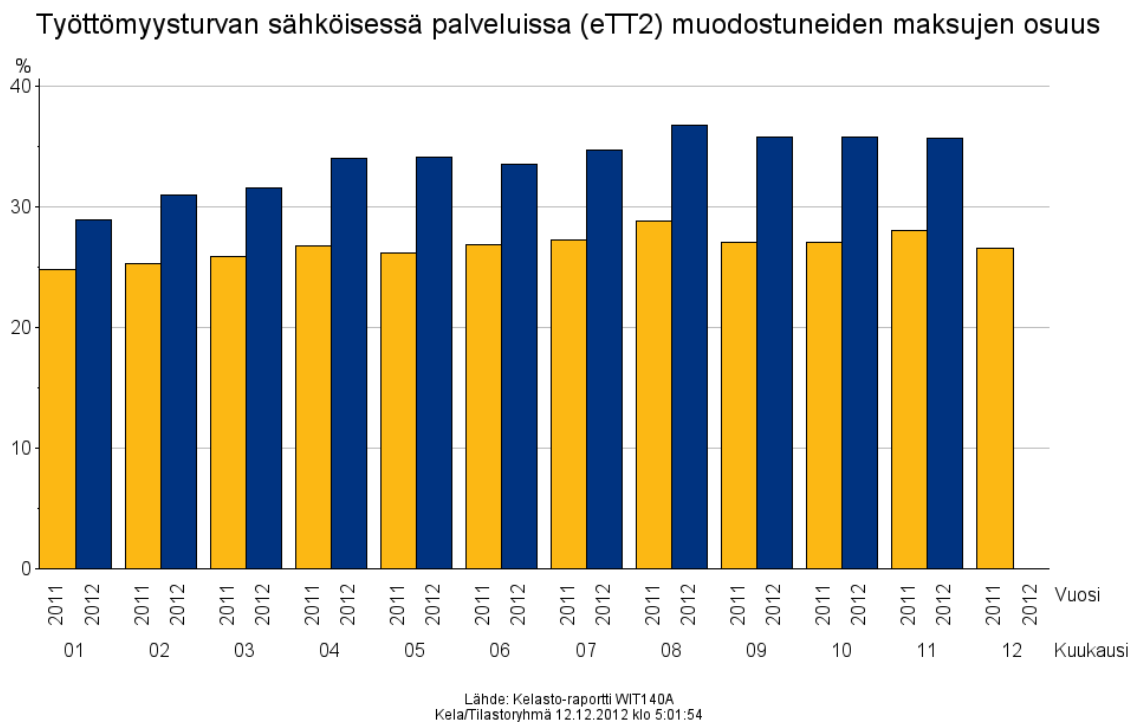
TNS Gallupin Kansalaiskyselyn perusteella verkkoasioinnissa on tapahtunut hienoista kasvua aiemmista vuosista. Vuonna 2011 Kelalla asioineista vajaa 30 prosenttia oli asioinut verkon kautta, kun vastaava lukema vuonna 2012 oli vajaa 40 prosenttia. Toimistossa oli asioinut reilu 40 prosenttia, puhelimitse 23 prosenttia ja kirjeitse reilu 30 prosenttia. Seuraavalla sivulla on kuvio Kelassa asiointitapojen prosentuaalisesta jakautumisesta (kuvio 1).



Kuvio 1. Eri asiointitavat Kelassa. (TNS Gallup Oy 2012, hakupäivä 28.9.2012)

Vertailtaessa vuoden 2012 toukokuun ja vuoden 2011 samana ajankohtana verkossa tehtyjen perhe-etuuksiin liittyvien hakemusten määrää, on lukema kasvanut vuoden 2011 toukokuun alle neljänneksestä runsaaseen kolmannekseen. Työttömyysetuushakemusten verkossa tehty määrä oli noussut vuoden takaisesta kuudesta prosentista yhdeksään. Verkossa toimitettujen työttömyysajan ilmoitusten tarkempia prosentteja voi tarkastella jäljempänä taulukosta 6. Tilastoista on voitu päätellä, että markkinointi tehoaa palvelukanavienkin saralla. Eniten verkossa tehtyjen hakemusten määrä on kasvanut niissä etuuksissa, joissa on käytetty aktiivista markkinointia verkkoasiointia koskien. (Kelanetti 2012g, hakupäivä 1.8.2012.)

Taulukko 6. Verkossa toimitetut työttömyysajan ilmoitukset. (Kelanetti, hakupäivä 11.1.2013)



Työttömyysajan ilmoituksista tehtiin vuonna 2011 verkossa noin neljännes, kun vuonna 2012 prosentti oli lähes 35. Kela järjesti vuonna 2012 valtakunnallisen kilpailun, jonka tavoitteena oli nostaa työttömyysajan ilmoitusten (lyhenne TT2 lomakekoodin mukaan) verkkoasiointia vakuutuspiirissä. Palkituksi tulivat vakuutuspiiri, jonka asiointiosuus on suurin ja vakuutuspiiri, jonka asiointiosuus on kasvanut eniten vuoden 2012 aikana. Voittajia olivat Oulun ja Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirit. Oulun vakuutuspiirin TT2-verkkoasiointin osuus oli lähes puolet. Keski-Pohjanmaa kasvatti suhteellista prosenttiosuuttaan eniten eli lähes 70 prosenttia. Kaikki vakuutuspiirit saivat kasvatettua osuutta vaihdellen 32 - 69 prosenttiosuuden välillä. Koko maan TT2-verkkoasiointiprosentti on noussut vuoden takaisesta aiempaa enemmän sen ollessa vuonna 2012 lähes 35 prosenttia. Vuonna 2011 vastaava luku oli vajaat 27 ja edellisvuonna 22 prosenttia. (Kelanetti 2013, hakupäivä 16.1.2013.)

4 MENETTELYÄ KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Kelan toimintaa valtion laitoksena säätelee yleislain tasolla muun muassa Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 ja hallintolaki 6.6.2003/434. Kelaa velvoittaa yleislakien tasolla myös laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621 ja henkilötietolaki 22.4.1999/523. Yleislakiin verrattava laki on myös laki Kansaneläkelaitoksesta 17.8.2001/731. Erityislakeja taas on aika lailla yhtä monta kuin Kelassa on etuuttakin. Sairausvakuutuslaki 21.12.2004/1224 ei ole yleislaki, mutta se käsittelee useita eri etuuksia, joten se on laajempi kuin moni muu Kelaa velvoittava erityislaki. Sairausvakuutuslain säätelemiä etuuksia ovat sairaanhoitokorvaukset, sairauspäiväraha ja vanhempainpäivärahat. Yksittäisiä etuuksia käsitteleviä lakeja taas ovat esimerkiksi työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290 tai elatustukilaki 29.8.2008/580.

4.1 Hallintolain määräykset

Kansaneläkelaitos valtion laitoksena lukeutuu viranomaisiin, jotka ovat velvollisia noudattamaan hallintolaissa säädettyjä hyvän hallinnon perusteita sekä menettelyä hallintoasiassa (HL 1:2 §). Mäenpää on käsitellyt hallintolain suhdetta muuhun lainsäädäntöön. Jos jossakin muussa laissa on hallintolakia tarkempia säännöksiä, tulevat ne ensisijaisesti sovellettavaksi. Hallintolain toinen luku käsittelee hyvän hallinnon perusteita. Jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa. Hyvän hallinnon perusteiden mukaan viranomaisen on muun muassa kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti ja sen toimien on oltava puolueettomia. (HL 2:6 §; Mäenpää 2008, 3.)

Asiointi tulee järjestää niin, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita viranomaisen voidessa samanaikaisesti suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti (HL 2:7 §). Määräykset löytyvät myös Kelan menettelyohjeista. Niiden mukaan Kelan tulee järjestää toimintansa tuloksellisesti ja siten, että palvelu on asianmukaista. Palveluperiaate ja tuloksellisuus tarkoittavat sitä, että asiointi tapahtuu sekä asiakkaan että Kelan kannalta niin joustavasti, yksinkertaisesti ja taloudellisesti kuin mahdollista. Hallintolain lisäksi Kelan asiakaspalvelua ja hallintoa ohjaavat myös Kelan toiminta-ajatus, visiot ja strategia. (Kelanetti 2011, hakupäivä 11.4.2013.)

Etuasiat tulevat Kelassa vireille hakemuksen myötä. Hakemuksia voidaan nykyään toimittaa sekä kirjallisesti että sähköisesti. Hallintolain toinen osa käsittelee hallintoasian vireilletuloa ja asian käsittelyä viranomaisessa. Yleensä hallintoasia on pantava vireille kirjallisesti, mikä tarkoittaa kirjallisessa muodossa olevan asiakirjan käyttämistä vaatimuksen esittämiseen. Vaatimus vireillepanon kirjallisesta muodosta voidaan kuitenkin täyttää myös toimittamalla viranomaiselle sähköinen asiakirja (Mäenpää 2008, 129). Asiaa sääntelee laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa, jota käsitellään alaluvussa 4.4.

Hallintolain 22 §:ssä on säädetty asiakirjan täydentämisestä. Asiakirjan täydentäjä on yleensä asianosainen. Viranomaiselle toimitetun asiakirjan ollessa puutteellinen tulee viranomaisen kehottaa lähettäjää määräajassa täydentämään asiakirjaa, jos se on tarpeen. Asiakirjan puutteellisuus voi ilmetä esimerkiksi puuttuvina liitteinä tai tietoina, kuten valtakirja tai selvitys terveydentilasta. (Kulla 2008, 147.) Hallintolain 22 § on opinnäytetyön aiheen kannalta keskeinen normi työn käsitellessä sähköisen asioinnin kehittämistä sähköisesti toimitettavien liitteiden osalta. Liitteethän nimenomaan täydentävät puutteellista asiakirjaa. Hallintolain viidennessä luvussa käsiteltäviin asian käsittelyn yleisiin vaatimuksiin kuuluu muun muassa asian käsittelyn viivytyksettömyys sekä käsittelyn julkisuus. Käsittelyn julkisuudesta on säädetty laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta, jossa säädetään asiakirjojen julkisuudesta ja asianosaisen tiedonsaantioikeudesta. Julkisuuslakia käsitellään alaluvussa 4.2.

Etuasian käsittelyn yhteydessä joudutaan usein pyytämään asianosaiselta lisätietoja perustuen viranomaisen velvollisuuteen huolehtia asian riittävästä selvittämisestä. Asian selvittämistä ja asianosaisen kuulemista käsitellään hallintolain luvussa 6. Tällaisissa tapauksissa lähetetään asianosaiselle selvityspyyntö. Viranomaisen esittämä selvityspyyntö on käytännössä yleinen selvityskelina, jonka kohteena ovat yleensä tosiseikat ja niiden arviointi (Mäenpää 2008, 172). Viranomaisen tulee siis huolehtia asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot ja selvitykset yksilöidyn selvityspyynnön avulla. Pyynnöstä on käytävä ilmi, mistä seikoista selvitystä tulee toimittaa. (HL 31-32 §.)

Kelan sähköisessä asioinnissa asian selvittäminen tulee kyseeseen luonnollisesti heti hakemusta täytettäessä. Hakijalle esitetään hakemuksen muodossa kattava joukko kysymyksiä, jotta asiaan saadaan riittävä selvitys ja tarvittaessa pyydetään liitteiden muodossa lisäselvitystä asiaan. Liitteitä pyydetessä niiden toimittamiselle annetaan määräaika, joka noudattaa hallintolain 33 pykä-

lää. Asianosaiselle tulee ilmoittaa, ettei määräajan noudattamatta jättäminen estä asian ratkaisemista, mutta myös se, että määräaikaa voidaan asianosaisen pyynnöstä kuitenkin pidentää, mikäli se on tarpeellista asian selvittämiseksi (HL 33 §).

Suullisesti annettujen tietojen kirjaaminen liittyy olennaisesti sähköiseen asiointiin. Ajoittain on käynyt niin, että asiakas on tullut Kelan toimiston asiakaspalveluun tiedustelemaan, miten hän voi korjata tai täydentää sähköisessä hakemuksessa virheellisenä tai vaillinaisena antamaansa tietoa. Tällaisessa tilanteessa voidaan pyytää asiakasta antamaan tieto kirjallisena, tai tarvittaessa kirjata se suulliseen selvitykseen perustuen asiakkaan tietoihin ilman kirjallista selvitystä. Näin käsittelijä saa asiakkaan antaman täydentävän tiedon hakemusta käsitellessään ja päätöstä tehdessään. Hallintolain 42 pykälässä käsitellään muun muassa suullisesti annettujen selvitystietojen kirjaamista. Asian käsittelyssä noudatettavan menettelyn kirjallisuutta korostavana perussäännöksenä voidaan pitää nimenomaan kyseistä pykälää, jonka mukaan asian ratkaisuun mahdollisesti vaikuttavat suullisesti esitetyt vaatimukset ja selvitykset tulee kirjata tai muulla tavoin rekisteröidä (Mäenpää 2008, 147).

Asiakkaat voivat nykyään tarkastella Kelan päätöksiä sähköisen asiointipalvelun kautta, mutta he saavat perustellun päätöksen myös postitse kirjallisena valitusosoituksen kera. Asiakkaat eivät voi toimittaa muutoksenhakuasioita eli oikaisupyynnöjä tai valituksia sähköisesti, vaan ne toimitetaan edelleen paperilla liitteineen (Kelanetti 2012g, hakupäivä 16.10.2012). Asiaan on kuitenkin tulossa muutos tulevaisuudessa, jolloin myös muutoksenhakuasioita voisi hoitaa sähköisesti (Kenttä 28.3.2013, haastattelu). Hallintolain seitsemäs luku käsittelee asian ratkaisemista eli muun muassa päätökselle asetettuja vaatimuksia, kuten sen muotoa, sisältöä ja perustelemista, sekä sen mukana toimitettavia oikaisuvaatimusohjeita ja valitusosoitusta (HL 7:43-47 §). Päätöksen sisältöä koskevat perusvaatimukset velvoittavat viranomaisen ilmoittamaan päätöksessään, mitä asioita päätös koskee sekä myös sen, miten kyseiset asiat on ratkaistu (Mäenpää 2008, 176).

4.2 Julkisuus lähtökohtana viranomaistoiminnassa

Perustuslain 2:12 §:ssä on säädetty sananvapaudesta ja julkisuudesta. Sen mukaan jokaisen sananvapauden kuuluu oikeus muun muassa ilmaista mielipiteitä ja vastaanottaa tietoja kenenkään sitä estämättä. Edelleen saman pykälän mukaan viranomaisen hallussa olevat asiakirjat ja

muut tallenteet ovat julkisia, ellei toisin säädetä. Jokaisella on myös oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta ja tallenteesta. Tähän liittyy olennaisesti jo aiemmin mainittu laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. Julkisuuslain ensimmäisen luku käsittelee yleisiä säännöksiä. Kaikkien julkisyhteisöjen toiminnassa noudatetaan pääsääntöisesti julkisuusperiaatetta. Kyseisen periaatteen mukaisesti jokaisella on halutessaan oikeus saada luotettavaa tietoa julkisesta vallankäytöstä ja viranomaisten muusta toiminnasta. Periaate edellyttää yleensäkin menettelyn avoimuutta, ja sen perusteella viranomainen on velvollinen tiedottamaan toiminnastaan. (Mäenpää 2008, 79.)

Julkisuusperiaate ei edellytä rajoituksetonta tiedon saatavuutta, sillä muun muassa ihmisen yksityiselämä tarvitsee suojaa yleiseltä julkisuudelta. Periaatteista poikkeamisten on siten perustuttava päteviin syihin ja lakiin. (Mäenpää 2008, 79.) Julkisuuslaki on yleislaki kuten hallintolakikin, jonka erityislait voivat tapauskohtaisesti syrjäyttää. Perustuslain 2:10 §:n mukaan muun muassa jokaisen yksityiselämä on turvattu ja henkilötietojen suojasta säädetään tarkemmin lailla. Tämä laki on henkilötietolaki ja se on luonteeltaan yleislaki. Henkilötietolakia käsitellään seuraavassa luvussa 4.3. Kelassa käsiteltävät asiat ovat lähes poikkeuksetta ihmisen yksityiselämäään liittyviä salassa pidettäviä tietoja yksityisyydensuojaan perustuen.

Julkisuuslaissa säädellään oikeudesta saada tieto viranomaisten julkisista asiakirjoista, viranomaisessa toimivan vaitiolo-velvollisuudesta, asiakirjojen salassapidosta ja muista tietojen saantia koskevista yleisten ja yksityisten etujen suojaamiseksi tärkeistä rajoituksista, kuten myös viranomaisten velvollisuuksista julkisuuslain tarkoituksen toteuttamiseksi (JulkisuusL 1:2 §). Hallituksen esityksen mukaan laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta loisi perusteet kehittää tietoturvallisuutta erityisesti valtionhallinnossa (HE 30/1998 Esityksen pääasiallinen sisältö). Lakiuudistuksen tavoitteena on ollut luoda perusteet hyvän tiedonhallintatavan syntymiselle viranomaistoiminnassa. Tavoitteeseen päästäisiin ottamalla lakiin yleiset säännökset viranomaisten velvollisuudesta huolehtia tietoaineistojen käytettävyydestä, salassa pidettävien ja muiden erityissuojaa tarvitsevien tietojen suojaamisesta sekä tietojen säilymisestä muuttamattomina sekä muista tietojen laatua turvaavista toimenpiteistä. (HE 30/1998 3.1 Tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi.)

Opinnäytetyön aiheena oleva uudistus on edellyttänyt huolellista tietoturvallisuuden kehittämistä Kelassa. Sähköisten liitteiden käyttöönottoaminen myöhästyi alkuperäisestä aikataulusta tietoturvallisuuden liittyvien ongelmien vuoksi. Ongelmat on sittemmin ratkaistu. Valtioneuvoston ase-

tuksella voidaan valtionhallinnon veloitteiden toteuttamiseksi säätää viranomaisen velvollisuudesta selvittää ja arvioida hallussaan olevat tietoaineistot sekä niiden käsittelyprosessit hyvän tiedonhallintatavan toteuttamiseksi (JulkisuusL 8:36 § 1 mom). Asetusta käsitellään tarkemmin seuraavassa alaluvussa.

Jo hallituksen esityksen mukaan julkisuuslain säännöksistä on pyritty tekemään mahdollisimman riippumattomia tallennusvälineistä. Viranomaisten toiminnan julkisuutta koskevan lain soveltamisalasäännösten valmistelussa on ollut lähtökohtana, että julkisuusperiaatteen tulisi koskea julkisen vallan käyttöä riippumatta siitä, miten asioiden hoito on organisoitu tai miten toiminnassa syntynyt tieto on talletettu. (HE 30/1998 3.2. Keskeiset ehdotukset ja valmistelun periaatteet - Julkisuusperiaatteen soveltamisalan laajentaminen.) Tämän ansiosta säännöksiä voitaisiin soveltaa minkälaisella tavalla tahansa ja minkälaiselle alustalle tahansa tallennettuun informaatioon, riippumatta myöskään siitä minkälaisella menetelmällä informaatio saadaan selville. Edelleen hallituksen esityksen mukaan uusille tiedontallennusvälineille informaatio voidaan tallettaa eri tavoin, esimerkiksi sähköisesti, joten sääntelyn kannalta muiden kuin perinteisiin asiakirjoihin sisältyvien tietojen määrittelyssä on merkitystä tallennusalustan sijaan vain informaatiolla. (HE 30/1998 Yksityiskohtaiset perustelut – 1. Lakiehdotusten perustelut – 1.1 Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta – 1 luku. Yleiset säännökset.)

4.2.1 VNA tietoturvallisuudesta valtionhallinnossa ja hyvä tiedonhallintatapa

Valtioneuvosto on säätänyt asetuksen tietoturvallisuudesta valtionhallinnossa viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain nojalla. Toteuttaakseen tietoturvallisuutta valtionhallinnon viranomaisen tulee huolehtia muun muassa siitä, että sen toimintaan liittyvät tietoturvariskit kartoitetaan, ja että sen käytössä on riittävä asiantuntemus tietoturvallisuuden varmistamiseksi, ja lisäksi tietoturvallisuuden hoitamista koskevat tehtävät ja vastuu määritellään. Viranomaisen tulee myös varmistaa asiakirjojen ja niihin sisältyvien tietojen salassapito ja muu suoja antamalla pääsy asiakirjoihin vain niille, jotka tarvitsevat salassa pidettäviä tietoja tai henkilörekisteriin talletettuja henkilötietoja työtehtäviensä hoitamiseksi. (VNA 681/2010 2:5.1-2 ja 5 §.) Käyttöoikeuksien hallinta ja tietojärjestelmien pääsynhallinta ovat keinoja, joilla varmistetaan, että viranomaisen tietoaineistoja pääsevät käsittelemään vain ne, joilla on oikeus käsitellä tietoja (Voutilainen 2009, 242).

Viranomaisen tulee hyvän tiedonhallintatavan luomiseksi ja toteuttamiseksi huolehtia asiakirjojen ja tietojärjestelmien sekä niihin sisältyvien tietojen asianmukaisesta saatavuudesta, käytettävyydestä ja suojaamisesta sekä eheydestä ja muista tietojen laatuun vaikuttavista tekijöistä (JulkisuusL 5:18 §). Kelan tietoturvaohjeeseen on kirjattu, että Kelan tietoja käytetään vain Kelan tehtävien hoitamiseen ja etuustietoja käyttävät vain niitä työssään tarvitsevat. Tämä tarkoittaa siis sitä, ettei asiakirjoja tarkastella ilman perusteltua syytä. Kelan tietoaaineistojen käytön seuranta ja valvontaa varten on olemassa teknisiä järjestelmiä, jotka keräävät tietoja automaattisesti.

Tietoaaineistoturvallisuudella tarkoitetaan asiakirjojen, tiedostojen ja muiden tietoaaineistojen käytettävyyttä, eheyttä ja luottamuksellisuutta. Tietoturvallisuus kattaa kaiken Kelassa käsiteltävän tietoaaineiston, riippumatta siitä, minkälaiselle välineelle tiedot on eri tilanteissa talletettu. Tallentamisvälineitä voivat olla esimerkiksi paperi tai muistitikku. (Kela 2008, hakupäivä 2.11.2012.) Julkisuuslain viidennessä pykälässä on määritelty asiakirja ja viranomaisen asiakirja. Julkisuuslakia sovelletaan tekniikkaneutraalisti kaikkiin asiakirjoihin ja tallenteisiin riippumatta siitä, mitä tallentamistapaa tai keinoa on käytetty. Tallenteen laatumuoto tai tiedon tallentamistapa eivät siis sinänsä rajoita julkisuuslain soveltamisalaa. (Mäenpää 2008, 198.)

Perinteinen tapa asioida Kelalla on kirjallisen etuushakemuksen täyttäminen. Jo yleistynyt sähköinen asiointi eli etuushakemuksen jättäminen verkossa on toinen yleinen tapa asiointille. Perinteisiä asiakirjoja ovat jollekin alustalle, yleisimmin paperille, tallennetut kirjalliset ja kuvalliset esitykset. Tyypillinen kirjallinen esitys on tulostamalla, käsin tai koneella kirjoittamalla tuotettu asiakirja, joka sisältää sanallisesti muotoillun viestin. Asiakirjojen toisen pääryhmän muodostavat vain apuvälinein selville saatavat viestit. Tällaisia tallenteita ovat periaatteessa kaikki muut kuin kirjallisessa tai kuvallisessa muodossa olevat tiedon muodot, jotka sisältävät ainoastaan apuvälinein selville saatavan viestin. (JulkisuusL 1:5 §; Mäenpää 2008, 199.) Viestin tallennustapa ei sinänsä vaikuta rajoittavasti sen asiakirjaominaisuuteen. Viranomaisen asiakirjat jaetaan niiden alkuperän mukaan kahteen ryhmään, joita ovat viranomaisen laatimat ja viranomaiselle toimitetut asiakirjat. Viranomaisen asiakirjoja ovat tyypillisesti asiakirjat, joita viranomaisessa käsitellään. (Mäenpää 2008, 199.) Kelassa viranomaisen asiakirja tarkoittaa siis muun muassa sekä etuushakemuksia että asiakkaiden hakemustensa täydentämiseksi toimittamia liitteitä ja näiden perusteella tehtyjä päätöksiä.

Julkisuusperiaate ei edellytä rajoituksetonta tiedon saatavuutta, sillä muun muassa ihmisen yksityiselämä tarvitsee suojaa yleiseltä julkisuudelta. Kelassa käsitellään lähes poikkeuksetta ihmisen yksityiselämään liittyviä yksityisyydensuojan perustuen salassa pidettäviä tietoja, joten tietoja ei voida antaa muille kuin asianosaisille tai heidän valtuuttamilleen henkilöille. Asianosaisella, eli muun muassa hakijalla tai valittajalla, on oikeus saada asiaa käsittelevältä tai käsitteeltä viranomaiselta tieto muunkin kuin julkisen asiakirjan sisällöstä, jolla on vaikutusta hänen asiansa käsittelyyn (JulkisuusL 3:11 §). Viranomaisen on julkisuuslain mukaisia päätöksiä tehdessään ja muutoinkin tehtäviä hoitaessaan velvollinen huolehtimaan siitä, että tietojen saamista viranomaisen toiminnasta ei julkisuusperiaatteen ja lain tarkoituksen huomioiden kuitenkaan rajoiteta ilman asiallista ja laissa säädettyä perustetta eikä enempää kuin suojattavan edun vuoksi on tarpeen. Tiedon pyytäjiä on myös kohdeltava tasapuolisesti. (JulkisuusL 5:17 §.)

Kela tuottaa runsaasti tilastotietoa muun muassa sen käsittelemistä etuuksista, kuten myös asiakasmääristä. Kela on laatinut luonnollisesti laajan kirjon oppaita kaikista etuuksistaan. Julkisuuslain mukaan viranomaisen tulee edistää toimintansa avoimuutta ja sitä varten on laadittava oppaita, tilastoja, muita julkaisuja sekä tietoaaineistoja palveluistaan, ratkaisukäytännöstään kuten myös yhteiskuntaoloista ja niiden kehityksestä omalla toimialallaan. Viranomaisen on velvoitettu tiedottamaan toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa. (JulkisuusL 5:20 §.) Kela tiedottaa säännöllisesti muun muassa sitä koskevista uudistuksista tai muista sidosryhmille tärkeistä asioista valtakunnallisesti.

4.2.2 Asiakirjasalaisuus ja salassa pidettävät asiakirjat

Asiakirjajulkisuuden rajoittaminen salassapitovelvoittein on mahdollista perustuslaista johtuen välttämättömien syiden vuoksi lailla (PL 21.2 §). Näin ollen asiakirjan salassapidosta voidaan säätää vain välttämättömyysvaatimuksen täyttävällä lain säännöksellä. Edellytyksiä arvioitaessa on merkitystä myös muilla perusoikeuksilla, kuten yksityiselämän ja henkilötietojen suojalla. Lainvalmistelussa on katsottu, että yksityiselämän perus- ja ihmisoikeudellisella suojalla voi olla välitön vaikutus välttämättömyyden arviointiin. Yksityiselämään kuuluvien tietojen suojaaminen saattaa vastaavasti olla laillinen syy rajoittaa tiedonsaantia tulkinnanvaraisessa tilanteessa. (HE 30/1998 Yksityiskohtaiset perustelut – 1. Lakiehdotusten perustelut – 1.1 Julkisuuslaki – 6 luku. Salassapitovelvoitteet; Kulla 2008, 353.)

Viranomaisen on pidettävä asiakirja salassa muun muassa silloin, kun se on säädetty salassa pidettäväksi julkisuuslaissa tai muussa laissa, tai jos se sisältää tietoja, joista on lailla säädetty vaitiolovelvollisuus. Salassa pidettävää viranomaisen asiakirjaa ei saa missään muodossa antaa sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi. (JulkisuusL 6:22 §.) Kelan kohdalla tulee jälleen kyseen seen muun muassa henkilötietolain säännökset ihmisen yksityiselämään liittyvistä salassa pidettävistä tiedoista yksityisyydensuojaan perustuen. Kelan tietoturvaohjeeseen on myös kirjattu toimihenkilöiden vaitiolovelvollisuus, josta sovitaan heti työsuhteen alkaessa ja se on voimassa myös työsuhteen päättymisen jälkeen.

Viranomaisen salassa pidettävistä asiakirjoista on säädetty julkisuuslain lisäksi myös henkilötietolaissa. Suuri osa molemmissa laeissa käsitellyistä syistä salassapidolle on perustuslain yksityiselämän suoja käsittelevästä 10 §:stä johtuvia. Salassa pidettäviä asiakirjoja ovat muun muassa poliisille ja muille esitutkintaviranomaisille tehty ilmoitukset rikoksesta, joita joskus toimitetaan Kelallekin esimerkiksi petosepäilyjen vuoksi tai sairauspäivärahaa koskevissa asioissa. Kela tarvitsee usein hakemuksen liitteeksi myös asiakirjoja, jotka sisältävät tietoja henkilön vuosituloista tai kokonaisvarallisuudesta, joita käytetään tuen tai etuuden myöntämisen perusteena. Tällaiset asiakirjat ovat salassa pidettäviä, kuten myös sellaiset asiakirjat, jotka muutoin kuvaavat henkilön taloudellista asemaa. Salassa pidettäviä ovat samoin perustein ulosottoviranomaisen asiakirjat, joita Kelallekin toimitetaan. Kelan tietoturvaohjeeseen on kirjattu, että asiakkaiden ja toimihenkilöiden etuustiedot ovat salassa pidettäviä julkisuuslain 24 §:stä johtuen.

4.3 Henkilötietojen käsittely ja tietoturvallisuus

Henkilötietolain tarkoituksena on toteuttaa yksityiselämän suoja ja muita yksityisyyden suojaava turvaavia perusoikeuksia käsiteltäessä henkilötietoja sekä samalla edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Henkilötietoja käsiteltäessä on ensisijaisesti sovellettava henkilötietolakia, ellei muualla laissa säädetä toisin, eli kyseessä on yleislaki. Henkilötietolakia sovelletaan henkilötietojen automaattiseen käsittelyyn sekä muuhun henkilötietojen käsittelyyn silloin, kun henkilötiedot muodostavat tai niiden tarkoituksena on muodostaa henkilökisteri tai sen osa. (HenkilötietoL 1:1-2 §.)

4.3.1 Keskeiset käsitteet sekä periaatteet

Henkilötiedolla tarkoitetaan monenlaisia luonnollista henkilöä tai hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan kuvaavia merkintöjä, jotka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettään koskeviksi. Henkilötietojen käsittely tarkoittaa muun muassa henkilötietojen keräämistä, tallettamista, käyttöä, säilyttämistä sekä muita niihin kohdistuvia toimia. Henkilörekisterillä tarkoitetaan käyttötarkoituksensa vuoksi yhteenkuuluvista merkinnöistä muodostuvaa henkilötietoja sisältävää tietojoukkoa, joka on järjestetty kortistoksi, luetteloksi, tai muulla näihin verrattavissa olevalla tavalla siten, että tiettyä henkilöä koskevat tiedot voidaan löytää helposti ja ilman kohtuuttomia kustannuksia. (Henkilötietol 1:3.1-3 §). Kelallakin on luonnollisesti tällainen järjestelmä käytössä asiakkaita koskevien tietojen jäsentelyä varten.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan yhtä tai useampaa henkilöä, yhteisöä, laitosta tai säätiötä, jonka käyttöä varten henkilörekisteri perustetaan, ja jolla on oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä, tai jonka tehtäväksi rekisterinpito on lailla säädetty. Rekisteröity tarkoittaa henkilöä, jota henkilötieto koskee. Suostumus tarkoittaa kaikenlaista vapaaehtoista, yksilöityä ja tietoista tahdon ilmaisu, jolla rekisteröity hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn. (Henkilötietol 1:3.4-5 § ja 7 §.) Kelassa suostumus tarkoittaa yleensä lomakkeen allekirjoittamista. Allekirjoituksella asiakas vakuuttaa antamansa tiedot oikeiksi ja sitoutuu ilmoittamaan muuttuneista tiedoista. Lomakkeen allekirjoituksen yhteydessä asiakas saa tiedon siitä, että saatuja tietoja voidaan käyttää myös muussa etuusasiassa, jos tiedot on lain mukaan siinä huomioitava, ja vastaavasti muissa etuusasioissa saatuja tietoja koskien. (Kela 2012e, hakupäivä 6.11.2012.)

Rekisterinpitäjän on laadittava henkilörekisteristä seloste, josta tulee ilmetä rekisterinpitäjän nimi yhteystietoineen. Selosteesta tulee ilmetä myös henkilötietojen käsittelyn tarkoitus, sekä se, mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan ja siirretäänkö tietoja Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Selosteen tulee sisältää kuvaus rekisteröityjen ryhmästä tai ryhmistä ja niihin liittyvistä tiedoista tai tietoryhmistä, sekä kuvaus rekisterin suojauksen periaatteista. Rekisteriseloste on pidettävä jokaisen saatavilla. (Henkilötietol 1:10 §.) Kelan asiakkaat voivat tarkastella rekisteriselostetta Kelan internetsivuilla ja kaikissa Kelan toimistoissa. Kelan rekisteriselosteeseen on kirjattu muun muassa se, mihin asiakkaiden tietoja käytetään. Tietoja käytetään etuusasioiden valmistelussa, ratkaisussa ja etuuksien maksamisessa sekä asiakaspalvelussa.

Tämän lisäksi tietoja voidaan käyttää lainsäädännön edellyttämissä tilastollisissa suunnittelu- ja tutkimustehtävissä. (Kela 2012f, hakupäivä 8.11.2012.)

Henkilötietolain 2:13 §:ssä säädetään henkilötunnuksen käsittelystä. Kela yksilöi asiakkaansa lukuisien muiden tahojen lailla henkilötunnuksen perusteella. Henkilötunnusta saa kyseisen pykälän mukaisesti käsitellä muun muassa rekisteröidyn yksiselitteisesti antamalla suostumuksella tai jos käsittelystä on säädetty lailla. Kyseeseen tuleva laki voi olla Kelan tietoturvaohjeen mukaan esimerkiksi laki väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista 21.8.2009/661, jota edelsi sittemmin kumottu väestötietolaki 507/1993. Henkilötunnusta saa käsitellä, jos rekisteröidyn yksiselitteinen yksilöiminen on tärkeää laissa säädetyn tehtävän suorittamiseksi, tai kun on toteutettava rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän oikeuksia ja velvollisuuksia.

Kelan toimintaan liittyy myös 13 pykälän toinen momentti, jonka mukaan henkilötunnusta saa käsitellä muun muassa luotonannossa, vakuutus toiminnassa, terveydenhuollossa ja muun sosiaaliturvan toteuttamisessa ja niihin liittyviä etuja koskeissa asioissa. Kelassa tulee huomioida myös kolmannessa momentissa käsitelty huolehtimisvelvoite siitä, ettei henkilötunnusta merkitä tarpeettomasti henkilörekisterin perusteella laadittuihin tai tulostettuihin asiakirjoihin. Tämä tieto on luonnollisesti kirjattu Kelan tietoturvaohjeeseen ja käytännössä se näkyy esimerkiksi asiakkaille lähetettävissä kirjeissä, joihin ei ole merkitty koko henkilötunnusta vaan pelkästään syntymäaika.

Henkilötietolain toisessa luvussa käsitellään henkilötietojen käsittelyä koskevia yleisiä periaatteita, joista ensimmäisenä 5 §:n huolellisuusvelvoite. Huolellisuusvelvoitteen mukaisesti rekisterinpitäjän tulee käsitellä henkilötietoja laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen, sekä toimia muutoinkin niin, ettei rekisteröidyn yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia rajoiteta ilman laissa säädettyä perustetta. Henkilötietojen käsittelyn suunnittelusta on säädetty 6 §:ssä. Käsittelyn tulee olla asiallisesti perusteltua rekisterinpitäjän toiminnan kannalta. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset sekä se, mistä henkilötiedot säännönmukaisesti hankitaan ja mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan, on määriteltävä. Henkilötietojen käsittelyn määritelmästä tulee ilmetä se, minkälaisen rekisterinpitäjän tehtävien hoitamiseksi henkilötietoja käsitellään. (Henkilötietol 2:6 §.)

Käyttötarkoitussidonnaisuutta on käsitelty henkilötietolain seitsemännessä pykälässä. Henkilötietoja saa käyttää tai muutoin käsitellä vain tavalla, joka on perusteltua rekisterinpitäjän toiminnan

kannalta. Kelan tietoturvaohjeeseen on kirjattu, että Kelan tietoja käytetään vain Kelan tehtävien hoitamiseen ja etuustietoja käyttävät vain niitä työssään tarvitsevat. Tämä tarkoittaa siis sitä, ettei henkilötietoja tarkastella tarpeettomasti ilman asiallisia perusteita. Kelan tietoa-aineistojen käytön seuranta ja valvontaa varten on olemassa teknisiä järjestelmiä, jotka keräävät tietoja automaattisesti.

Henkilötietojen käsittelyn yleisistä edellytyksistä on säädetty henkilötietolain kahdeksannen pykälän yhdeksänkohtaisessa tyhjentävässä luettelossa. Henkilötietoja saa käsitellä muun muassa rekisteröidyn yksiselitteisesti antamalla suostumuksella tai rekisteröidyn toimeksiannosta. Kelan kanssa asioidessaan asiakas siis antaa suostumuksensa tietojensa käsittelyyn allekirjoittamalla hakemuksen. Toimeksiantona taas voi toimia asiakkaan toiselle henkilölle antama valtakirja, jossa hän valtuuttaa henkilön hoitamaan Kelassa tiettyä yksilöityä asiaansa, tai vastaavasti kaikkia hänen Kelan asioitaan.

Edelleen henkilötietolaissa säädetään tietojen laatua koskevista periaatteista. Käsiteltävien henkilötietojen tulee olla määritellyn henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeellisia. Lisäksi rekisterinpitäjän on huolehdittava siitä, ettei virheellisiä, epätäydellisiä tai vanhentuneita henkilötietoja käsitellä. Arvioitaessa rekisterinpitäjän velvollisuutta on huomioitava henkilötietojen käsittelyn tarkoitus sekä käsittelyn merkitys rekisteröidyn yksityisyyden suojalle. (Henkilötietol. 2:9 §.) Kela saa asiakkaidensa henkilötietoja automaattisesti muun muassa Väestötietojärjestelmästä, Verohallinnolta ja TE-toimistoista.

4.3.2 Arkaluonteiset tiedot

Perustuslain 6 §:stä johtuu kielto käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja, joihin pidetään tietoja, jotka kuvaavat, tai on tarkoitettu kuvaamaan rotua tai etnistä alkuperää. Tällaisena tietona pidetään myös henkilön yhteiskunnallista, poliittista tai uskonnollista vakaumusta, tai ammattiliittoon kuulumista. Edellä mainitun kaltaisena tietona on pidettävä myös tietoja, jotka kuvaavat rikollista tekoa, rangaistusta tai muuta seuraamusta rikoksesta. Myös henkilön terveydentilaa, sairautta, vammaisuutta tai häneen kohdistettuja hoitotoimenpiteitä koskevia tietoja pidetään arkaluonteisina tietoina. Henkilön seksuaalinen suuntautuminen tai käyttäytyminen on myös arkaluonteista tietoa. Henkilön sosiaalihuollon tarve sekä hänen saamansa sosiaalihuollon palvelut, tukitoimet ja

muut sosiaalihuollon etuuksia koskevat tiedot lukeutuvat käsittelykiellon alaisiin arkaluonteisiin tietoihin. (Henkilötietol 3:11 §.)

Henkilötietolain mukaan henkilötietoja voidaan siis käsitellä, mikäli 8 §:n yleiset edellytykset tai 4 luvun erityiset edellytykset täyttyvät. Erityisiä edellytyksiä henkilötietojen käsittelylle ovat muun muassa historiallinen ja tieteellinen tutkimus, tilasto ja viranomaisen suunnittelu- ja tarkastustehtävät (Henkilötietol 4:14-16 §). Arkaluonteisten henkilötietojen käsittelykieltoon on säädetty poikkeuksia lain 12 §:ssä. Edellisessä kappaleessa käsitelty 11 §:ssä säädetty käsittelykielto ei muun muassa estä tietojen käsittelyä, johon rekisteröity on antanut nimenomaisen suostumuksensa, josta säädetään laissa, tai joka johtuu välittömästi rekisterinpitäjälle laissa säädetystä tehtävästä. Kielto ei myöskään estä vakuutuslaitosta käsittelemästä vakuutustoiminnassa saatuja tietoja vakuutetun ja korvauksenhakijan terveydentilasta, sairaudesta, vammaisuudesta tai häneen kohdistetuista hoitotoimenpiteistä tai niihin verrattavista toimista.

Käsittelykielto ei estä vakuutuslaitosta käsittelemästä tietoja vakuutetun, korvauksenhakijan tai vahingon aiheuttajan rikollisesta teosta, rangaistuksesta, tai muusta rikoksen seuraamuksesta, jotka ovat tarpeellisia selvitettäessä vakuutuslaitoksen vastuuta. Kela on vakuutuslaitosten kanssa tekemisissä esimerkiksi sairausvakuutuslakiin liittyvissä asioissa, kuten sairauspäiväraha ja sairaanhoitokorvaukset. Vakuutusyhtiöt korvaavat omalta osaltaan tapaturmia ja onnettomuuksia, joita Kelakin korvaa sairauspäivärahan ja sairaanhoitokorvausten muodossa. Arkaluonteisten tietojen käsittelykielto ei myöskään estä sosiaalihuollon viranomaista tai muuta sosiaalihuollon etuuksia myöntävää viranomaista tai laitosta käsittelemästä kyseisen tahon toiminnassaan saamia tietoja rekisteröidyn sosiaalihuollon tarpeesta, hänen saamista sosiaalihuollon palveluista, tukitoimista tai hänelle myönnettyistä muista sosiaalihuollon etuuksista. (Henkilötietol 3:12 §.) Kela lukeutuu tässä kohtaa muuhun sosiaalihuollon etuuksia myöntävään viranomaiseen.

4.3.3 Rekisteröidyn oikeudet

Henkilötietolain kuudennessa luvussa säädetään rekisteröidyn oikeuksista. Ensimmäisenä on käsitelty informointia tietojen käsittelystä. Rekisterinpitäjällä on velvollisuus huolehtia siitä, että rekisteröity voi saada tiedon rekisterinpitäjästä, henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta sekä siitä, mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan, samoin kuin ne tiedot, jotka ovat tarpeen rekisteröidyn oikeuksien käyttämiseksi asianomaisessa henkilötietojen käsittelyssä. Tiedot tulee antaa

henkilötietoja kerättyä ja talletettaessa tai, jos tiedot hankitaan muualta kuin rekisteröidyltä itseltään ja tietoja on tarkoitus luovuttaa, viimeistään silloin kun tietoja ensimmäisen kerran luovutetaan. (Henkilötietol 6:24 §.)

Rekisteröidyllä on pääsääntöisesti oikeus salassapitosäännösten estämättä tarkastaa tietonsa. Rekisterinpitäjän on samassa yhteydessä ilmoitettava rekisteröidylle säännönmukaiset tietolähteet sekä se, mihin rekisterissä olevia tietoja käytetään ja säännönmukaisesti luovutetaan. Rekisterinpitäjä saa periä tietojen antamisesta korvauksen vain, jos asianomainen on tarkastanut rekisterissä olevat tietonsa viimeksi alle vuosi sitten. Perittävän korvauksen tulee olla kohtuullinen, eikä se saa olla suurempi, kuin tiedon antamisesta välittömästi aiheutuneet kustannukset. (Henkilötietol 6:26 §.) Kelan Oulun toimistossa tällaisia tietopyyntöjä käsittelevät apulaisjohtajat, mutta pyyntöjä tulee vuositasolla hyvin vähän (Kenttä, haastattelu 28.3.2013).

4.3.4 Tietoturvaluisuus ja tietojen säilytys

Tietoturvaluudesta ja tietojen säilytyksestä on säädetty henkilötietolain seitsemännessä luvussa. Rekisterinpitäjän tulee toteuttaa tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomien tietoihin pääsylvästä ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä tai muuten laittomalta käsittelyltä. Huomioonotettavaa toimenpiteiden toteuttamisessa on käytettävissä olevat tekniset mahdollisuudet, toimenpiteistä aiheutuvat kustannukset, käsiteltävien tietojen laatu, määrä ja ikä, sekä käsittelyn merkitys yksityisyyden suojan kannalta. (Henkilötietol 7:32 § 1 mom).

Viranomaisen tulee huolehtia, että hyvän tiedonhallintatavan mukainen tietoturvaluisuuden suunnittelu perustuu viranomaisen selvityksiin ja sen arvioihin sen hallussa olevista asiakirjoista sekä niihin talletettujen tietojen merkityksestä. Suunnittelussa tulee huomioida vaatimus hyvän julkisuus- ja salassapitorakenteen toteuttamisesta tietojärjestelmissä. Tietoturvaluustoimenpiteet tulee mitoittaa huomioimalla suojattavien tietojen merkitys ja käyttötarkoitus sekä asiakirjoihin ja tietojärjestelmiin kohdistuvat uhkatekijät. (VNA 681/2010 2:4 §.)

Tietoturvaluisuuden perustason toteuttamiseksi viranomaisen on velvollinen huolehtimaan muun muassa sen toimintaan liittyvien turvaluusuriskien kartoittamisesta ja siitä, että tietoturvaluuden hoitamista ja asiakirjojen käsittelyä koskevat tehtävät ja vastuut määritellään. Asiakirjojen ja

niihin sisältyvien tietojen salassapito ja muu suoja tulee varmistaa antamalla pääsy asiakirjoihin vain niille, jotka tarvitsevat salassa pidettäviä tietoja tai henkilökisteriin talletettuja henkilötietoja työtehtäviensä hoitamiseksi. Tietojen luvaton muuttaminen ja muu luvaton tai asiaton käsittely on estettävä muun muassa käyttöoikeushallinnan, käytön valvonnan sekä tietoverkkojen, tietojärjestelmien ja tietopalvelujen asianmukaisilla ja riittävillä turvallisuusjärjestelyillä. Henkilöstölle tulee antaa ohjeita ja koulutusta asiakirjojen ja niihin sisältyvien tietojen asianmukaisesta käsittelystä. Annettujen ohjeiden noudattamista tulee valvoa ja niiden muutostarpeita arvioida säännöllisesti. (VNA 681/2010 2:5.1,3,5-6,9 ja 10 §.)

Kelan tietoturvaohjeisiin on kirjattu ohjeita tietoturvallisuuteen liittyen niin esimiehiä kuin toimihenkilöitä varten. Kelan käyttöjärjestelmissä tietojen suojaaminen on huomioitu luonnollisesti käyttäjäkohtaisin tunnuksin ja salasanoin. Käyttäjakohtaiset valtuudet on myös säädetty hyvin tarkoin työnkuvan mukaan. Tämä tarkoittaa sitä, ettei kaikilla työntekijöillä ole automaattisesti samanlaisia oikeuksia käsitellä kaikkia asiakkaiden tietoja, vaan ne määritellään työtehtävien mukaan. Yleensä ottaen toimihenkilöiden tulee huolehtia asiakirjojen, tallenteiden ja tietojen turvallisesta käsittelystä siten, että ne eivät joudu asiattomien haltuun tai nähtäväksi.

Kelassa käsitellään lähes poikkeuksetta arkaluonteisia henkilötietoja. Tämän vuoksi vaitiolovelvollisuutta koskeva henkilötietolain 7:33 § on Kelan toiminnan kannalta keskeinen. Henkilö, joka on henkilötietojen käsittelyyn liittyviä toimenpiteitä suorittaessaan saanut tietää jotakin toisen henkilön ominaisuuksista, henkilökohtaisista oloista tai taloudellisesta asemasta, ei saa kyseisen lain vastaisesti kertoa tällaisia tietoja ulkopuoliselle. Kelan tietoturvaohjeessa on avattu vaitiolovelvollisuuden sisältöä. Kelan toimihenkilöiden tulee allekirjoittaa vaitiolositoumus heti työsuhteen alkaessa. Toimihenkilöiden tulee muistaa, että vaitiolositoumus on voimassa myös vapaa-aikana sekä palvelus- ja luottamustoimisuhteen päätyttyä.

4.4 Sähköinen asiointi viranomaistoiminnassa

Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan hallinnon asiakkaan viranomaisessa asiointia, jossa hyödynnetään informaatio- ja viestintäteknologisia palveluita. Sähköiset asiointipalvelut perustuvat sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöön, joilla tarkoitetaan telekopiota ja telepalvelua, kuten esimerkiksi sähköistä lomaketta tai muuta sähköiseen tekniikkaan perustuvaa menetelmää, jossa tieto välittyy langatonta tietoliikenneverkkoa tai kaapelia pitkin. (SähkAsL 1:4.1 §; Voutilainen

2009, 46). Sähköinen asiointi on lisääntynyt niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla. Viranomaistoiminnan kannalta laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa on keskeinen säädös. Lain tarkoituksena on hallinnossa asioimisen sujuvuuden, joustavuuden sekä tietoturvallisuuden lisääminen sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä edistämällä (SähkAsL 2:1 §).

Kelan strategiaan on kirjattu pyrkimys muuttaa toimintatapoja asiakasystävällisemmiksi asiointia helpottamalla. Sähköinen asiointi on helpompaa ja joustavampaa sekä asiakkaan että myös Kelan kannalta. Asiakas voi tehdä hakemuksen verkossa juuri silloin, kun se hänelle sopii jonojen samanaikaisesti vähentyessä ajoittain varsin ruuhkaisessa puhelinpalvelussa sekä toimistojen asiakaspalvelupisteissä. Sähköisellä viestinnällä on pyritty parantamaan ihmisten asemaa hallinnon asiakkaina lisäämällä asiointiin joustavuutta ja riippumattomuutta ajasta ja paikasta (Kulla 2008, 65). Viranomaisen tulee turvata saavutettavuutensa huolehtimalla siitä, että sähköinen asiointi toimii ja että se on mahdollisuuksien mukaan käytettävissä myös virastoaikojen ulkopuolella (SähkAsL 2:6 §).

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa säätelee siis viranomaisten, samoin kuin niiden asiakkaiden oikeuksista, velvollisuuksista ja vastuista hyödynnettäessä sähköistä asiointia. Lain toisessa pykälässä määritellään soveltamisalaksi muun muassa hallintoasian sähköinen vireillepano, käsittely ja tiedoksianto, jollei niistä ole muita säädöksiä. Pykälässä viitataan myös lakiin vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617. Kyseistä lakia käsitellään alaluvussa 4.5.

Sähköiseen asiointiin liittyvät keskeiset käsitteet on määritelty lain neljännessä pykälässä. Vireillepanoon liittyviä sähköisiä asiakirjoja ovat erityisesti telekopio, sähköposti ja sähköisesti allekirjoitettu sähköinen asiakirja. Viranomainen voi harkintansa mukaan vaatia täydennykseksi allekirjoitetun asiakirjan, mikäli asiakirjassa ei ole allekirjoitusta. Täydennystä ei kuitenkaan tarvitse, eikä oikeastaan saakaan pyytää, jos asiakirjassa on lähettäjän tiedot eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä. (Kulla 2008, 143.) Tämä pätee myös Kelan sähköisessä asiointissa. Sähköisellä viestillä tarkoitetaan sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä lähetettyä informaatiota, joka voidaan tarpeen vaatiessa tallentaa kirjalliseen muotoon, kun taas sähköisellä asiakirjalla tarkoitetaan asian vireillepanoon, käsittelyyn tai tiedoksiintoon liittyvää sähköistä viestiä, eli esimerkiksi Kelan tapauksessa etuushakemusta (SähkAsL 1:4 §). Puhelimitse tapahtuvassa viestinnässä on sen sijaan kyse suullisesta vireillepanosta (Mäenpää 2008, 129).

Toisessa luvussa säädetään viranomaisen velvollisuuksista liittyen sähköisen asioinnin järjestämiseen. Viranomaisen tulee teknisten ja taloudellisten valmiuksiensa puitteissa tarjota kaikille mahdollisuus lähettää viesti asiansa vireille saattamiseksi tai sen käsittelemiseksi esimerkiksi viranomaisen ilmoittamaan sähköiseen osoitteeseen (SähkAsL 2:5.1 §). Asian vireillepanija ei siis voi itse vapaasti valita käyttääkö hän sähköistä viestiä, vaan asiakkaan käytettävissä olevat vireillepanon muodot riippuvat viranomaisen valmiuksista ottaa vastaan sähköinen asiakirja (Mäenpää 2008, 129). Viranomaisen tulisi käyttää asiakkaan kannalta teknisesti mahdollisimman yhteensouvia ja helppokäyttöisiä laitteistoja sekä ohjelmistoja. Edellä mainitun lisäksi viranomaisen tulee huolehtia riittävästä tietoturvallisuudesta asiointissa kuin myös viranomaisten välillä tapahtuvassa tietojen vaihdossa. (SähkAsL 2:5 §.) Kuten aiemmin on käynyt ilmi, tietoturvallisuus onkin ollut syynä opinnäytetyön aiheena olevan projektin viivästymiselle.

Viranomaisen täytyy ilmoittaa asianmukaisella tavalla sähköisessä asiointissa käytettävät yhteystietonsa ja järjestää asiointi viranomaisessa niin, että asiakirjan toimittaminen viranomaiselle on vaivatonta (SähkAsL 2:7 §; Mäenpää 2008, 131). Kela on pyrkinyt lisäämään sähköistä asiointia markkinoimalla sähköistä asiointipalvelua muun muassa toimistoihin sijoitettujen mainosjulisteiden avulla. Sähköisestä asiointimahdollisuudesta kerrotaan asiakkaille myös heidän etuusasioidensa ratkaisemiseksi lähetettävissä selvityspyynnöissä ja päätöksissä. Asiakkaita opastetaan tutustumaan verkkoasiointiin myös asiakas- tai puhelinpalvelussa asiointiin yhteydessä. Vuonna 2012 Kelassa oli käynnissä kampanja, jonka tavoitteena oli kasvattaa työttömyysajan ilmoitusten tekemistä verkossa. Kelan Oulun vakuutuspiiri olikin jo entuudestaan kärjessä kyseisessä tilastossa, kun syyskuussa 2012 työttömyysturvan maksuista hoitui verkossa reilu 46 prosenttia. Toisena tuli Keski-Suomen vakuutuspiiri vajaalla 39 prosentillaan. (Kela Tilastoryhmä b, hakupäivä 16.10.2012.)

Asian vireillepanija vastaa siitä, että asiakirja saapuu toimivaltaiselle viranomaiselle (SähkAsL 3:8 §). Sama vastuun määräytymisen periaate koskee muitakin viranomaiselle toimitettuja asiakirjoja, sillä asiakirja toimitetaan hallintolain 17:1 §:n mukaan ”lähettäjän omalla vastuulla” (Mäenpää 2008, 131). Ajoittain Kelassa tulee vastaan tapauksia, että asiakas tulee esimerkiksi infoon ja kertoo lähettäneensä hakemuksen verkossa, mutta sitä ei kuitenkaan löydy asiakkaan tiedoista. Siinä tapauksessa asiakasta kehoitetaan tekemään uusi hakemus, joko kirjallisena tai uudestaan verkossa. Sähköisen viestin saapumisajankohdaksi katsotaan se ajankohta kun viesti on käsitte-

lykelpoisena viranomaisen käytettävissä tietojärjestelmässä. Jos viranomaisen käytössä oleva sähköinen tiedonsiirtomenetelmä on ollut epäkunnossa tai poissa käytöstä ja sen johdosta saapumisajankohdasta ei ole selvitystä, tai selvitystä ei muusta näihin verrattavista syistä voida esittää, sähköinen viesti katsotaan saapuneeksi sinä ajankohtana, jona se on lähetetty. Tällöin lähetysajankohdasta tulee olla esitettävissä luotettava selvitys. (SähköAsL 3:10 §; Kulla 2008, 68.)

Viranomaisen asian käsittelyssä pyytämän lausunnon, selityksen tai muun vastaavan asiakirjan katsotaan saapuneen määräajassa, jos asiakirja saapuu viimeistään määräajan viimeisen päivän aikana sähköisessä asiointilaissa tarkoitetulla tavalla, eli kun viesti on käsittelykelpoisena viranomaisen käytettävissä tietojärjestelmässä (SähköAsL 3:11 §). Tämä säädös on olennainen uudistuksen voimaantulon jälkeen, jolloin liitteitäkin voi toimittaa sähköisesti. Aiemmin liitteeksi pyydetty selvitykset on toimitettu vain kirjallisessa muodossa edellä mainitun määräajan puitteissa.

Ajoittain asiakkaita kehoitetaan määräajan puitteissa toimittamaan uusi hakemus uutta päätöstä varten. Mikäli Kelan tietoon on tullut esimerkiksi asiakkaan asumistukeen vaikuttavissa olosuhteissa tapahtuneita muutoksia ja asumistuesta tulisi tämän johdosta tehdä uusi päätös, pyydetään asiakasta toimittamaan tarkistushakemus liitteineen. Asumistukipäätöstä tarkistetaan esimerkiksi kun ruokakunnan tulot ovat nousseet vähintään 300 euroa tai ruokakunta vaihtaa asuntoa (Asumistukilaki 5:15.1 ja 3 §). Asia voi tulla ilmi esimerkiksi Väestötietojärjestelmästä päivittyvien osoitetietojen perusteella tai toista etuutta varten toimitettujen tietojen johdosta. Tällaisissa tapauksissa tarvitaan aina uusi hakemus mahdollisine liitteineen, jolloin annetaan hakemuksen ja sen liitteiden toimittamiselle määräaika. Tarkistushakemuksen voi tehdä tavalliseen tapaan myös verkossa.

Viranomaisen on viipymättä ilmoitettava asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle, esimerkiksi tietojärjestelmän välityksellä automaattisena kuittauksena (SähköAsL 3:12 §). Kelan asiointipalvelussa asiakas saa aina lopuksi kuittauksen, jonka voi myös tulostaa, sekä tiedon hakemukseen mahdollisesti tarvittavista liitteistä, joiden toimittamiselle annetaan samalla myös määräaika. Asiakkaan niin halutessa ja hänen luovutettuaan yhteystietonsa, hänelle voidaan lähettää samalla tekstiviestillä sekä kuittaus että tieto pyydettyistä liitteistä.

Sähköiset asiakirjat on kirjattava tai niiden saapuminen on muulla luotettavalla tavalla rekisteröitävä. Merkinnöistä on käytävä ilmi asiakirjan saapumisajankohta sekä tiedot asiakirjan eheyden ja

alkuperäisyyden toteamiseksi. (SähkAsL 3:12-13 §.) Eheys tarkoittaa sitä, että asiakirja on saapunut viranomaiseen muuttumattomana eli lähetetyssä muodossa. Alkuperäisyys viittaa siihen, että saapuneen asiakirjan lähettäjä on juuri se taho, joka on merkitty viestiin lähettäjäksi. Varmennettujen sähköisten asiakirjojen osalta kyse on sähköisen allekirjoituksen asianmukaisuuden tarkastamisesta. (Kulla 2008, 70.) Luonnollisesti tieto saapumisajasta kirjataan myös Kelan asiakastietoihin hakemuksen saapumisen myötä. Sähköisen asiointilain neljännessä luvussa käsitellään päätösasiakirjan allekirjoittamista ja sähköistä tiedoksiantoa. Asiakkaat saavat edelleen Kelan päätökset postitse, mutta voivat katsoa ne myös Kelan asiointipalvelusta verkossa.

4.5 Sähköinen tunnistaminen

Laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista säädetään vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista sekä niihin liittyvien palveluiden tarjoamisesta niitä käyttäville palveluntarjoajille ja yleisölle (SAL 1:1.1 §). Vahvalla sähköisellä tunnistamisella tarkoitetaan henkilön yksilöimistä ja tunnisteiden aitouden ja oikeellisuuden todentamista sähköistä menetelmää käyttämällä, joka voi olla esimerkiksi salasana (SAL 1:2.1 §). Tunnistaminen on erittäin tärkeä osa sähköistä asiointia. Samalla tavalla kuin asiakkaiden henkilöllisyydestä tulee varmistua Kelan asiakaspalvelussakin, tulee siitä varmistua myös sähköisessä asiointissa. Sähköinen identiteetti on yksilön identiteetin osa ja oikeustoimikelpoisuuden väline sähköisessä toimintaympäristössä. Julkisen hallinnon sähköisen asiointin järjestämisessä sähköisen identiteetin hyödyntäminen on joissakin tilanteissa osa palveluiden järjestämistä. Henkilön yksilöivien tietojen muodostamasta kokonaisuudesta voidaan määritellä hänelle käyttöoikeudet esimerkiksi sähköiseen asiointipalveluun. (Voutilainen 2009, 241-242.)

Kelassa noudatetaan julkisuuslain 18 §:n tarkoittamaa hyvää tiedonhallintatapaa, johon sisältyy asiakirjojen, tietojärjestelmien ja niihin sisältyvien tietojen asianmukainen saatavuus, käytettävyys, suojaaminen sekä eheydestä ja muista tietojen laatuun vaikuttavista tekijöistä huolehtiminen (Kela 2008, hakupäivä 2.11.2012). Asiakirjojen ja tietojen suojaaminen tulee toteuttaa asianmukaisin menettelytavoin ja tietoturvajärjestelyin (Voutilainen 2009, 242). Tällaisiin menettelytapoihin kuuluu muun muassa huolehtiminen siitä, että Kelan palveluksessa olevilla on tarvittava tieto käsiteltävien asiakirjojen julkisuudesta ja salassapidosta sekä tietojen antamisesta ja käsittelystä, suojaamisen menettelyistä, tietoturvallisuusjärjestelyistä ja tehtävienjaosta (Kela 2008, hakupäivä 2.11.2012).

Sähköisellä tunnistuksella tarkoitetaan menettelyä, jossa esimerkiksi palvelun käyttäjä yksilöidään tietyksi henkilöksi jonkin menettelyn avulla sähköisessä toimintaympäristössä. Tunnistuksen yhteydessä henkilö todennetaan tietyksi henkilöksi. Todentamisella tarkoitetaan menettelyä, jossa toinen osapuoli varmistuu, että tunnistuksessa esitetyt tiedot pitävät paikkaansa. Käytössä olevia tunnistusmenetelmiä ovat ainakin käyttäjätunnukseen ja salasanaan sekä avainlukulistaan pohjautuva tunnistus ja biometrinen tunnistus (Voutilainen 2009, 244-245). Kelan sähköiseen asiointipalveluun voi kirjautua verkkopankkitunnuksilla, eli käyttäjätunnuksen, salasanan ja avainlukulistan avulla, tai käyttämällä sähköistä henkilökorttia.

Tunnistuspalvelun tarjoajalla tarkoitetaan palveluntarjoajaa, joka tarjoaa vahvan sähköisen tunnistamisen palveluita niitä käyttäville palveluntarjoajille tai laskee liikkeelle tunnistusvälineitä yleisölle tai molempia (SAL 1:2.4 §). Näistä esimerkkinä toimivat pankit, jotka tarjoavat verkkopankkipalveluita asiakkailleen. Verkkopankkitunnukset, eli käyttäjätunnus, salasana ja numeroyhdistelmiä sisältävä avainlukulista, toimivat samalla tunnistautumisvälineenä monen muun eri tahon kanssa toimiessa, kuten tässä tapauksessa Kelan.

Tunnistusvälineen haltijalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä, jolle tunnistuspalvelun tarjoaja on sopimukseen perustuen antanut tunnistusvälineen, eli aiemmin mainitun esimerkin mukaisesti, kun pankki on tehnyt asiakkaan kanssa verkkopankkisopimuksen. Ensitunnistamisella tarkoitetaan tunnistusvälineen hakijan henkilöllisyyden todentamista välineen hankkimisen yhteydessä. Sähköisellä allekirjoituksella tarkoitetaan sähköisessä muodossa olevaa tietoa, joka on liitetty tai joka loogisesti liittyy muuhun sähköiseen tietoon ja jota käytetään allekirjoittajan henkilöllisyyden todentamisen välineenä. (SAL 1:2.5-6 ja 9 §.) Kelaan sähköisesti toimitettuja hakemuksia ei siis ole tarpeen allekirjoittaa kirjallisessa muodossa, vaan tällainen tunnistautumisen avulla tapahtuva henkilöllisyyden todentaminen riittää.

5 ETUUSHAKEMUKSEN LIITTEITÄ KOSKEVAA LAINSÄÄDÄNTÖÄ

Jatkossa kaikkia etuuksia varten voidaan toimittaa liitteet sähköisesti, lukuun ottamatta elatustukihakemuksen liitteitä. Elatustukihakemusta varten vaaditaan edelleen alkuperäisenä liitteeksi joko kunnan sosiaalihuollon vahvistama elatussopimus tai tuomioistuimen päätös elatusavusta. Tämä johtuu siitä, että Kelasta tulee vanhemman sijaan ulosoton hakija ja ulosotto vaatii Kelalta alkuperäisen asiakirjan. Elatustuesta säädetään erikseen elatustukilailla 29.8.2008/580 ja elatusavusta lailla lapsen elatuksesta 5.9.1975/704. Elatustuen lisäksi opinnäytetyössä käsitellään työttömyysturvalakia työn aiheeseen olennaisimmin liittyviltä osin.

Sähköisiä liitteitä toimitettaessa hyväksyttäviä tiedostomuotoja ovat PDF (.pdf), tekstitiedostot (.rtf), kuvatiedostot (.jpg ja .tiff), Microsoft Office -ohjelmiston tiedostot (.doc, .docx, .xls ja .xlsx), sekä Open Office -ohjelmiston tiedostot (.odt ja .ods). Asiakirjojen sähköiseen muotoon saattamiseksi ei välttämättä tarvita skanneria, myös riittävän selkeä valokuva riittää. (Kelanetti 2012g, hakupäivä 30.5.2012.) Asiakkaan tulee säilyttää sähköisesti toimitettujen liitteiden alkuperäiset kappaleet kolmen vuoden ajan. Kela voi tarvittaessa pyytää alkuperäiset asiakirjat nähtäväksi. (Suneli 2013, 5.)

5.1 Elatustuki

Elatusapu on elatussopimuksen tai -päätöksen mukainen rahamäärä, jonka elatusvelvollinen vanhempi maksaa lapsen elatusta varten. Elatustuki on Kelan maksama tuki, jolla turvataan lapsen elatus, jos lapsi ei saa elatusapua elatusvelvolliselta vanhemmalta. (Kela 2012i, hakupäivä 3.11.2012.) Elatusavusta säädetään lailla lapsen elatuksesta 5.9.1975/704 ja elatustuesta elatustukilailla 29.8.2008/580. Vanhempien erotessa lapsella on oikeus saada elatusapua vanhemmalta, joka ei asu lapsen kanssa. Vanhempien tulee sopia elatusavusta ja sen suuruudesta. Sen lisäksi vanhempien tulee sopia muun muassa lapsen asumisjärjestelyistä ja tapaamisoikeudesta. (Kela 2012g, hakupäivä 23.2.2013.)

Lapsen elatuksesta annetun lain ensimmäisen pykälän mukaan lapsella on oikeus riittävään elatukseen. Se käsittää lapsen kehitystason mukaisten aineellisten ja henkisten tarpeiden tyydyttämisen, lapsen tarvitseman hoidon ja koulutuksen sekä näistä aiheutuvat kustannukset. Toisen

pykälän mukaan vanhemmat vastaavat lapsen elatuksesta kykynsä mukaan. Kelan maksaman elatustuen tarkoituksena on turvata alle 18-vuotiaan lapsen elatus silloin, kun lapsi ei saa riittävää elatusta molemmilta vanhemmiltaan (Kelanetti 2012h, hakupäivä 3.11.2012). Elatustuen saaminen edellyttää, että vanhemmilla on kunnan sosiaalihuollon vahvistama elatussopimus tai tuomioistuimen päätös elatusavusta (Kela 2012g, hakupäivä 23.2.2013).

Elatustuen saamisen edellytyksenä olevan elatusapua koskevan sopimuksen on oltava kirjallinen. Sopimuksesta tulee käydä selvästi ilmi sekä lapsen että hänen vanhempiensa henkilötiedot, elatusavun määrä sekä se, mistä ajankohdasta lukien elatusapua tulee suorittaa. Sopimukseen tulee kirjata myös ajankohta milloin elatusavun suorittaminen päättyy ja milloin elatusapuerät erääntyvät maksettaviksi, sekä kenelle elatusapu on suoritettava. Sopimuksen allekirjoittaa se vanhempi, joka sitoutuu suorittamaan elatusapua, sekä alaikäisen lapsen puolesta hänen huoltajansa tai muu laillinen edustaja. (ElatusL 3:7.1-2 §.) Elatuslain viidennessä luvussa on käsitelty elatusavun muuttamista. Vahvistetun elatusavun määrää voidaan muuttaa sopimuksella tai tuomiolla, mikäli huomioonotetuissa olosuhteissa on tapahtunut niin olennaisia muutoksia, että elatusavun muuttamista on pidettävä kohtuullisena sekä lapsen että elatusapua suorittavan vanhemman kannalta (ElatusL 5:11.1 §).

Elatustukilaissa 29.8.2008/580 säädetään elatusavun perimisestä silloin, kun elatustuki on maksettu elatuslaissa tarkoitetun elatusavun laiminlyönnin perusteella. Elatustuen myöntäminen elatusavun maksun laiminlyönnin perusteella ei vapauta elatusvelvollista elatusavun maksamisesta. Kun Kela on myöntänyt elatustuen elatusavun laiminlyönnin perusteella, siirtyy Kelalle oikeus periä elatusvelvolliselta maksamatta olevat elatusavut. Kelalla on oikeus saada elatusavusta maksettua elatustukea vastaava osa. Tällaista Kelan saatavaa elatusvelvolliselta kutsutaan takautumissaatavaksi. (ElatustukiL 5:19.1-2 §; Kelanetti 2012h, hakupäivä 3.11.2012.)

Elatustukilain kolmannessa pykälässä on säädetty lain toimeenpanosta. Kela on vastuussa elatustukilain toimeenpanoon liittyvistä tehtävistä. Se myös valvoo lain ja sen nojalla annettujen säädösten noudattamista, kuten myös vahvistaa lain toimeenpanossa tarvittavat lomakkeet. Valtio korvaa Kelalle elatustukilain nojalla maksettavista elatustuista aiheutuvat kustannukset, samoin kuin lain toimeenpanosta aiheutuvat kustannukset (ElatustukiL 1:4.1 § ja 1:5 §). Kelan etuusohjeessakin käsiteltyjä edellytyksiä elatustuen maksamiselle ovat muun muassa elatusvelvollisen elatusavun maksamisen laiminlyönti, tai kun elatusapua ei ole vahvistettu maksettavaksi, tai se

on vahvistettu maksettavaksi täysimääräistä elatustukea pienempänä elatusvelvollisen puutteellisen elatuskyvyn vuoksi. Edellytys elatustuen maksamiselle syntyy myös silloin, jos isyyttä avioliiton ulkopuolella syntyneeseen lapseen nähden ei ole lainvoimaisesti vahvistettu. (ElatustukiL 2:6 § 1-4 k.)

Elatustukilain neljännessä luvussa käsitellään tämän opinnäytetyön kannalta olennaisinta asiaa eli elatustuen hakemista sekä sen myöntämistä ja maksamista. Elatustukea haetaan kirjallisesti Kelalta. Hakemuksen voi tehdä lapsen huoltaja, edunvalvoja tai muu henkilö, jonka hoidossa lapsi tosiasiallisesti on, sekä 15 vuotta täyttänyt itsenäisesti asuva lapsi itse. Muun kuin huoltajan tekemän hakemuksen johdosta on kuultava huoltajaa. Haettaessa elatustukea elatusavun maksamisen laiminlyönnin perusteella, tulee hakemukseen liittää elatuslaissa tarkoitettu sopimus tai tuomio tai vastaavasti selvitys siitä, että asiakirja on ulosottoviranomaisen hallussa. (ElatustukiL 4:11 §.)

Elatustuki myönnetään hakemuksesta sen kalenterikuukauden alusta, jonka alkaessa edellytykset sen maksamiselle ovat olleet olemassa (ElatustukiL 2:7 §). Täysimääräinen elatustuki on yhdelle lapselle kunkin elatusvelvollisen osalta vuonna 2013 151,85 euroa kalenterikuukaudessa (Kela 2012g, hakupäivä 23.2.2013). Vähennettyä elatustukea maksetaan, kun elatusvelvollisen maksukyky on puutteellinen. Tällöin tuki maksetaan täysimääräisen elatustuen ja elatusavun määrän erotuksen suuruisena. (ElatustukiL 3:9-10 §.)

5.2 Työttömyysturva

Olennaisinta lienee käsitellä työttömyysturvalaista ainoastaan lähimmin opinnäytetyön aiheeseen liittyviä kohtia, joten lakiin perehtyminen tulee sen johdosta olemaan suppeahkoa. Jäätyään työttömäksi ja ilmoittauduttuaan työnhakijaksi työ- ja elinkeinotoimistoon, voi työtön hakea Kelasta työttömyysturvaa, mikäli henkilöllä ei ole oikeutta työttömyyskassan maksamaan ansiopäivärahaan. Kelan maksamat etuudet ovat peruspäiväraha ja työmarkkinatuki. Peruspäivärahaa voi saada, jos on ollut työssä vähintään kahdeksan kuukautta työttömyyttä edeltävien reilun kahden vuoden aikana. Peruspäivärahaa maksetaan enintään 500 päivän ajan. Jos henkilö ei täytä juuri mainittua työssäoloehtoaa, voi hän saada työmarkkinatukea. Sitä maksetaan myös niille työttömille, jotka eivät enää saa peruspäivärahaa 500 päivän enimmäisajan täytyttyä. Maahanmuuttajalle työmarkkinatuki maksetaan kotoutumistukena siltä ajalta, kun hänellä on voimassa oleva kotou-

tumissuunnitelma. (Kela 2012h, hakupäivä 3.11.2012.) Työttömyysturvalain 1:1 §:n mukaisesti sen tarkoituksena on turvata työttömän työnhakijan taloudelliset mahdollisuudet hakea työtä ja parantaa edellytyksiään päästä tai palata työmarkkinoille.

Ylimpänä viranomaisena toimeentuloturvaan liittyvien asioiden osalta työttömyysturvan toimeenpanoa johtaa, ohjaa ja kehittää sosiaali- ja terveysministeriö ja työvoimapolitiittisten asioiden osalta työ- ja elinkeinoministeriö. Työttömyysturvalain mukaisia toimeenpanotehtäviä työmarkkinatuen ja peruspäivärahan osalta hoitaa Kela ja ansiopäivärahan osalta työttömyyskassalain mukaiset työttömyyskassat. Työ- ja elinkeinotoimisto tai työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus antaa työttömyysetuuden saamisen työvoimapolitiittisista edellytyksistä Kelaa ja työttömyyskassaa sitovan lausunnon. (Työttömyysturval 1:4 §.)

Kelan kannalta merkittävin osa työttömyysturvalaista on viides osa, joka käsittelee lain toimeenpanoa ja muutoksenhakua. Peruspäivärahaa ja työmarkkinatukea haetaan kirjallisesti Kelalta. Työttömyysetuus voidaan myöntää takautuvasti pidemmältä kuin kolmen kuukauden ajalta vain erityisen painavasta syystä. Etuuden saaja tai hakija on veloitettu antamaan Kelalle sen vaatimia selvityksiä. Työttömyysetuuden hakijan on esitettävä työ- ja elinkeinotoimiston lausunnon edellyttämät häntä koskevat selvitykset työ- ja elinkeinotoimistolle sen määräämällä tavalla. (Työttömyysturval 11:1-2 §.) Tällaisia selvityksiä ovat etuuden saajan ammatillista osaamista, työhistoriaa, koulutusta ja työkykyä koskevat tiedot ja selvitykset (Työttömyysturval 1:3.2 §). Asiakkaiden myös Kelalle toimittamat liitteet ovat juuri mainitun kaltaisia selvityksiä, joita voi olla työhistorian luonteesta riippuen ajoittain runsaastikin.

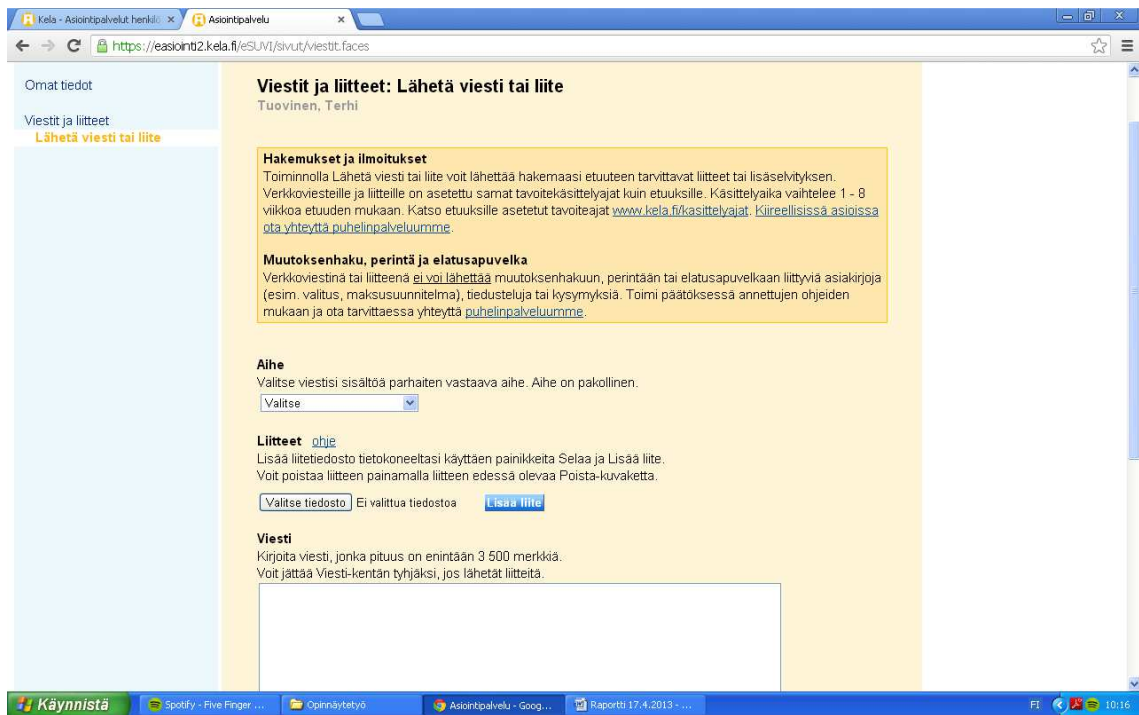
Jos etuuden saajan olosuhteissa tapahtuu sellainen muutos, jolla saattaa olla vaikutusta oikeuteen saada etuutta tai joka voi pienentää etuuden määrää, tulee hänen välittömästi ilmoittaa muutoksesta työttömyysetuuden maksajalle, eli tässä tapauksessa Kelalle. Tällaisia olosuhteiden muutoksia voivat olla muun muassa työsuhteen, virkasuhteen, oman työn tai yritystoiminnan alkaminen tai päättyminen ja huollettavana olevat lapset. (Työttömyysturval 11:2 §.) Myös muutoksista toimitetaan selvitykset Kelalle mahdollisesti hakemuksen liitteenä tai esimerkiksi suullisesti.

6 KOKEMUKSIA UUDISTUKSESTA

Lainopillisen menetelmän lisäksi työssä on käytetty kvalitatiivista eli laadullista menetelmää puoli-strukturoidun haastattelun muodossa. Haastattelukysymykset oli pohdittu valmiiksi, mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei ollut, vaan kysymyksiin pystyi vastaamaan omin sanoin. Luvussa raportoidaan apulaisjohtaja Sari Kentän haastatteluun perustuen kokemuksia Kelan sähköisen asioinnin kehittämisestä sähköisten liitteiden muodossa. Kenttä on ollut mukana työryhmässä, joka on perehtynyt sähköistä asiointia kehittävään hankkeeseen. Haastattelu pidettiin ennalta sovittuna ajankohtana Kelan Oulun toimiston tiloissa. Haastattelukysymykset ovat työn liitteenä (liite 2).

Yleensä ottaen sähköisten liitteiden käyttöönotto on onnistunut odotusten mukaisesti sen jälkeen kun kesäkuun 2012 ensimmäisen toimihenkilöille suunnatun käyttöönoton jälkeen korjatut ongelmat tekniikan ja tietoturvan saralla oli korjattu ja sähköiset liitteet otettiin uudelleen käyttöön marraskuun lopussa 2012. Yhteensä liitteitä oli lähetetty tammikuun 2013 alkuun mennessä reilu 23 000 kappaletta, ja vain murto-osaa, eli noin muutamaa kymmentä, niistä ei oltu saatu Kelassa auki. Merkittävin ongelma ovat siis olleet pilotin käyttöönotossa kohdatut tekniset ja tietoturvallisuuden liittyvät riskit. Asiakkaiden toimittamien liitteiden laatu on ollut suurimmaksi osaksi hyvä, eikä ole käynyt ilmi isompia ongelmia liitteiden laatua koskien, yksittäisiä tapauksia lukuunottamatta. Esimerkkinä huonolaatuisesta liitteestä voisi mainita esimerkiksi kännykän kameralla otetun kuvan, josta ei ole saanut ollenkaan selvää.

Henkilöstöltä on kerätty palautetta pilotin avulla. Ensimmäisellä kokeilukerralla kesäkuussa 2012 sähköisten liitteiden lähettämismahdollisuus jouduttiin sulkemaan heti pelkästään henkilöstölle avaamisen jälkeen sitä kohdanneiden tietoturvaongelmien vuoksi. Lokakuussa 2012 palvelu avattiin henkilöstön käyttöön uudestaan. Työntekijöiden suositeltiin käyttävän sähköistä asiointikanavaa pilotin aikana heidän toimittaessaan liitteitä omiin hakemuksiinsa. Testikäytön perusteella voitiin varmistua siitä, että sähköisten liitteiden lähetys toimii, minkä jälkeen se voitiin avata myös asiakkaiden käyttöön. Uudistuksen käyttöönoton jälkeen ei työntekijöiltä ole juuri tullut palautetta uudistusta koskien asiakkaiden toimittamien liitteiden osalta. Työntekijöille sähköisesti toimitetut liitteet näkyvät lähes samalla tavalla kuin tavallisen postin kautta tulleet sähköiseen muotoon saatetut liitteet. Seuraavalla sivulla on kuva Kelan asiointipalvelusta uudistuksen käyttöönoton jälkeen (kuva 4).



Kuva 4. Kelan sähköinen asiointipalvelu. (Kela 2013)

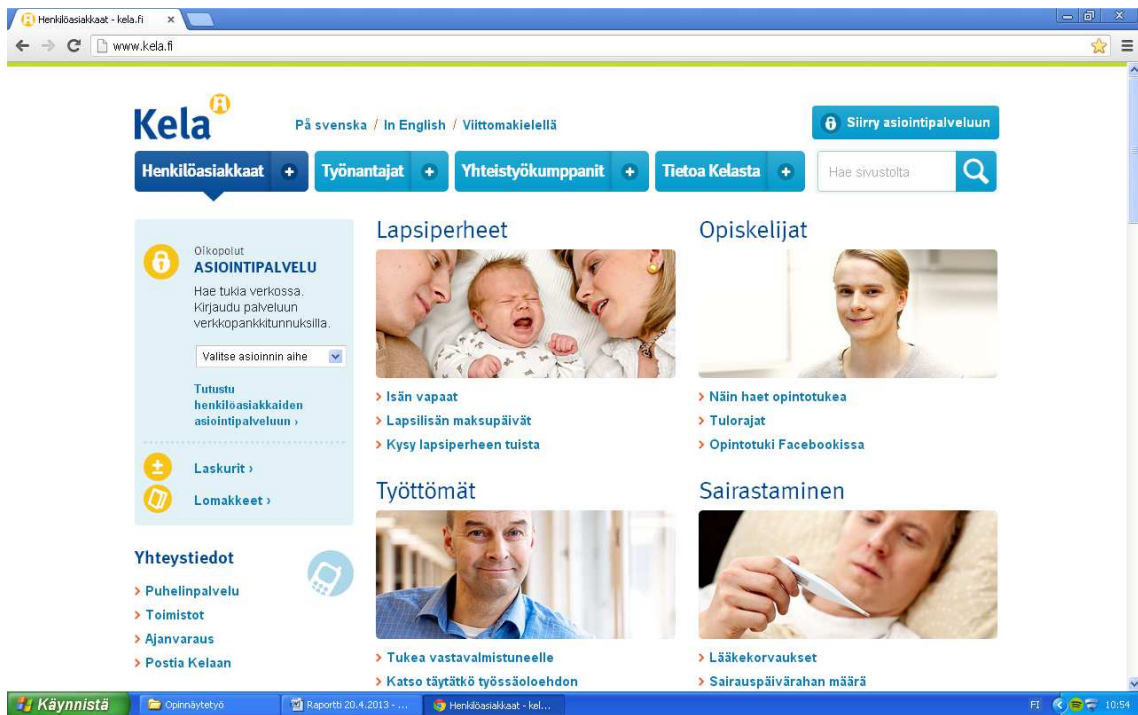
Yllä olevasta kuvasta näkyy uudistuksen myötä asiointipalvelun valikkoon tullut linkki viestit ja liitteet, jonka kautta liitteitä ja viestejä voidaan lähettää. Kentän mukaan asiakkaiden asiointipalvelun kautta lähettämät viestit ovat olleet hyvin välittömään tyyliin kirjoitettuja ja sitä kautta on saatu runsaasti positiivista palautetta. Hänen vaikutelmansa on, että palvelu tulee olemaan suosittu asiakkaiden keskuudessa, ja että se on hyvin nykyaikaan sopiva palvelukanava. Asiakkaiden ilman liitettä lähettämiin kysymyksiä sisältäviin viesteihin pyritään vastaamaan kahden päivän kuluessa. Tammikuussa viestejä vastaanotettiin 17 000, kun helmikuussa niitä oli 14 000. Viestitlasto kertonee siitä, että vuodenvaihteen ruuhkaista työtilannetta on saatu tammikuun jälkeen purettua. Asiakkailta ei siten ole ollut esimerkiksi niin kovaa tarvetta kiirehtiä etuuden käsittelyä.

Asiakkaat ovat voineet käyttää uudistusta koskevan palautteen antamisessa jo aiemmin käytössä ollutta asiakaspalautekanavaa Kelan verkkosivuilla tai jättää palautteen kirjallisesti toimistoon. Asiakkaiden taholta uudistus on saanut positiivista palautetta välittömästi sen käyttöönoton myötä. Asiakkailta on ajoittain tullut tiedusteluita, että voisiko hakemuksen jättää toisen henkilön, esimerkiksi lapsen tai iäkkään omaisen puolesta. Näin ei ainakaan vielä kuitenkaan toimita, koska esimerkiksi verkkopankkitunnukset tunnistautumisvälineenä ovat henkilökohtaiset, joten niillä kirjautuessa voi hoitaa vain omia asioitaan Kelassa.

Uudistuksen markkinointi on aloitettu harkiten sen takia, ettei viestitulva veisi resursseja etuustyöstä palvelupuolelle, jolloin vaikutus ruuhkaiseen ratkaisutyötilanteeseen ei olisi suotuisa Kelan kannalta. Markkinointi asiakkaille on aloitettu Kelan verkkosivujen päivitysten kautta. Uudistuksesta on sittemmin tiedotettu myös sosiaalisessa mediassa, kuten Twitterissä ja Facebookissa samoin kuin Kela-Kertussa Kelan verkkosivuilla ja Suomi24-sivustolla. Maaliskuussa 2013 julkaisussa Elämässä-lehdessä markkinoitiin myös sähköisiä liitteitä. Uudistuksesta on lähetetty media-tiedote, jonka julkaiseminen on sen vastaanottaneen julkaisijan päätettävissä. Ulkomailla asuvia suomalaisia on tiedotettu uudistuksesta erikseen. Yhteistyökumppaneille, kuten työpaikkakassoil- le, oppilaitoksille, työvoimaviranomaisille, kuntoutuspalveluntuottajille ja neuvoloille on tehty tiedotteet sähköisten liitteiden toimittamisen mahdollisuudesta.

Kehitysideoita sähköistä asiointia koskien on ollut olemassa jo ennen sähköisiä liitteitä koskevan uudistuksen käyttöönottoa ja niitä viedään pikkuhiljaa eteenpäin. Työssä on jo mainittu mahdollisuudesta toimittaa muun muassa muutoksenhakuasiat sähköisesti. Jossain vaiheessa olisi tarkoitus saada käyttöön mahdollisuus toimittaa hakemus ja sen liitteet samalla kertaa, kun tällä hetkellä asiakas voi ensin toimittaa hakemuksen sähköisesti ja sen jälkeen lisätä siihen liitteen. Keväälle 2014 on tavoitteena, että näin voitaisiin toimia kaikkien etuuksien kohdalla. Merkittävä muutos on myös suunniteltu matkakorvausten sähköinen hakemismahdollisuus tammikuusta 2014 lähtien. Kehitysideoihin liittyy lisäksi KanTa-hanke, jonka myötä tulevaisuudessa lääkärinlausunnot voitaisiin toimittaa Kelalle sähköisesti suoraan palveluntuottajan taholta.

Sähköisen asiointipalvelun etusivua ollaan muuttamassa asiakkaalle selkeämpään suuntaan, jolloin palvelussa korostuisi asiakkaan kannalta olennaisimmat tiedot eli muun muassa maksutiedot, ja se odotetaan johonkin etuusasiaan vielä liitteitä tai lisäselvityksiä. Lähtökohtana kehittämiselle on asiakkailta saatu palaute. Kelan verkkosivujen yleisilmettä on jo muutettu huhtikuussa 2013, mistä kuva jäljempänä (kuva 5). Kentän haastattelussa tärkeimmäksi asiaksi korostui sähköisen asioinnin kehittämisen pääsuuntana se, että Kelan asioiden hoitaminen olisi asiakkaalle mahdollisimman helppoa ja vaivatonta, mikä on yksi Kelan strategiassa mainituista tavoitteista.



Kuva 5. Kelan verkkosivujen uusi ulkoasu. (Kela 2013)

Verkkosivujen ilmettä suunniteltaessa on hyödynnetty asiakkaiden palautetta ja aiempia tietoja siitä, mitä asiakkaat yleensä etsivät Kelan verkkosivuilla asioidessaan. Sähköiseen asiointipalveluun on linkki heti sivun yläreunassa. Sivuja suunniteltaessa on myös huomioitu se, että hyvin monella asiakkaalla on nykyisin käytössään verkkoyhteydellä varustettu älypuhelin, minkä avulla he hoitavat lähes kaikki asiansa verkossa.

Tulevaisuudessa Kelassa pohditaan sähköisessä asiointipalvelussa etuuksien hakemisen yksinkertaistamista. Mitä asiakkaalta kysytään, ja mistä Kela saa tietoja suoraan sekä miten käsittelyä voitaisiin nopeuttaa. Nämä ovat erittäin tärkeitä kysymyksiä yksinkertaistamiseen liittyen. Tällä tavoin Kelan asiointipalvelua kehitetään aktiiviseksi ja ennakoivaksi asiakkaiden tarpeista lähtien. Yksi keino kehittää palvelua asiakkaan kannalta helpommaksi on pyrkimys minimoida asiakkaalta vaadittavien liitteiden määrä. Jos tieto saadaan suoraan yhteistyökumppanilta, ei asiakkaalta enää erikseen pyydetä liitettä asiasta. Hyvänä esimerkkinä tästä toimii vuokrasopimus kysely, joka tarkoittaa sitä, että asumistukiasioiden käsittelijöillä on oikeudet saada tietyiltä isommilta vuokranantajilta asumistukeen tarvittavat tiedot sähköisesti, jolloin asiakkaan ei enää tarvitse toimittaa näitä tietoja.

Huhtikuussa 2013 Kelan toimistoissa on käynnistynyt kampanja sähköisen asiointipalvelun opastamisesta asiakkaille. Jo pidempään asiakkaille on tarjottu mahdollisuutta sähköisen asiointiin toimistoissa olevien asiakaspääteiden avulla. Sähköisten liitteiden käyttöönoton jälkeen useimpiin toimistoihin on hankittu myös skanneri, jolloin asiakas voi jättää hakemuksen liitteineen Kelan toimistossa. Asiakkaalla tulee olla liitteiden lisäksi sähköiseen asiointiin vaadittavat verkkopankkitunnukset tai sähköinen henkilökortti mukanaan. Kampanjan myötä toimihenkilöt opastavat asiakkaita sähköisten hakemusten ja liitteiden jättämisessä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Työssä käsitellään Kelan sähköistä asiointia koskevaa uudistusta eli sähköisesti toimitettavia etuushakemuksen liitteitä. Työn tarkoituksena oli tutkia uudistuksen mahdollistamiseksi jo tehtyjä lakimuutoksia ja voimassa olevia säännöksiä sekä uudistuksen käyttöönoton onnistumista. Tarkoitus oli myös tutkia toteutusta käytännön tasolla, eli esimerkiksi sitä, missä muodossa asiakkaat voivat liitteitä toimittaa, ja mitä kaikkia etuuksia uudistus koskee. Tavoitteena oli kuvata selkeästi ja monipuolisesti etuushakemuksen liitteiden sähköiseen toimittamiseen liittyvä prosessi lainsäädännön kannalta. Tutkimuskysymykset olivat seuraavanlaisia: Millä lainsäädännöllisillä edellytyksillä Kelan sähköistä asiointia on mahdollista kehittää? Miten sähköisen asioinnin kehittäminen ja käyttöönotto on toteutunut Kelassa? Tutkimusmenetelminä opinnäytetyössä oli lainopillinen menetelmä sekä kvalitatiivinen eli laadullinen menetelmä.

Keskeisimpänä lähdeaineistona työssä on voimassaoleva lainsäädäntö eli muun muassa hallintolaki 6.6.2003/434 ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621. Edellä mainittujen lisäksi käsiteltiin henkilötietolakiä 22.4.1999/523, lakia sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13 sekä lakia vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617. Käytössä oli myös lain esitöitä, oikeuskirjallisuutta ja materiaalia Kelan internetsivuilta sekä sisäisenä lähteenä toimivasta Kelanetistä, Kelan intranetistä. Kelan materiaali koostuu etuusohjeista, tiedotteista sekä yleisestä Kelan toimintaan liittyvästä informaatiosta.

Kelan sähköistä asiointia säätelevää lainsäädäntöä on käsitelty luvussa 4. Kelan toimintaa säätelee yleisemmällä tasolla muun muassa hallintolaki, julkisuuslaki ja henkilötietolaki. Nimenomaisesti sähköistä asiointia sen sijaan säätelee laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa sekä laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista. Kelan uudistus sähköisistä liitteistä on tehty jo olemassa olevien säädösten puitteissa. Uudistuksen mahdollistamiseksi ei ole tehty lakimuutoksia. Etuushakemuksen liitteitä koskevaa lainsäädäntöä on käsitelty luvussa 5. Kaikkia muita etuuksia koskevat hakemuksen liitteet voidaan uudistuksen myötä toimittaa sähköisesti, lukuun ottamatta elatustukea. Työssä on käsitelty tämän johdosta elatustukeen liittyvää lainsäädäntöä sekä työttömyysturvaan liittyviä säädöksiä, sillä työttömyysturvaa varten Kelalle toimitetaan runsaasti liitteitä.

Ennen sähköisten liitteiden käyttöönottoa asiakkaan oli mahdollista hakea tiettyjä etuuksia sähköisen asiointipalvelun kautta, mutta liitteet tuli aina toimittaa kirjallisena Kelalle. Liitteenä olevasta taulukosta (liite 1) voi tarkastella niitä etuuksia, joissa on jo mahdollisuus asioida sähköisesti. Uudistuksen jälkeen kaikkia etuuksia koskevat liitteet voidaan toimittaa asiointipalvelun kautta sähköisesti, lukuun ottamatta jo aiemmin mainittua elatustukea. Lain sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa mukaisesti viranomaisella on velvollisuus teknisten ja taloudellisten valmiuksiensa puitteissa tarjota kaikille mahdollisuus lähettää viesti asiansa vireille saattamiseksi viranomaisen ilmoittamaan sähköiseen osoitteeseen. Viranomaisen tulisi käyttää mahdollisimman yhteensopivia ja helppokäyttöisiä ohjelmistoja ja huomioida myös riittävä tietoturvasuhteisuus asioinnissa.

Kelan asiointipalvelu toimii verkkoselaimessa ja linkki siihen löytyy helposti Kelan verkkosivujen etusivulta. Asiointi tapahtuu luonnollisesti suojatun yhteyden avulla ja palvelu kysyy heti tunnistautumistapaa, joita ovat jo aiemmin mainitut verkkopankkitunnukset ja sähköinen henkilökortti. Palveluun sähköisten liitteiden myötä tullut uudistus on nähtävillä sisäänkirjautumisen jälkeen, jolloin asiakkaalle näkyy uutena linkkinä viestit ja liitteet. Kyseisen linkin avaamisen jälkeen voi avata linkin lähetä viesti tai liite. Sen jälkeen asiakas voi valita etuushakemuksen, johon haluaa liitteen tai viestin lisätä.

Sähköisen asiointin avulla on pyritty parantamaan ihmisten asemaa hallinnon asiakkaina lisäämällä asiointin joustavuutta ja ajasta ja paikasta riippumattomuutta. Viranomaisen tulee turvata saavutettavuutensa huolehtimalla sähköisen asiointin toimivuudesta ja mahdollisuuksien mukaan sen käytettävyydestä virastoaikojen ulkopuolella. Uudistuksen käyttöönoton jälkeen saadun asiakaspalautteen perusteella Kela on oikealla tiellä asiakaslähtöisyyden suhteen. Kela on onnistunut palvelemaan asiakkaitaan hyvin toimiessaan strategian mukaisesti sen ollessa asiakasta arvostava: olemme lähellä asiakasta ja helpotamme asiointia.

Viranomaisella on julkisuuslain mukaan tiedon tuottamis- ja jakamisvelvollisuus toimintansa avoimuuden edistämiseksi. Tämä tarkoittaa sitä, että viranomaisen tulee tiedottaa toiminnastaan, palveluistaan sekä muun muassa yksilöiden oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa. Kelan toimintaa koskien työhön on koottu runsaasti tilastoja muun muassa asiakasmääristä, etuussummista ja sähköisen asiointin hakemuskäytöstä. Kela on myös täyttänyt velvol-

lisuutensa tiedottaa sähköisen asioinnin uudistuksesta sähköisten liitteiden muodossa, tiedottaessaan siitä muun muassa toimistoissaan, asiakaspalvelussa ja mediatiedotteiden avulla.

Valtioneuvoston asetus tietoturvallisuudesta valtionhallinnossa säättää yleisistä tietoturvallisuusvaatimuksista. Sen mukaan viranomaisen on huolehdittava, että hyvän tiedonhallintatavan mukainen tietoturvallisuuden suunnittelu pohjautuu viranomaisen selvityksiin ja arvioihin sen hallussa olevista asiakirjoista. Toteuttaakseen tietoturvallisuutta viranomaisen tulee myös huolehtia siitä, että toimintaan liittyvät tietoturvariskit kartoitetaan. Sähköisten liitteiden käyttöönottoa kokeiltiin ensimmäisen kerran kesäkuussa 2012 toimihenkilöiden etuusasioissa ja mahdollisuus lähettää liitteitä jouduttiin sulkemaan välittömästi kohdattujen teknisten ja tietoturvaongelmien takia. Tämän jälkeen Kela hoiti velvollisuutensa huolehtia tietoturvallisuusriskien kartoittamisesta, ja sen jälkeen saatiin asiakkaiden käyttöön toimiva sähköisten liitteiden lähettämismahdollisuus marraskuussa 2012.

Sähköisen asioinnin kehittämisprojekti jatkuu edelleen ja seuraavaksi on suunnitelmissa saada muun muassa muutoksenhakuasiat, liikamaksu- ja takaisinperintäasiat sekä matkakorvausasiat sähköisen asiointipalvelun kautta hoidettaviksi. Senkin jälkeen riittää kehitettävää jotta kaikki etuudet olisivat sähköisen asiointipalvelun piirissä. Toisen henkilön puolesta hakemisessa riittää myös selvittämistä prosessina, jotta kaikki tapahtuisi lain mukaan. Tähän liittyen on suunniteltu sähköisen palvelun rakentamista toisen henkilön puolesta toimimista varten.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia uudistuksen mahdollistamiseksi jo tehtyjä lakimuutoksia ja voimassa olevia säännöksiä sekä uudistuksen käyttöönoton onnistumista. Tarkoitus oli myös tutkia toteutusta käytännön tasolla, eli esimerkiksi sitä, missä muodossa asiakkaat voivat liitteitä toimittaa, ja mitä kaikkia etuuksia uudistus koskee. Tavoitteena oli kuvata selkeästi ja monipuolisesti etuushakemuksen liitteiden sähköiseen toimittamiseen liittyvä prosessi lainsäädännön kannalta. Tutkimuskysymykset olivat seuraavanlaisia: Millä lainsäädännöllisillä edellytyksillä Kelan sähköistä asiointia on mahdollista kehittää? Miten sähköisen asioinnin kehittäminen ja käyttöönotto on toteutunut Kelassa? Tutkimusmenetelminä opinnäytetyössä oli lainopillinen menetelmä sekä kvalitatiivinen eli laadullinen menetelmä.

Kelalla ehdotuksia opinnäytetyön aiheiksi oli tarjolla runsaasti. Jossakin vaiheessa mietin, että tekisinkö opinnäytetyön takuueläkkeen pilotista, eli suullisesta hakemisesta. Se aihe kuitenkin jäi, ja aloin pohtia uusia ajankohtaisia aiheita. Järkevä valinta oli tehdä opinnäytetyö työnantajalle, koska olisi ollut ehkä turhan haastavaa tehdä työ jollekin entuudestaan tuntemattomalle taholle täysien työpäivien ohella. Kela laitoksena oli minulle työn aloitusvaiheessa jo kuitenkin aika tuttu, joten se helpotti tiedon etsimistä ja oman käytännön näkemyksen ja työssä opitun kokemuksen tuomista opinnäytetyöhön. Tietynlaisen mielenkiinnon työn tekemiseen toi myös se, että uudistus on vaikuttanut myös omaan päivittäiseen työhöni, kun käsittelen postia tai kerron asiakkaille eri mahdollisuuksista toimittaa liitteitä etuushakemuksiin.

Aluksi epäilytti, että saanko työhöni tarpeeksi lähdemateriaalia. Matkan varrella sitä on kuitenkin kertynyt kiitettävästi. Kuten tällaisia projekteissa usein käy, on välillä tuntunut siltä, että materiaalin määrä kasvaa lumipalloefektin lailla, mutta jollakin tapaa olen saanut mielestäni poimittua työhöni olennaisimmat asiat. Kela itsessään tuottaa runsaasti tietoa viranomaisen tiedottamisvelvollisuutensa johdosta, joten epäily materiaalin riittävydestä oli onneksi turha. Tähän liittyikin olennaisesti se epävarmuus, mikä työn tekemisessä on ollut läsnä. Näin työn loppuvaiheessa punainen lanka on vahvempi ja tavallaan näkee työn laajempuna kokonaisuutena, jos välissä onkin tuntunut siltä, että takertuu liikaa pieniin yksityiskohtiin.

Aiheen ajankohtaisuus on ollut hyvin myönteinen asia työn tekemisen kannalta. Sähköisen asiainnoinnin kehittämisprojekti elää edelleen, ja on ollut mielenkiintoista ja kehittävää seurata sitä opinnäytetyön johdosta myös päivittäisen työskentelyni kannalta. Vaikka saan työn valmiiksi, tulen pitämään itseni hyvin ajan tasalla sähköisistä asiointipalveluista, jotta voin neuvoa asiakkaita hyödyntämään Kelan tarjoamia sähköisiä palveluita. Tähän liittyen voisi mainita sen, että uudistuva Kela on ollut siksikin aiheena mukava ja henkilökohtaisesti kiinnostava, koska ihmisten yleiskäsitys Kelasta tuntuu valitettavan usein olevan todella byrokraattinen ja vanhanaikainen.

Jo Kela-uraa aloittaessani koin Kelasta myönteiseen sävyyn puhumisen olevan ajoittain aika-
moista tuulimyllyjä vastaan taistelemista ihmisten negatiivisten mielipiteiden takia, mutta tämä työ on erinomainen esimerkki siitä, että Kela on jotakin aivan muuta kuin vanhanaikainen. Asiakas-
palvelussa olen huomannut sen, että juuri byrokraattiset ennako-odotukset ovat ihmisten pahin
lannistaja Kelan asioiden hoitamisessa. Useimmat heistä saavat avun jo siitä, kun heidän kans-
saan käy hakemuksia yleisellä tasolla läpi. Tässä onkin Kelan strategian asiakaslähtöisyyden ja
helpompaan asiointiin pyrkimisen syy, koska asiakkaita varten Kela palveluitaan ylläpitää ja kehit-
tää. Juuri tämän helpommaksi ei asioiden hoitamista voisi tehdä, mutta se helpompikin keino voi
jäädä vielä tulevaisuudessa nähtäväksi. Jatkotutkimuksena voisikin tutkia Kelan uusia keinoja
kehittää sähköistä asiointia tai asiointia yleensä, tuleeko esimerkiksi suullinen hakeminen lisään-
tymään.

Tutkimusprosessi työssä jäi lopulta aika suppeaksi, koska sähköisten liitteiden uudistus ei ole
edellyttänyt lakimuutoksia, vaan aiemmat säädökset ovat sen verran väljiä, että on voitu toimia
niiden pohjalta. Tutkimus olisi varmasti mielenkiintoisempi, jos aiheena olisi ollut lakimuutos, ja
työssä olisi voinut tutkia toimintatapoja ennen ja jälkeen lakimuutoksen. Tällä hetkellä tunnen kui-
tenkin onnistuneeni työssäni näissä puitteissa hyvin, ottaen huomioon sen miten raskaalle työn
tekeminen on välillä tuntunut. Aina on kuitenkin jostakin löytynyt tarttumapintaa jatkaa työn teke-
mistä.

Työn aikataulu on venynyt aloituksesta jonkin verran. Osaltaan asiaan vaikutti se, että koko uu-
distuksen käyttöönotto viivästyi lähes viisi kuukautta. Sen lisäksi en työtä aloittaessani ymmärtä-
nyt, kuinka raskaalta työn kirjoittaminen voi joskus työpäivien jälkeen tuntua. Se on suurin syy
työn viivästymiselle. Toisaalta viivästymisen hyvänä puolena voidaan pitää sitä, että työn valmis-
tuttua keväällä 2013 on saatu lisää kokemuksia uudistuksesta.

LÄHTEET

Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta 12.11.1999/1030

Asumistukilaki 4.6.1975/408

Elatustukilaki 29.8.2008/580

Hallintolaki 6.6.2003/434

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja siihen liittyviksi laeiksi HE 30/1998

Henkilötietolaki 22.4.1999/523

Kela 2008. Tietoturva Kelassa – Ohje toimistojen käyttöön. Sisäinen lähde.

Kela, 2010. Asiantipalvelun kokeiluversio. Hakupäivä 18.10.2012.

[Http://www.kela.fi/sademo/index.htm](http://www.kela.fi/sademo/index.htm)

Kela, 2011a. Toimintakertomus 2011. Hakupäivä 14.10.2012.

[Http://kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/120412154043AK/\\$File/Kela_toimintakertomus2011_FI.pdf?OpenElement](http://kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/120412154043AK/$File/Kela_toimintakertomus2011_FI.pdf?OpenElement).

Kela, 2011b. Historia. Hakupäivä 1.8.2012.

[Http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/031106122032AK?OpenDocument](http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/031106122032AK?OpenDocument).

Kela, 2012a. Strategia. Hakupäivä 26.1.2013.

<http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/210508114547PV?OpenDocument>.

Kela, 2012b. Hankkeet. Hakupäivä 1.8.2012.

[Http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/210508114859PV?OpenDocument](http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/210508114859PV?OpenDocument).

Kela, 2012c. Erityiskorvaus. Hakupäivä 2.8.2012.

[Http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/090801172140EH?OpenDocument](http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/090801172140EH?OpenDocument).

Kela, 2012d. Asiantipalvelut. Hakupäivä 14.8.2012.

[Http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/160104104919IL?OpenDocument](http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/160104104919IL?OpenDocument).

Kela 2012e. Lomakkeet. Hakupäivä 6.11.2012.

[Http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/011008173840SI?OpenDocument](http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/011008173840SI?OpenDocument).

Kela, 2012f. Asiakastietojen rekisterit. Hakupäivä 8.11.2012.

[Http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/020703124759EH](http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/020703124759EH).

Kela, 2012g. Elatustuki. Hakupäivä 23.2.2013.

[Http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/301208100116HL?OpenDocument](http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/301208100116HL?OpenDocument).

Kela 2012h. Tuet työttömälle työnhakijalle. Hakupäivä 3.11.2012.
[Http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/190701134121EH?OpenDocument](http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/190701134121EH?OpenDocument).

Kela 2012i. Ero perheessä. Hakupäivä 3.11.2012.
[Http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/301208095135HL?OpenDocument](http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/301208095135HL?OpenDocument).

Kelanetti 2011. Oikeudelliset ja menettelyohjeet – Hyvä hallinto. Sisäinen lähde.

Kelanetti 2012a. Arkki-ELSU – eLiitteet ja suojattu viestinvälitys. Sisäinen lähde.

Kelanetti 2012b. Sähköisten liitteiden käyttöönotto siirtyy. Sisäinen lähde.

Kelanetti 2012c. Terveiset Arkki-ohjausryhmästä. Sisäinen lähde.

Kelanetti 2012d. Ennätyselliset 72 % opintotukihakemuksista tehtiin heinäkuussa verkossa. Sisäinen lähde.

Kelanetti 2012e. Verkkoasioinnin määrä kasvanut mukavasti. Sisäinen lähde.

Kelanetti 2012f. Palvelukanavaohjaus. Sisäinen lähde.

Kelanetti 2012g. Usein kysyttyä. Sisäinen lähde.

Kelanetti 2012h. Elatustuki. Sisäinen lähde.

Kelanetti 2013. TT2-verkkoasiointia kasvatettiin kisaamalla. Sisäinen lähde.

Kelan kansalaiskysely 2012. TNS Gallup Oy.

Kelan taskutilasto 2012. Helsinki. Hakupäivä 1.8.2012.
[Http://www.kela.fi/it/kelasto/kelasto.nsf/NET/250512085850MV/\\$File/Tasku_12.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/it/kelasto/kelasto.nsf/NET/250512085850MV/$File/Tasku_12.pdf?OpenElement)

Kela Tilastoryhmä 2012a. Sähköisten hakemusten osuudet. Sisäinen lähde.

Kela Tilastoryhmä 2012b. Työttömyysturvan sähköisessä palvelussa muodostuneet maksut. Sisäinen lähde.

Kenttä, S., apulaisjohtaja, Kansaneläkelaitos, Oulun toimisto. 2013. Haastattelu 28.3.2013. Tekijän hallussa.

Kulla, H. 2008. Hallintomenettelyn perusteet. Helsinki: Talentum.

Laki Kansaneläkelaitoksesta 17.8.2001/731

Laki lapsen elatuksesta 5.9.1975/704

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621

Mäenpää, O. 2008. Oikeus hyvään hallintoon. Helsinki: Yliopistopaino.

Pirinen, Mari. Yleisesittely Kela 2012.

Sairausvakuutuslaki 21.12.2004/1224

Sosiaalivakuutus 1/2012. Hakupäivä 9.7.2012. [Http://www.e-julkaisu.fi/kela/sosiaalivakuutus/2012/01/](http://www.e-julkaisu.fi/kela/sosiaalivakuutus/2012/01/).

Suneli, S. 2013. Liiteposti kulkee netissä. Elämässä 46 (1), 5. [Http://www.sanomapaino.fi/DIGIJULKAISU/Elamassa_01_2013/](http://www.sanomapaino.fi/DIGIJULKAISU/Elamassa_01_2013/).

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290

Valtioneuvoston asetus tietoturvallisuudesta valtionhallinnossa 1.7.2010/681

Voutilainen, T. 2009. ICT-oikeus sähköisessä hallinnossa – ICT-oikeudelliset periaatteet ja sähköinen hallintomenettely. Helsinki: Edita Prima Oy.

LIITTEET



LIITE 1 Etuuksien hakutavat




LIITE 2 Haastattelukysymykset apulaisjohtajalle

LIITE 1

Etuuksien hakutavat verkossa, suullisesti ja lomakkeella

Taulukosta näet, mitkä Kelan etuuksista voi hakea verkossa, missä onnistuu suullinen asiointi ja mitkä asiat vaativat lomakkeen. Etuuden perässä on verkkoasiointin käyttöönoton ajankohta. Etuuksissa, joissa verkkoasiointia parhailaan rakennetaan, on arvioitu käyttöönottoaikajankoa.

Asia / etuus	 Voi hakea ilmoittaa verkossa	 Voi hakea suullisesti	 Haetaan vain lomakkeella
16 vuotta täyttäneen vammaistuki (2007)	X		
Alle 16-vuotiaan vammaistuki			X
Adoptiotuki (2007)	X		
Aikuiskoulutustuki (2008)	X		
Ammatillinen kuntoutus			X
Apuvälineet			X
Elatustuki (2011)	X		
Eläkkeensaajan asumistuki (2009)	X		
Eläkettä saavan hoitotuki (2006)	X		
Erytishoitoraha			X
Eurooppalainen sairaanhoitokortti (2009)	X	X	
Harkinnanvarainen kuntoutus			X
Hoitoon hakeutuminen ulkomaille			X
Hoitoon hakeutuminen ulkomailta Suomeen			X
Isäkuukauden siirtämisestä ilmoittaminen	X	X	
Kela-kortti (jos kadonnut) (2009)		X	
Korkeavustus			X
Kotoutumistuki (2010)	X		
Koulumatkatuki			X
Kuntoutuspsykoterapia			X
Kuntoutusraha (2010)	X		
Lapseneläke			X
Lapsilisä (2007)	X		
Lapsikorotus eläkkeessä			X
Lastenhoidon tuet (2008)	X		

Leskeneläke			X
Lääkkeiden korvausoikeus			X B-lääkärinlausunto
Lääkkeiden lisäkorvaus			X
Maahanmuuttajan erityistuki			X
Maksuvapautus elatustuesta			X
Matka-avustus			X
Matkakorvaukset <i>takseissa valtakirja / suorakorvaus</i>	12/2013		X
Opintolainavähennys			X
Opintotuki (2006, 2008)	X		
Opintotuen tulovalvonta			X
Osasairauspäiväraha (2007)	X		
Peruspäiväraha (2010)	X		
Pitkäaikaistyöttömien eläketuki			X
Rintamalisät ja veteraanilisä			X
Ruokavaliokorvaus			X
Asia / etuus	 Voi hakea / ilmoittaa verkossa	 Suullinen hakeminen	 Haetaan vain lomakkeella
Sairauspäiväraha (2007)	X		
Sairaanhoidon korvaukset (hammashoito, lääkärinpalkkiot, tutkimus ja hoito, toimistosta maksettavat lääkekorvaukset) ks. matkakorvaukset erikseen			X tai suorakorvaus
Sotilasavustus	5/2013		X
Suomen sosiaaliturvaan kuuluminen	X		
Takuueläke		X	
Työkyvyttömyyseläke			X
Työmarkkinatuki (2010)	X		
Työterveyshuollon korvaukset työnantajalle	X		
Työterveyshuollon korvaukset yrittäjälle			X
Työttömyysajan ilmoitus (TT2) (2006)	X		
Työttömyyseläke			X

Ulkomailla syntyneen sairaanhoidon kustannuksen korvaus			X
Vaikeavammaisten lääkinällinen kuntoutus			X
Vammaisten tulkkauspalvelu			X
Vanhempainpäivärahat (2007) * isyysraha sateenkaariperheelle vain paperilomakkeella SV29	X		
Vanhuuseläke (kansaneläke) (2006)	X	X	
Vanhuuseläke (työeläke) (2006)	X		
Vuorottelukorvaus			X
Y 17 (työnantajalle) (2006)	X		
Yleinen asumistuki (2008)	X		
Äitiysavustus (2007)	X		
Kelaan ilmoitettavat asiat			
Muutoksenhaku			X
Tilinumeron muutos	X		
Tulkkauspalvelu toiselle kielelle		X	
Yhteystietojen muutokset	X		

Muut ilmoitettavat asiat ja ilmoitustavan voi tarkistaa etuusohjeista. Asiakas näkee ne sivulta www.kela.fi/muutostilanne.

Päivitetty 10.12.2012, Heidi Liesivesi

LIITE 2 Haastattelukysymykset apulaisjohtajalle

Uudistuva Kela – Etuushakemuksen liitteiden toimittaminen sähköisesti

Haastattelun paikka ja aika: Kela Oulun toimisto 28.3.2013

Haastateltava: Apulaisjohtaja Sari Kenttä

1. Milloin sähköinen asiakirjahallinta on otettu käyttöön Kelassa?
2. Onko sähköisiä liitteitä koskevan uudistuksen käyttöönotto onnistunut odotusten mukaisesti?
3. Onko uudistuksen käyttöönotossa kohdattu ongelmia? Jos on, minkälaisia?
4. Onko asiakkailta ja henkilöstöltä kerätty palautetta? Jos on, niin miten?
5. Onko asiakkailta tullut palautetta uudistusta koskien? Jos on, minkälaista?
6. Miten työntekijät/etuuskäsittelijät ovat vastaanottaneet uudistuksen?
7. Onko työntekijöiltä tullut palautetta uudistusta koskien? Jos on, minkälaista?
8. Minkälainen on ollut asiakkaiden toimittamien liitteiden laatu?
9. Onko tiedossa, että olisi jouduttu pyytämään liitteitä uudestaan niiden huonon laadun vuoksi? (vrt. postitiimiin ajoittain lähetetyt todella huonolaatuiset kopiot)
10. Onko sähköistä asiointia yleensä tai sähköisiä liitteitä koskien tullut tietoon tapauksia, joissa olisi kyse oikeudettomasta käytöstä (tunnistusvälineet eli esim. verkkopankkitunnukset väärissä käsissä)?
11. Kuka käsittelee tarkastuspyynnöt henkilörekisteriin kirjattuja tietoja koskien?
12. Onko jo olemassa tilastoja siitä, minkä verran sähköisten liitteiden käyttöönotto on vaikuttanut skannattavan postin määrään esimerkiksi Kelan Oulun toimistossa?
13. Minkä verran sähköisten liitteiden toimittamismahdollisuutta on markkinoitu asiakkaille?
14. Onko ilmennyt kehitysideoita sähköisiä liitteitä koskien?