



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

JOONAS HAKULA

Kela: Asiakastöiden priorisointi

Vaikutus läpimenoaikaan ja töiden määrään

LIIKETALouden KOULUTUSOHJELMA

2020

Tekijä(t) Hakula, Joonas	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Joulukuu 2020
	Sivumäärä 45	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Kela: Asiakastöiden priorisointi - Vaikutus läpimenoaikaan ja töiden määrään		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma. Julkishallinnon kehittäminen suuntautumisvaihtoehto		
Tiivistelmä <p>Kansaneläkelaitoksessa, Eteläisessä vakuutuspiirissä, käynnistettiin ajalla 1.4.2020 - 31.7.2020 kokeilu, jossa selvitettiin, miten asiakastöiden ja asiakkaan aloittamien töiden priorisointi ensisijaiseksi vaikutti muun muassa etuushakemuksen läpimenoaikaan ja töiden määrään. Kokeilu toteutettiin perhe-etuuksien etuuskokonaisuuksissa.</p> <p>Kokeilun tavoitteena oli selvittää muun muassa voisiko töiden priorisointi toimia esimerkiksi yhtenä tekijänä prosessien tuottavuuden parantamisessa. Opinnäytetyön tavoitteena oli puolestaan selvittää ja esitellä miten Eteläisessä vakuutuspiirissä lyhyellä aikavälillä toteutettu kokeilu vaikutti hakemuksen läpimenoaikaan ja töiden määrään, mikä hyöty Eteläisessä vakuutuspiirissä lyhyellä aikavälillä toteutetussa kokeilussa oli asiakkaalle ja Kelalle sekä miten kokeilussa toteutuivat hallinnon oikeusperiaatteet ja palveluperiaate.</p> <p>Työssä käytettiin tutkimusmenetelmänä kvalitatiivista eli laadullista menetelmää sekä kvantitatiivista eli määrällistä menetelmää. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistämään määrällisen tutkimuksen tavoin vaan sen avulla pyritään ymmärtämään ilmiötä. Työssä laadullista tutkimusaineistoa analysoitiin aineisto- ja teorialähtöisellä tulkinnalla painottuen juridiikan näkökulmaan. Määrällistä tutkimusaineistoa analysoitiin tilastollisin menetelmin (keskiarvo). Määrällinen aineisto avattiin sanallisesti, mistä tehtiin myös sanallinen tulkinta.</p> <p>Opinnäytetyön tulosten perusteella vaikutti siltä, että lyhyen aikavälin kokeilulla oli myönteisiä vaikutuksia lapsilisähakemustyön ja lastenhoidon tuen hakemustyön läpimenoaikaan. Lisäksi tulosten perusteella näytti siltä, että lapsilisän kokonaistyömäärään töiden priorisointi ei toiminut. Lastenhoidon tuen kokonaistyömäärään kokeilulla oli kuitenkin myönteisiä vaikutuksia. Johtopäätöksissä todettiin, että priorisointikokeilua voitaisiin hyödyntää Kelassa myös isommassa mittakaavassa yhtenä tekijänä prosessien tuottavuuden parantamisessa.</p>		
<u>Asiasanat</u> Kela, hyvä hallinto, lapsilisä, lastenhoidon tuki		

Author(s) Hakula, Joonas	Type of Publication Bachelor's thesis	Date Month Year December 2020
	Number of pages 45	Language of publication: Finnish
Title of publication Kela: Prioritizing customer work - Effect on turn-round time and volume of work		
Degree programme Degree program in Business Administration. Public administration		
Abstract <p>A experiment was launched at the Social Insurance Institution from 1 April 2020 to 31 July 2020. Its aim was to determine the effect on turn-round time and volume of work of the benefit application when prioritizing customer work. The purpose was to determine, for example, whether prioritization of work could serve as a factor in improving the productivity of processes.</p> <p>The objective of this thesis was to find out and show how the experiment carried out in Kela Southern Insurance District in the short term affected the time of application and the amount of work, the benefits of the short-term experiment for customers and Kela, and how the legal standard and the service principle were achieved in the experiment.</p> <p>The research methods in this thesis were qualitative and quantitative. The qualitative method does not seek to generalize like the quantitative research method does. Instead, it seeks to understand the phenomenon. In this study, the qualitative research data was analyzed with a dataset and a theory-driven interpretation with an emphasis on the perspective of the juridics. The quantitative research data was analyzed using statistical methods (mean). The quantitative material was opened verbally, and it was verbally interpreted, too.</p> <p>Based on the results of the thesis, it appeared that the short-term experiment had a positive effect on turn-round time of application work for child benefit and child care allowances. Moreover, on the basis of the results, it appeared that prioritizing work for the total amount of child benefit work was not suitable. However, on the overall workload of child care allowances the experiment had positive effects. To conclusion, the prioritization experiment could also be used in Kela on a bigger scale, as a one of the factors improving the productivity of processes.</p>		
<u>Key words</u> KELA, good administration, child benefit, child care allowances		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OPINNÄYTETYÖONGELMA.....	6
3	TYÖN TOTEUTUS JA KÄYTETTÄVÄT MENETELMÄT.....	6
4	TEOREETTINEN VIITEKEHYS	8
5	KANSANELÄKELAITOS	8
6	SOSIAALITURVAN PERHE-ETUUEDET.....	10
6.1	Suomen sosiaaliturva ja sosiaalietuus.....	10
6.2	Lapsilisä.....	11
6.3	Lastenhoidon tuki.....	12
7	HALLINTOLAKI	13
7.1	Hallintolaki ja Kela.....	13
7.2	Hyvän hallinnon perusteet	13
7.3	Hallinnon oikeusperiaatteet ja palveluperiaate	15
7.3.1	Oikeusperiaatteet	15
7.3.2	Palveluperiaate	16
8	ASIAKASTÖIDEN PRIORISOINTI.....	17
9	TULOKSET	19
10	JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO.....	38
11	LOPPUTULOKSEN ARVIOINTI.....	42
	LÄHTEET.....	44

1 JOHDANTO

Kansaneläkelaitoksessa (jatkossa Kela), Eteläisessä vakuutuspiirissä, käynnistyi ajalla 1.4.2020 - 31.7.2020 kokeilu, jossa selvitettiin, miten asiakastöiden ja asiakkaan aloittamien töiden priorisointi ensisijaiseksi vaikuttaa muun muassa etuushakemuksen läpimenoaikaan ja töiden määrään. Kokeilu toteutettiin perhe-etuuksien etuuskokonaisuuksissa.

Opinnäytetyön aihe valikoitu kirjoittajan oman mielenkiinnon ja kokemuksen perusteella. Kirjoittaja työskentelee Kelassa ja etuutena varsinkin lapsilisä on kirjoittajalle tuttu. Aiheen valintaan vaikutti myös kirjoittajan opinnot; liiketalous, julkishallinnon kehittäminen. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Kela.

Julkiseen hallintotoimintaan kohdistuu kustannustehokkuuspaineita ja erilaisia tavoitteita, jotka liittyvät hyvän hallinnon vaatimuksiin. Enää ei riitä esimerkiksi lainmukainen hallintotoiminta tai hyvinvointivaltioon kuuluvien etujen ja palvelujen saaminen, vaan toiminnalta edellytetään tehokkuutta, tuloksellisuutta sekä palvelualttiutta. (Kulla 2018, 1; Mäenpää 2016, 67-68.)

Suomalaisessa yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset ja sen tuomat haasteet vaikuttavat Kelan etuuksiin ja toimintaan. Sosiaaliturvan isoimmat haasteet keskipitkällä aikavälillä ovat talous- ja työllisyyskehitykseen liittyvät asiat. Nämä myös aiheuttavat painetta pienentää julkisia menoja. Lisäksi väestörakenteen kehitys tuo omat vaikutuksensa sosiaaliturvan menoihin ja rakenteeseen. (Kelan vuosi 2018.)

Edellä mainittujen asioiden perusteella työn aihe on ajankohtainen ja tärkeä, koska työn tarkoituksena on selvittää ja esitellä, miten töiden priorisointikokeilu on toiminut. Mikäli kokeilun tulokset ovat myönteisiä, voi priorisointi toimia esimerkiksi yhtenä tekijänä prosessien tuottavuudessa.

2 OPINNÄYTETYÖONGELMA

Opinnäytetyön aihetta selvitetään perhe-etuuksien etuuskokonaisuuden, lastenhoidon tuen ja lapsilisän, näkökulmasta. Työn ongelmaa lähestytään pääasiassa lainsäädännön näkökulmasta, huomioiden muun muassa hallintolaki sekä hallintolain mukaiset hallinnon oikeusperiaatteet sekä palveluperiaate.

Opinnäytetyössä pyritään vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- Miten Eteläisessä vakuutuspiirissä lyhyellä aikavälillä toteutettu kokeilu vaikutti hakemuksen läpimenoaikaan ja töiden määrään?
- Mikä hyöty Eteläisessä vakuutuspiirissä lyhyellä aikavälillä toteutetussa kokeilussa on asiakkaille ja Kelalle?
- Miten kokeilussa toteutuu hallinnon oikeusperiaatteet ja palveluperiaate?

3 TYÖN TOTEUTUS JA KÄYTETTÄVÄT MENETELMÄT

Erilaisten aineistonkeruumenetelmien avulla pyritään saamaan tutkimusaineisto, joka on uskottava, luotettava ja totuudenmukainen ratkaisu opinnäytetyön tutkimusongelmaan.

Opinnäytetyön tieto hankitaan olemassa olevalla aineistolla eli lainsäädännön, lainvalmisteluaineiston, oikeuskirjallisuuden, vuosikertomuksen, ohjeistuksien, kokeilun dokumenttien sekä kokeilussa syntyvän tilastodatan, koskien hakemuksen läpimenoaika ja töiden määrää, avulla. Tilastodataa hankitaan vertaamalla ajan 1.4.2019 - 31.7.2019 sekä ajan 1.4.2020 - 31.7.2020 lastenhoidon tuen ja lapsilisän etuushakemusten läpimenoaikoja ja töiden määrää keskenään.

Tutkimusotteena opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivista eli laadullista menetelmää. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistämään määrällisen tutkimuksen tavoin vaan sen avulla pyritään ymmärtämään ilmiötä ilman määrällisiä keinoja tai tilastollisia menetelmiä. (Kananen 2017, 32, 35.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan aikaisempi tieto ja arvot vaikuttavat tutkimukseen, esimerkiksi miten tutkija ymmärtää tutkimansa ilmiön. Tutkija tarkastelee aineistoa kokonaisvaltaisesti ja yksityiskohtaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160-161.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää ja esitellä, miten lyhyellä aikavälillä toteutettavassa kokeilussa toteutuvat hallinnon oikeusperiaatteet ja palveluperiaate, kun priorisoidaan asiakastyöt ja asiakkaan aloittamat työt ensisijaiseksi. Asiaa selvitetään ja esitellään juridiikan näkökulmasta. Lisäksi opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää ja esitellä, mikä hyöty lyhyellä aikavälillä toteutetussa kokeilussa on asiakkaille ja Kellalle, mitä selvitetään ja esitellään erilaisilla dokumenteilla, jolloin myös tähän osaan opinnäytetyöongelmaa laadullinen menetelmä on sopivin.

Opinnäytetyön tarkoituksena on myös selvittää ja esitellä, miten lyhyellä aikavälillä toteutettavassa kokeilussa asiakastöiden ja asiakkaan aloittamien töiden priorisointi ensisijaiseksi vaikuttaa hakemuksen läpimenoaikaan ja töiden määrään. Asiaa selvitetään ja esitellään datan avulla, jolloin määrällinen menetelmä on sopivin antamaan vastauksen tähän osaan opinnäytetyöongelmaa.

Laadullista tutkimusaineistoa analysoidaan aineisto- ja teorialähtöisellä tulkinnalla painottuen juridiikan näkökulmaan. Määrällistä tutkimusaineistoa analysoidaan tilastollisin menetelmin. Määrällinen aineisto avataan sanallisesti, niistä tehdään myös sanallinen tulkinta, jossa selitetään tutkimusongelman kannalta oleelliset asiat lukujen ja prosentiosuuksien sijaan (Kananen 2015, 298-299).

4 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Opinnäytetyön keskeiset peruskäsitteet ovat hallinnon asiakas, sosiaalietuus, lapsilisä ja lastenhoidon tuki.

Lisäksi työssä käsitellään suppeasti hallintolakia, hyvän hallinnon perusteita ja hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvia oikeusperiaatteita ja palveluperiaatetta sekä sosiaaliturvaa ja perustuslakia. Kuvio 1 havainnollistaa käytännön viitekehystä.



Kuvio 1. Käytännön viitekehys

5 KANSANELÄKELAITOS

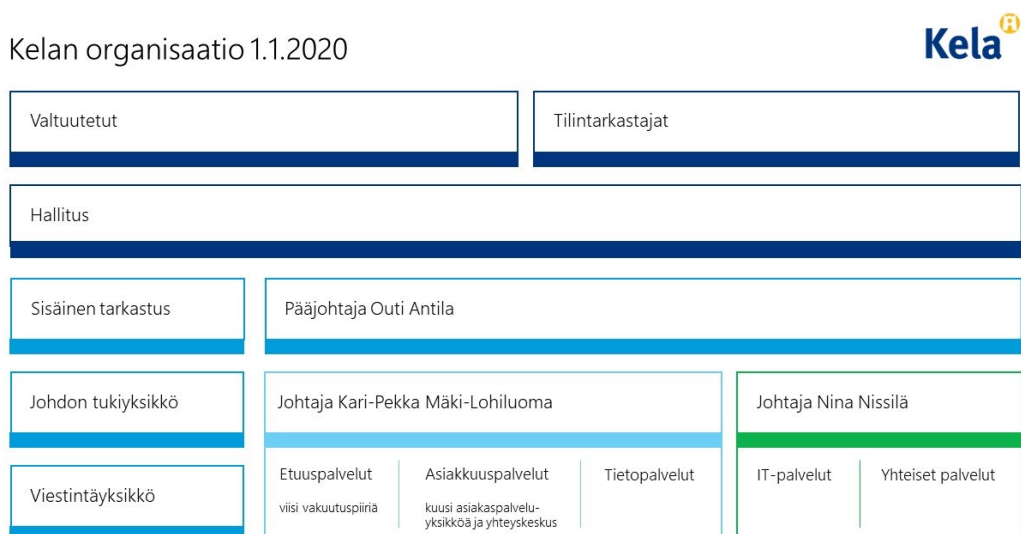
Kansaneläkelaitos eli Kela aloitti toimintansa 16.12.1937. Tuolloin Kela huolehti ainoastaan kansaneläkkeiden maksamisesta. Nykyään Kela hoitaa eri elämäntilanteissa olevien Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvien henkilöiden sosiaaliturvaa. Kelan toimeenpantavia sosiaaliturvaetuuksia ovat muun muassa lapsiperheiden tuet, kuntoutus,

sairausvakuutus, asumistuki, työttömyysetuudet, perustoimeentulotuki, vammaisetuudet, opintotuki ja vähimmäiseläkkeet. (Kelan www-sivut 2020a; Kelan toiminta- ja vuosikertomukset 2019, 33.)

Kelan toimintaan kuuluu myös tiedottaa etuuksista ja palvelutoiminnastaan, harjoittaa etuusjärjestelmien ja oman toimintansa kehittämistä palvelevaa tutkimusta, laatia tilastoja, arvioita ja ennusteita sekä tehdä ehdotuksia toimialaansa koskevan lainsäädännön kehittämisestä (Laki Kansaneläkelaitoksesta 731/2001, 1 luku 2 § 3 mom.).

Vuosittain Kela palvelee Kelan palvelupisteissä asioivia asiakkaita 2 milj. kertaa ja puhelinpalvelussa 1,9 milj. kertaa. Asiakkaat saavat myös neuvontaa sosiaalisen median kautta. Etuushakemusten ratkaiseminen tapahtuu eri puolella Suomea eri vakuutuspiireissä, joissa toimivat hakemusten ratkaisukeskukset. (Kelan toiminta- ja vuosikertomukset 2019, 33.)

Kelan toimintaa ja hallintoa valvoo Suomen eduskunta. Eduskunta nimittää 12 valtuutettua valvomaan Kelan toimintaa. Lisäksi valtuutetut valitsevat 8 tilintarkastajaa. Kelan hallitus vastaa Kelan toiminnan kehittämisestä ja johtamisesta. Hallitus koostuu 10 jäsenestä. (Kelan toiminta- ja vuosikertomukset 2019, 33.) Kuviossa 2 on esitettyä Kelan organisaatio.



Kuvio 2. Kelan organisaatio (Kelan www-sivut 2020a)

6 SOSIAALITURVAN PERHE-ETUUDET

6.1 Suomen sosiaaliturva ja sosiaalietuus

Suomessa sosiaaliturvan tarkoituksena on turvata Suomen sosiaaliturvan piiriin kuulville henkilöille riittävä toimeentulo sekä huolenpito erilaisissa elämäntilanteissa. Sosiaaliturva perustuu Suomessa asumiseen tai työskentelyyn. Se koostuu palveluista ja toimeentulon turvaavista sosiaalietuuksista, kuten esimerkiksi sosiaalipalveluista, terveydenhuollosta, toimeentulotuesta sekä vanhempain- ja perhe-etuuksista. Sosiaalietuus on siis etuus, joka koostuu sosiaalisen turvan muodosta. Sen toimeenpanijoina Suomessa toimivat Kela, valtio, kunnat, työttömyyskassat sekä yksityiset vakuutusyhtiöt. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2020.)

Suomen perustuslaissa on myös säädetty oikeudesta sosiaaliturvaan. Laissa säädetään, että jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Lain avulla turvataan jokaisen oikeus perustoimeentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän tai huoltajan menetyksen perusteella. Laissa on myös säädetty, että julkisen vallan on turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut sekä edistettävä väestön terveyttä sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään. Myös lasten hyvinvoinnin ja yksilöllisen kasvun turvaamisesta on säädetty perustuslaissa, jonka mukaan julkisen vallan on tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu. Lisäksi julkisen vallan on edistettävä jokaisen oikeutta asuntoon sekä tukea asumisen omatoimista järjestämistä. (Suomen perustuslaki 731/1999, 2 luku 19 §.) Seuraavissa kappaleissa käsitellään opinnäytetyöhön liittyviä perhe-etuuksia ja hallinnon asiakkuutta Kelan asiakkaan näkökulmasta.

Viranomaispalvelun hakija, saaja tai käyttäjä on hallinnon asiakas. Terminä hallinnon asiakas on käsitteeltään laaja. Hallinnon asiakkaalla tarkoitetaan esimerkiksi veroilmoituksen tai hallintokantelun tekijää, yritys- tai tilatuen hakijaa, poliisin pidättämää henkilöä tai terveyskeskuksen potilasta. Termillä voidaan tarkoittaa myös muuta hallinnossa asioivaa tahoja tai hallinnollisen toimenpiteen kohdetta. (Mäenpää 2017, 172.)

6.2 Lapsilisä

Lapsilisälain mukaan alle 17-vuotiaan lapsen elatusta varten maksetaan lapsilisälain mukaisesti valtion varoista lapsilisää (Lapsilisälaki 796/1992, 1 §). Lapsilisän tehtävänä on korvata lapsesta syntyviä kustannuksia sekä tasata tuloja lapsiperheiden ja lapsettomien talouksien välillä (HE 116/2012, 3).

Kela maksaa lapsilisälain nojalla jokaisesta lapsesta lapsilisää, joka on verotonta tuloa. Lapsilisä maksetaan yleensä äidille, isälle tai muulle huoltajalle, jonka huollossa lapsi on. Mikäli lapsilisän nostajasta on epäselvyyttä, on oikeus lapsilisän nostamiseen sillä henkilöllä, joka tosiasiallisesti vastaa lapsen hoidosta ja kasvatuksesta. Mikäli lapsi on kunnan kustantamassa laitospai- tai perhehoidossa kalenterikuukautta pidemmän ajan, maksetaan lapsilisä kunnan esityksen perusteella sille kunnalle, joka pääasiallisesti vastaa lapsen hoitokustannuksista. Lapsilisän maksun edellytyksenä on, että lapsi asuu vakituisesti Suomessa. Lapsilisän maksu alkaa lapsen syntymää seuraavan kalenterikuukauden alusta. Sitä maksetaan sen kuukauden loppuun, jolloin lapsi täyttää 17 vuotta. Lapsilisän maksu voi myös päättyä, mikäli lapsi muuttaa ulkomaille tai kun lapsi alkaa saada kansaneläkelain mukaista työkyvyttömyyseläkettä. (Kotkas 2019, 194; Kelan www-sivut 2020a.)

Lapsilisän määrä perustuu lasten lukumäärään. Lapsilisän määrä siis kasvaa lapsiluvun mukaan. Määrään vaikuttavat kaikki alle 17-vuotiaat lapset, joista on oikeus lapsilisään. Lapsilisän korotukset voidaan maksaa vain silloin, kun kaikki lapsilisät on myönnetty samalle henkilölle. Lapsilisään maksetaan myös yksinhuoltajakorotusta. Yksin-

huoltajakorotukseen on oikeus henkilöllä, joka ei ole lapsilisän alkaessa avio- tai avoliitossa tai joka on muuttanut puolisostaan erilleen yhteiselämän lopettamiseksi. (Kotkas 2019, 194; Arajärvi 2011, 237.)

6.3 Lastenhoidon tuki

Laissa lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta on säädetty, että lastenhoidon tuki on taloudellinen tuki, jolla tuetaan lapsen vanhempia ja muita huoltajia lapsen hoidon järjestämisessä sekä työ- ja perhe-elämän yhteensovittamisessa. Maksettavat tuet ovat kotihoidon ja yksityisen hoidon tuki sekä joustava ja osittainen hoitoraha. Kotihoidon ja yksityisen hoidon tukeen kuuluu hoitoraha sekä tulossidonnainen hoitolisä. Hoitorahan ja -lisän määriä voidaan korottaa kuntalisällä, jos tuen rahoituksesta vastaava kunta niin päättää. (Laki lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta 1128/1996, 1 §.)

Kela maksaa lastenhoidon tukia vanhempainrahan päättymisen jälkeen. Lapsen vanhempi tai muu huoltaja voi järjestää lapsen hoidon vanhempainvapaan jälkeen haluaamalla tavalla. Lasta voidaan hoitaa kotona tai lapsi voi mennä yksityisen tai kunnallisen päivähoiton tuottajan hoitoon. (Kelan www-sivut 2020a.)

Mikäli lapsi ei ole kunnallisessa hoidossa, voi lapsen vanhempi tai muu huoltaja saada yksityisen hoidon tai kotihoidon tukea. Mikäli lapsen vanhemman tai muun huoltajan työaika on enintään 30 tuntia ja etuuden muut edellytykset täyttyvät, on vanhemmalla tai muulla huoltajalla mahdollisuus saada joustavaa tai osittaista hoitorahaa. (Kelan www-sivut 2020a.)

7 HALLINTOLAKI

7.1 Hallintolaki ja Kela

Hallintolain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa. Lain tarkoituksena on myös toteuttaa ja edistää oikeusturvaa hallintoasioissa sekä edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. (Hallintolaki 434/2003, 1 luku 1 §.) Laissa säädetään hyvän hallinnon perusteista sekä hallintoasiassa noudatettavasta menettelystä. Lakia sovelletaan muun muassa valtion ja kunnallisissa viranomaisissa sekä itsenäisissä julkisoikeudellisissa laitoksissa. (Hallintolaki 1 luku 2 §.)

Lakia sovelletaan Kelassa kaikkiin hallintoasioihin, joihin kuuluvat etuusasiat, sisäisen hallinnon asiat sekä sidosryhmäyhteistyö. Etuusasioiden käsittelyn vaiheita ovat etuusasian vireilletulo, valmistelu, päätöksenteko ja päätöksen tiedoksianto sekä maksaminen. Menettelyyn voi kuulua myös esittely, joka koskee muun muassa etuuden takaisinperintöjä ja työterveyshuollon korvausasioita. Hallintolakia ja sen periaatteita sovelletaan myös päätösten ja muiden asiakirjojen tiedoksiintoon, asiakirjojen lähettämiseen sekä neuvontaan. Etuusasia pysyy hallintoasiana niin kauan kuin asiaa käsitellään Kelassa. Mikäli asiaa käsitellään oikaisuvaatimuksena, muutoksenhakuasiana, itseoikaisuna tai kanteluna, on asia edelleen hallintoasia. (Hallintolain soveltaminen ja asiointi toisen puolesta Kelassa 2020, 4.)

Hallintolaki koskee myös Kelan toimielimiä ja -henkilöitä. Se koskee Kelan hallitusta, valtuutettuja, tilintarkastajia, neuvottelukuntia, tulosityksiköitä ja niiden henkilöstöä sekä opintotukilautakuntia. Lisäksi laki koskee muun muassa etuustyössä ja Kelan palveluksessa olevia toimihenkilöitä sekä henkilöitä, jotka käsittelevät muita hallintoasioita Kelassa. (Hallintolain soveltaminen ja asiointi toisen puolesta Kelassa 2020, 5.)

7.2 Hyvän hallinnon perusteet

Euroopan unionin perusoikeuskirjan 41 artiklan säännöksessä on säädetty, että jokaisella on oikeus hyvään hallintoon. Tämä tarkoittaa, että unionin toimielimien, elimien

sekä laitosten täytyy käsitellä hallinnon asiakkaansa asiat oikeudenmukaisesti, puolueettomasti ja kohtuullisessa ajassa. (Euroopan unionin perusoikeuskirja 2016, 41 artikla.) Käsitteenä hyvä hallinto tunnetaan siis Euroopan unionin oikeudessa, mutta myös muutoin länsieurooppalaisessa oikeuskäsitteistössä, josta hyvä hallinto -käsite on saanut alkunsa. Perusoikeuskirjan 41 artiklan säännös hyvästä hallinnosta koskee siis unionin toimielimiä ja laitoksia, mutta se vaikuttaa myös kansallisissa hallintomenettelyissä, millä on kansallisia hallintomenettelyjä yhtenäistävä vaikutus. EU-tuomioistuimen oikeuskäytännössä on vahvistettu pääosin hyvän hallinnon kriteerien kuuluvan EU-oikeuteen. Tämä myös sitoo kansallisia viranomaisia. (Kulla 2018, 38; Mäenpää 2017, 98.)

Hallintolain pääasiallisena tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Hyvään hallintoon voidaan katsoa kuuluvan oikeusturvanäkökohtien huomioiminen hallintoasiaa käsiteltäessä ja julkisia palveluja toteutettaessa. Keskeistä oikeusturvan edellytysten kannalta on, että hallintolaissa määritellään hallinnon asiakkaan menettelylliset oikeudet ja velvollisuudet sekä viranomaiselle asetettavat menettelylliset vaatimukset ja hyvän hallinnon perusteet. Nämä menettelysäännökset on otettava huomioon yksittäisen hallintoasian käsittelyssä, mikä on myös edellytys oikeusturvan toteutumiselle. (Mäenpää 2016, 224.)

Perustuslaissa on säädetty oikeusturvasta. Säännöksen mukaan, jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla. (Suomen perustuslaki 2 luku 21 §.)

Suomen perustuslaissa on säädetty perusoikeuksista, kuten esimerkiksi yhdenvertaisuudesta. Lain mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä eikä ketään saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. (Suomen perustuslaki 2 luku 6 §.)

Yhdenvertaisuuslaissa on säädetty viranomaisen velvollisuudesta edistää yhdenvertaisuutta. Viranomaisen on arvioitava yhdenvertaisuuden toteutumista toiminnassaan ja ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden toteutumisen edistämiseksi. Edistämistoimenpiteiden on oltava viranomaisen toimintaympäristö, voimavarat ja muut olosuhteet huomioon ottaen tehokkaita, tarkoituksenmukaisia ja oikeasuhtaisia. (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 2 luku 5 § 1 mom..)

Julkiseen hallintotoimintaan kohdistuu kustannustehokkuuspaineita ja erilaisia tavoitteita, jotka liittyvät hyvän hallinnon vaatimuksiin. Hallintotoiminnalta edellytetään tehokkuutta sekä tuloksellisuutta. Lisäksi toiminnalta edellytetään palvelualltiutta. Tehokkuuden, tuloksellisuuden ja palvelualltiuden lisäksi on huolehdittava, että toiminta täyttää valtiosäännön mukaiset oikeusturvan perusvaatimukset. Julkinen hallintotoiminta vaikuttaa jokaisen elämään, jolloin oleellista on varmistaa, että viranomaisten toiminta on asianmukaista sekä laillista. Lisäksi on tärkeää varmistaa, että yksilön oikeudet toteutuvat. (Kulla 2018, 1; Mäenpää 2016, 67-68.)

7.3 Hallinnon oikeusperiaatteet ja palveluperiaate

7.3.1 Oikeusperiaatteet

Hallintolain hyvän hallinnon perusteissa on säädetty hallinnon oikeusperiaatteista. Säännöksen mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Säännöksessä on myös säädetty, että viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden, joiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. (Hallintolaki 2 luku 6 §.) Tämä tarkoittaa, että viranomaisen toimen on oltava asianmukainen, tarpeellinen ja oikein mitoitettu sen tavoitteen kannalta, johon kysymyksessä olevalla toimella pyritään (HE 72/2002, 60).

Hallinnon oikeusperiaatteet ohjaavat Kelan harkintavaltaa ja edistävät toiminnan läpinäkyvyyttä. Tilanteessa, jossa on useita erilaisia laillisia ratkaisuvaihtoehtoja, auttavat oikeusperiaatteet vaihtoehtojen valinnassa. Yhdenvertaisuus, puolueettomuus, suhteellisuus, tarkoitussidonnaisuus ja luottamuksensuoja ovat oikeusperiaatteita. (Hallintolain soveltaminen ja asiointi toisen puolesta Kelassa, 7.)

7.3.2 Palveluperiaate

Hallintolaissa on myös säädetty palveluperiaatteesta. Säännöksen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti (Hallintolaki 2 luku 7 § 1 mom.). Hallituksen esityksessä eduskunnalle hallintolaiksi ja laiksi hallintolainkäyttölain muuttamisesta on kerrottu, että asioinnin tehokkuutta ja tarkoituksenmukaisuutta voidaan pitää asiakaslähtöisen hallinnon keskeisenä lähtökohtana. Sääntely korostaisi etenkin asiakkaiden tarpeiden huomioon ottamista asiointia järjestettäessä. (HE 72/2002, 36.) Palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät sitä, että asioinnin tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen (HE 72/2002, 61-62).

Kelan on järjestettävä toimintansa niin, että toiminta on tuloksellista sekä palvelu asianmukaista. Palveluperiaate ja tehtävien tuloksellinen hoitaminen tarkoittavat, että asiointi on asiakkaan ja Kelan kannalta mahdollisimman joustavaa, yksinkertaista sekä tuloksellista. Huomio on kiinnitettävä asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, palvelujen riittävyyteen ja saatavuuteen. Lisäksi asiakaspalautteen huomioiminen ja asiakaslähtöisyys sekä parantavat palvelun laatua että lisäävät tehokkuutta. (Hallintolain soveltaminen ja asiointi toisen puolesta Kelassa 2020, 9.)

Julkishallinnon keskeinen pitkän ajan kehittämistavoite on ollut tuloksellisuus. Tuloksellisuus käsittää toiminnan tuottavuuden, taloudellisuuden ja vaikuttavuuden. Tuottavuudella pyritään mahdollisimman suureen tuotokseen, kun taas taloudellisella toimin-

nalla pyritään toteuttamaan toiminta mahdollisimman pienin kustannuksin. Vaikuttavuudella arvioidaan tarpeiden tyydyttämistä ja toiminnan tavoitteiden saavuttamista. Vaikuttavuus voidaan jakaa asiakasvaikuttavuuteen ja yhteiskunnalliseen vaikuttavuuteen. Palvelun onnistumista arvioitaessa soveltuu siihen mittariksi parhaiten asiakasvaikuttavuus. Palveluperiaatteesta huolimatta toiminnassa on huomioitava oikeussuojan perusvaatimukset siten, että palvelun tehokkuuden ja oikeussuojan tulee olla tasapainossa. Tasapaino saavutetaan, kun huomioidaan toiminnassa hyvän hallinnon kriteerit. (Kulla 2018, 127.)

8 ASIAKASTÖIDEN PRIORISOINTI

Kelassa, Eteläisessä vakuutuspiirissä, käynnistyi alkuvuodesta 2020 resurssisuunnittelukokeilu, jossa oli tarkoitus selvittää, miten asiakastöiden ja asiakkaan aloittamien töiden priorisointi ensisijaiseksi vaikuttaa muun muassa etuushakemuksen läpimenoaikaan ja töiden määrään. Tavoitteena oli etsiä ja tutkia vaihtoehtoja tulevaisuuden töiden ohjauksen ja työvuorosuunnittelun malleista. Kokeilulla pyrittiin selvittämään muun muassa miten töiden priorisointi vaikutti prosessien tuottavuuteen. Lisäksi tavoitteena oli muun muassa, että työmäärä työjonoilla vähenee ja asiakas saa nopeammin ja yhdenvertaisemmin etuuteensa päätöksen. Kokeilu olisi koskenut perhe-etuuksien etuuskokonaisuuksia; lastenhoidon tukea ja lapsilisää. Sen oli tarkoitus ajoittua ajalle 1.4.2020 - 31.7.2020. Virallinen kokeilu kuitenkin keskeytyi maaliskuussa 2020 koronaviruksen aiheuttamien muutosten takia, mutta sitä jatkettiin epävirallisesti Eteläisen vakuutuspiirin perheryhmässä, jolloin kokeilua ei raportoitu sen enempää kuin tässä opinnäytetyössä.

Ennen epävirallisen kokeilun alkamista sovittiin helmi-maaliskuussa 2020 käydyissä käynnistyspalavereissa, mitkä asiakastyöt ja asiakkaan aloittamat työt priorisoidaan kokeilussa ensisijaiseksi. Ensisijaiseksi asiakastöiksi ja asiakkaan aloittamaksi töiksi priorisoitiin uusitilaiset hakemustyöt, lakkautus, selvitettävä asiakirja ja toimeksianto-työt. Uusitilaisille hakemustöille määriteltiin myös uudet läpimenoaikatavoitteet.

Asiakkaan aloittamat työt ovat töitä, jotka Kelan asiakas on laittanut vireille, kun taas asiakastyöt ovat impulsseja, jotka tulevat muualta kuin asiakkaalta itseltään. Uusitilaisia hakemustöitä ovat esimerkiksi lapsilisän ja lastenhoidon tuen hakemukset, joita ei ole vielä otettu käsittelyyn Kelassa. Kyseessä on siis vireillä oleva etuushakemus, joka odottaa vielä käsittelyä. Lakkautustyöt ovat töitä, jotka liittyvät etuuden tarkistamiseen tai lakkauttamiseen. Selvitettävä asiakirja -työt ovat töitä, jotka sisältävät erilaisia asiakirjoja, jotka saattavat aiheuttaa mahdollisesti toimenpiteitä. Toimeksiantotyöt ovat esimerkiksi erityyppisiä yhteydenottoja sidosryhmiltä ja asiakkailta. Läpimenoaikatavoitteella tarkoitetaan sitä, kuinka monta päivää asiakkaan hakemuksen käsittelyyn voi mennä siitä laskettuna, kun hakemus saapuu Kelaan ja hakemus on ratkaistu.

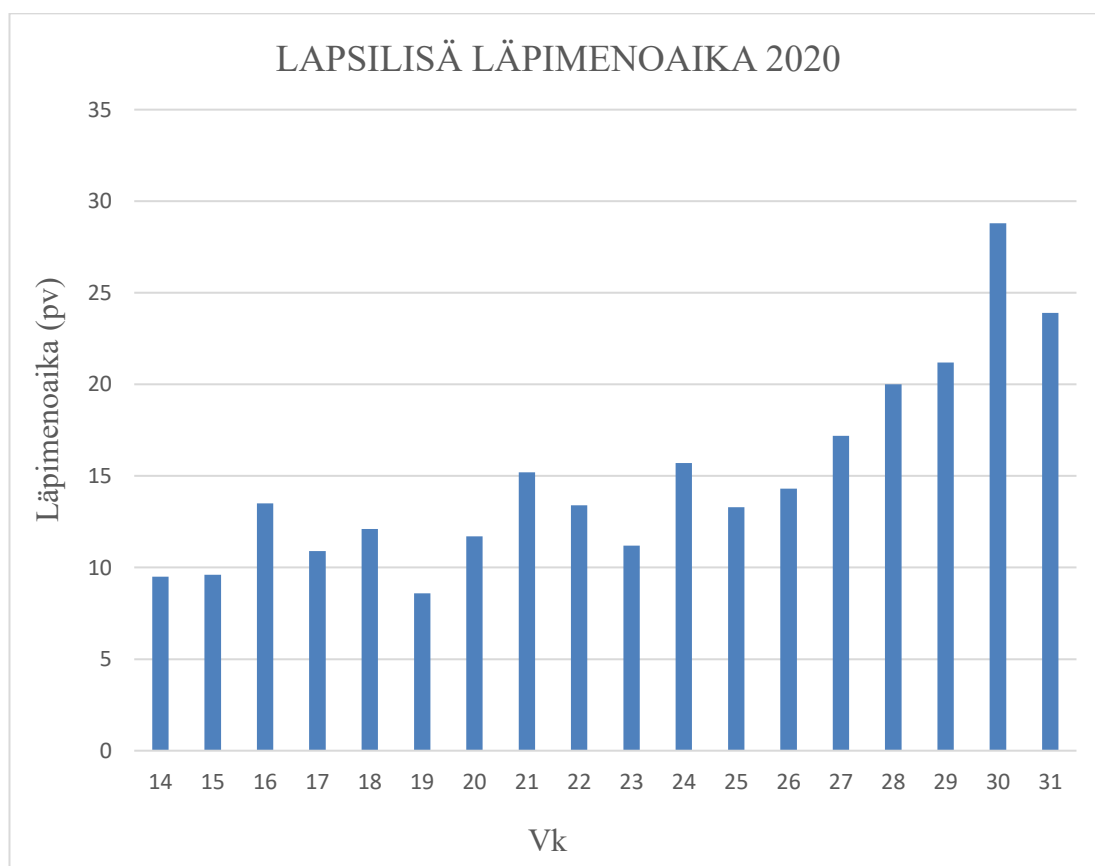
Tulokset -luvussa tarkastellaan kokeilussa syntyneitä dataja, joita ovat lapsilisän ja lastenhoidon tuen hakemustöiden läpimenoajat, kokonaistyömäärät sekä työtilanteet. Edellä mainittujen etuuksien kokonaistyömäärät käsittävät kaikki kyseisiin etuuksiin liittyvät työtyypit. Työtilanteella tarkoitetaan vanhinta uusitilaista hakemustyötä, lakkautus- ja toimeksiantotöitä sekä selvitettävä asiakirja -töitä.

Kela asettaa vuosittain keskeisten etuuksien käsittelylle tavoiteajat, jotka ovat keskiarvoja. Hakemus voidaan siis käsitellä joko nopeammin tai hitaammin suhteessa keskiarvoon riippuen siitä, joudutaanko esimerkiksi hakemuksen käsittelyä varten pyytämään asiakkaalta lisätietoja tai liitteitä. Lisäksi hakemusten käsittely voi ruuhkautua joinakin vuodenaikoina. Käsittelylle asetetut tavoiteajat vuodelle 2020 ovat esimerkiksi lapsilisän ja lastenhoidon tuen hakemusten osalta kaksi viikkoa. (Kelan www-sivut 2020b.)

9 TULOKSET

Tässä luvussa tarkastellaan kokeilussa saatuja tuloksia ajalta 1.4.2020 - 31.7.2020 ja niitä verrataan vuoden 2019 samaan ajankohtaan 1.4.2019 - 31.7.2019. Tarkemmin sanottuna kokeilussa saatuja tuloksia tarkastellaan vuoden 2020 ja vuoden 2019 viikkoina 14 - 31. Luvussa tarkastellaan lapsilisän ja lastenhoidon tuen hakemustöiden läpimenoaikoja, kokonaistyömääriä sekä työtilanteita. Lapsilisän ja lastenhoidon tuen työtilanteiden tarkastelujakso on poikkeuksellisesti 15.6.2020 - 31.8.2020, koska ajalta 1.4.2020 - 14.6.2020 tietoja ei ollut saatavilla. Tämän takia myös tarkastelujaksoa on pidennetty työtilanteiden tarkastelun osalta elokuun loppuun asti, jotta dataa saatiin enemmän.

Kuviossa 3 on luokiteltuna vuoden 2020 viikkojen 14 - 31 lapsilisähakemustyön läpimenoaika (keskiarvo) viikon tarkastelujaksolla. Kuvion alalaidassa vaakasuunnassa on kerrottuna viikkonumero ja pystysuunnassa hakemuksen läpimenoaika päivinä.



Kuvio 3. Lapsilisähakemustyön läpimenoaika (keskiarvo), vk 14-31, v. 2020

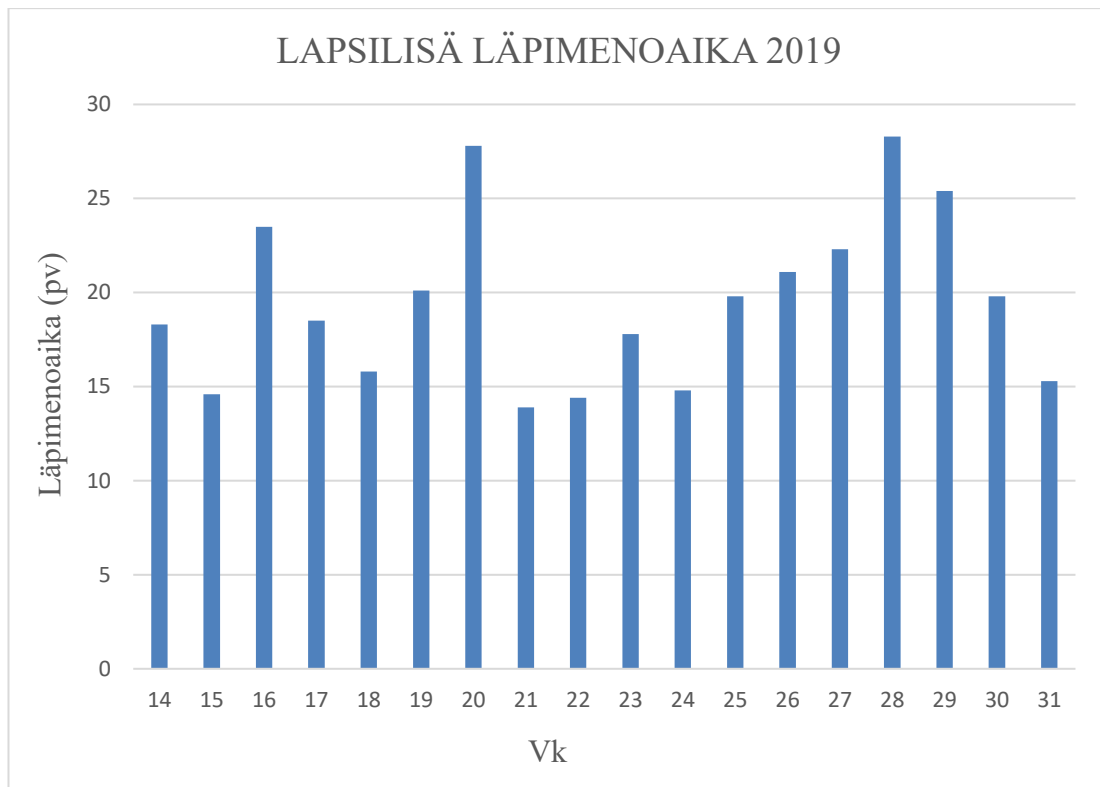
Kuviosta 3 voi päätellä, että lapsilisähakemustyö läpimenoaika päivinä on pysynyt viikoilla 14 - 26 suurin piirtein tasaisena, mutta viikosta 27 aina viikolle 31 asti hakemusten määrä on kasvanut. Läpimenoajat vaihtelevat 8,6 päivän ja 28,8 päivän välillä. Lisäksi kuviosta voi päätellä, että 18 viikon tarkastelujaksolla on kymmenen viikkoa, joissa hakemuksen läpimenoaika on alle kaksi viikkoa. Tämä on linjassa hakemuksen käsittelylle asetetun tavoiteajan kanssa.

Taulukossa 1 on luokiteltuna samat tiedot kuin kuviossa 3. Taulukon vasemmassa reunassa on kerrottuna viikot viikon tarkastelujaksolla ja taulukon oikeassa reunassa on kerrottuna hakemuksen läpimenoaika päivinä.

Taulukko 1. Lapsilisähakemustyön läpimenoaika (keskiarvo), vk 14-31, v. 2020

Vk	Läpimenoaika (pv)
14	9,5
15	9,6
16	13,5
17	10,9
18	12,1
19	8,6
20	11,7
21	15,2
22	13,4
23	11,2
24	15,7
25	13,3
26	14,3
27	17,2
28	20
29	21,2
30	28,8
31	23,9

Kuviossa 4 on luokiteltuna vuoden 2019 viikkojen 14 - 31 lapsilisähakemustyön läpimenoaika (keskiarvo) viikon tarkastelujaksolla. Kuvion alalaidassa vaakasuunnassa on kerrottuna viikkonumero ja pystysuunnassa hakemuksen läpimenoaika päivinä.



Kuvio 4. Lapsilisähakemustyön läpimenoaika (keskiarvo), vk 14-31, v. 2019

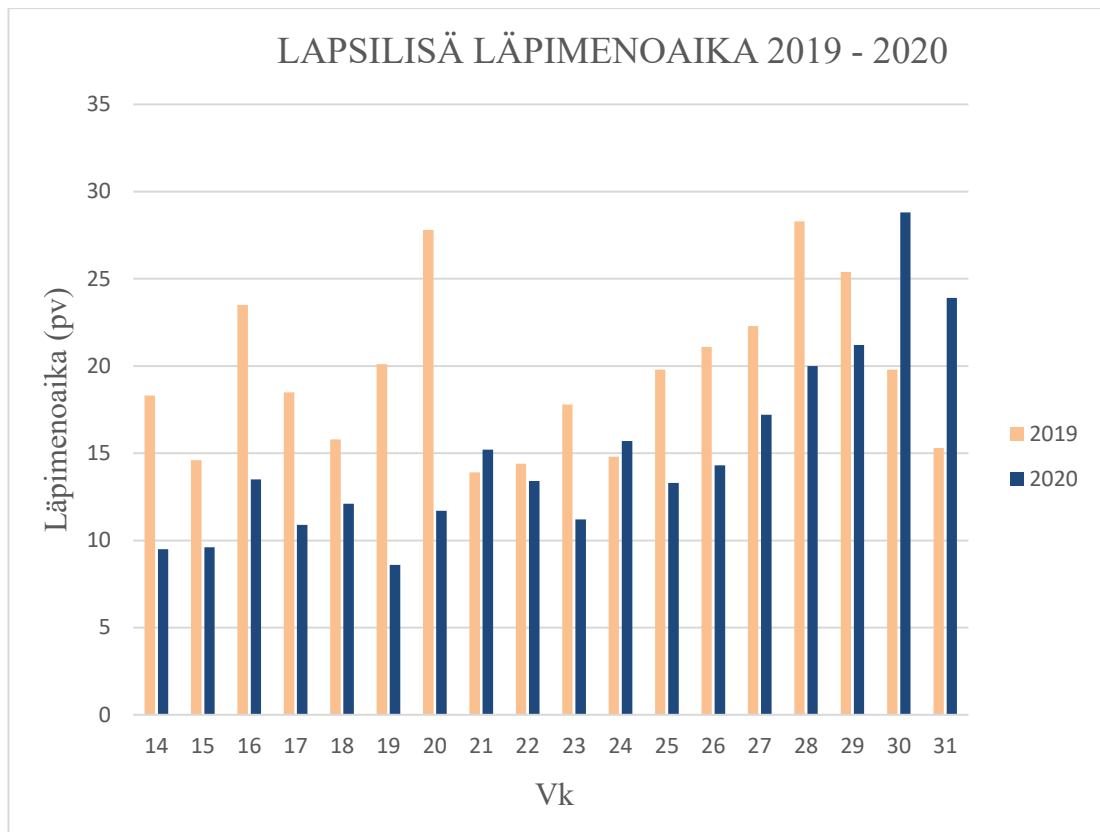
Kuviosta 4 voi päätellä, että lapsilisähakemustyö läpimenoaika päivinä on vaihdellut eri viikkoina ja vaihtelua on enemmän kuin kuvion 1 läpimenoajassa. Vuoden 2019 läpimenoaika on vaihdellut 13,9 päivän ja 28,3 päivän välillä.

Taulukossa 2 on luokiteltuna samat tiedot kuin kuviossa 4. Taulukon vasemmassa reunassa on kerrottuna viikot viikon tarkastelujaksolla ja taulukon oikeassa reunassa on kerrottuna hakemuksen läpimenoaika päivinä.

Taulukko 2. Lapsilisähakemustyön läpimenoaika (keskiarvo), vk 14-31, v. 2019

Vk	Läpimenoaika (pv)
14	18,3
15	14,6
16	23,5
17	18,5
18	15,8
19	20,1
20	27,8
21	13,9
22	14,4
23	17,8
24	14,8
25	19,8
26	21,1
27	22,3
28	28,3
29	25,4
30	19,8
31	15,3

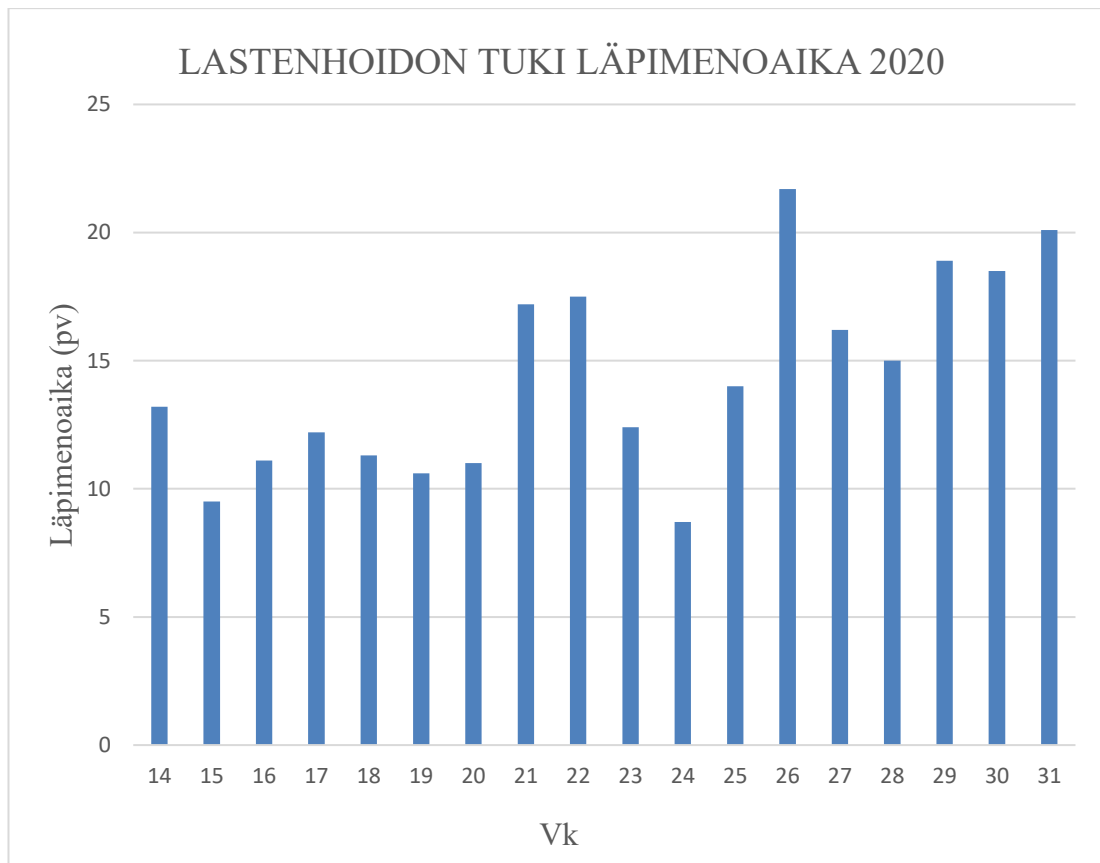
Kuviossa 5 on koottu vuoden 2019 - 2020 viikkojen 14 - 31 lapsilisähakemustyön läpimenoaika (keskiarvo) viikon tarkastelujaksolla. Kuvion alalaidassa vaakasuunnassa on kerrottuna viikkonumero ja pystysuunnassa hakemuksen läpimenoaika päivinä.



Kuvio 5. Lapsilisähakemustyön läpimenoaika (keskiarvo), vk 14-31, v. 2019 - 2020

Kuviosta 5 voi päätellä, että läpimenoaika on huomattavasti pienempi vuonna 2020 viikoilla 14 - 29 verrattuna aiemman vuoden samaan ajankohtaan, poikkeuksena viikot 21 ja 24, jolloin vuoden 2020 läpimenoaika on hieman korkeampi kuin vuoden 2019 läpimenoaika. Tuloksen perusteella näyttää siltä, että töiden priorisointi on vaikuttanut myönteisesti lapsilisähakemustyön läpimenoaikaan.

Kuviossa 6 on koottu vuoden 2020 viikkojen 14 - 31 lastenhoidon tuen hakemustyön läpimenoaika (keskiarvo) viikon tarkastelujaksolla. Kuvion alalaidassa vaakasuunnassa on kerrottuna viikkonumero ja pystysuunnassa hakemuksen läpimenoaika päivinä.



Kuvio 6. Lastenhoidon tuen hakemustyön läpimenoaika (keskiarvo), vk 14-31, v. 2020

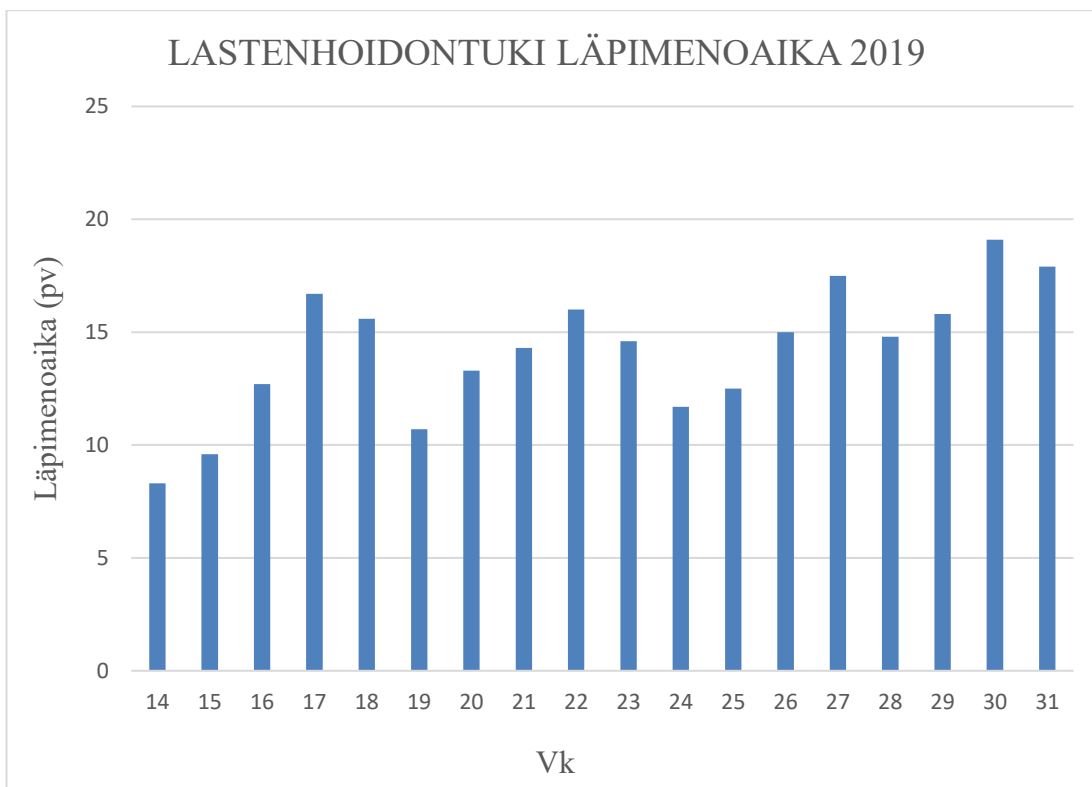
Kuviosta 6 voi päätellä, että lastenhoidon tuen hakemustyö läpimenoaika päivinä on vaihdellut eri viikkoina. Varsinkin loppupäästä, viikosta 25 lähtien, läpimenoaika on kasvanut. Läpimenoajat vaihtelevat 8,7 päivän ja 21,7 päivän välillä. Lisäksi kuviosta voi päätellä, että 18 viikon tarkastelujaksolla on kymmenen viikkoa, joissa hakemuksen läpimenoaika on alle kaksi viikkoa. Tämä on linjassa hakemuksen käsittelylle asetetun tavoiteajan kanssa.

Taulukossa 3 on koottuna samat tiedot kuin kuviossa 6. Taulukon vasemmassa reunassa on kerrottuna viikot viikon tarkastelujaksolla ja taulukon oikeassa reunassa on kerrottuna hakemuksen läpimenoaika päivinä.

Taulukko 3. Lastenhoidon tuen hakemustyön läpimenoaika (keskiarvo), vk 14-31, v. 2020

Vk	Läpimenoaika (pv)
14	13,2
15	9,5
16	11,1
17	12,2
18	11,3
19	10,6
20	11
21	17,2
22	17,5
23	12,4
24	8,7
25	14
26	21,7
27	16,2
28	15
29	18,9
30	18,5
31	20,1

Kuviossa 7 on koottuna vuoden 2019 viikkojen 14 - 31 lastenhoidon tuen hakemustyön läpimenoaika (keskiarvo) viikon tarkastelujaksolla. Kuvion alalaidassa vaakasuunnassa on kerrottuna viikkonumero ja pystysuunnassa hakemuksen läpimenoaika päivinä.



Kuvio 7. Lastenhoidon tuen hakemustyön läpimenoaika (keskiarvo), vk 14-31, v. 2019

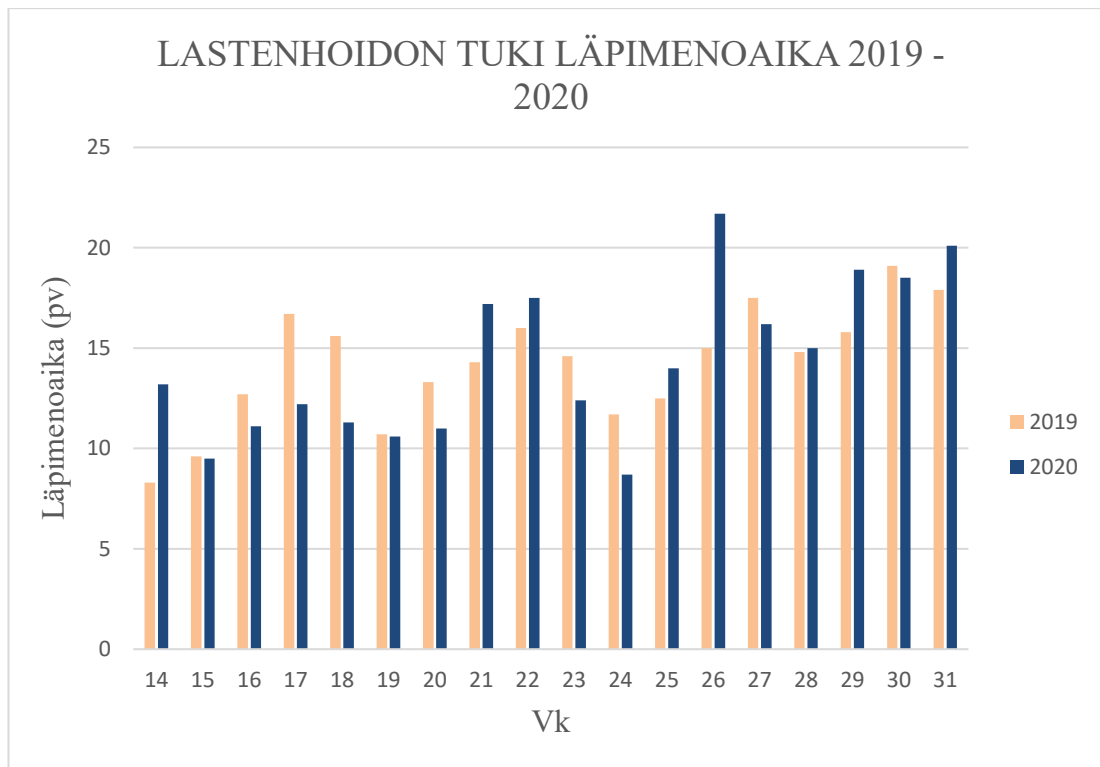
Kuviosta 7 voi päätellä, että lastenhoidon tuen hakemustyö läpimenoaika päivinä on ollut tasaista ja vaihtelua läpimenoajassa on vähemmän kuin kuvion 4 läpimenoajassa. Vuoden 2019 läpimenoaika vaihtelee 8,3 päivän ja 19,1 päivän välillä.

Taulukossa 4 on koottuna samat tiedot kuin kuviossa 7. Taulukon vasemmassa reunassa on kerrottuna viikot viikon tarkastelujaksolla ja taulukon oikeassa reunassa on kerrottuna hakemuksen läpimenoaika päivinä.

Taulukko 4. Lastenhoidon tuen hakemustyön läpimenoaika (keskiarvo), vk 14-31, v. 2019

Vk	Läpimenoaika (pv)
14	8,3
15	9,6
16	12,7
17	16,7
18	15,6
19	10,7
20	13,3
21	14,3
22	16
23	14,6
24	11,7
25	12,5
26	15
27	17,5
28	14,8
29	15,8
30	19,1
31	17,9

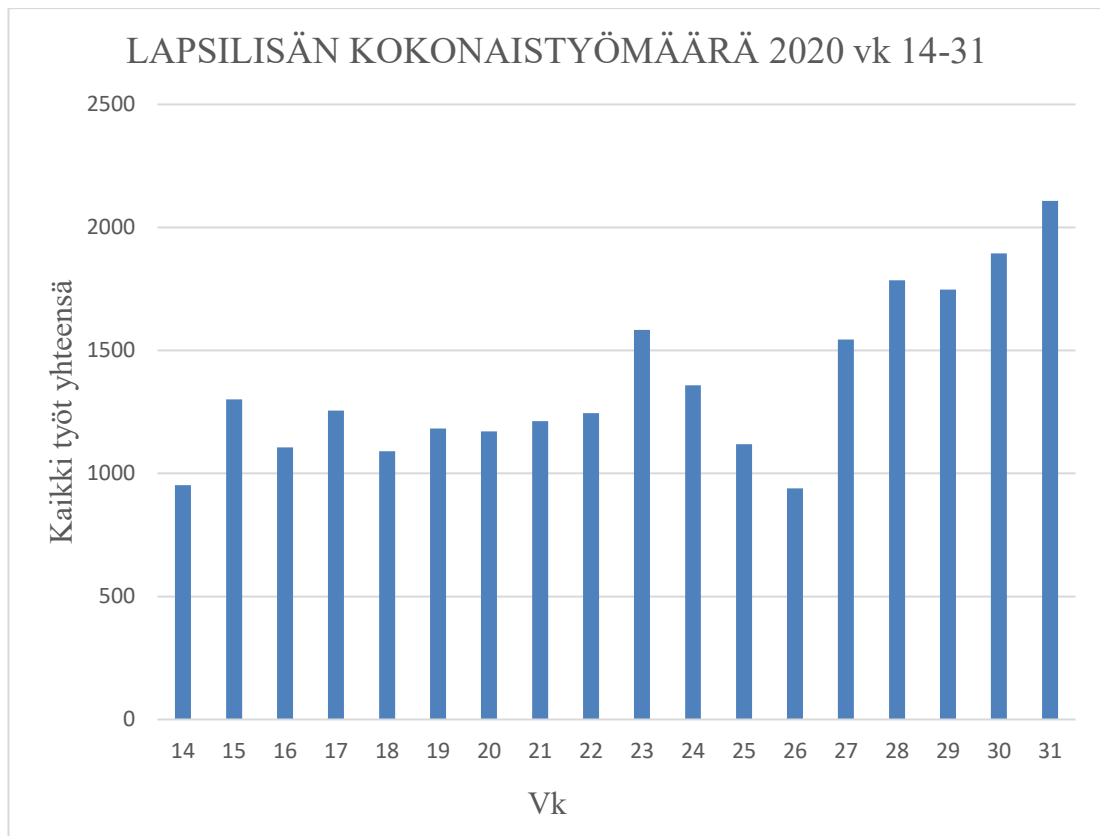
Kuviossa 8 on koottuna vuoden 2019 - 2020 viikkojen 14 - 31 lastenhoidon tuen hakemustyön läpimenoaika (keskiarvo) viikon tarkastelujaksolla. Kuvion alalaidassa vaakasuunnassa on kerrottuna viikkonumero ja pystysuunnassa hakemuksen läpimenoaika päivinä.



Kuvio 8. Lastenhoidon tuen hakemustyön läpimenoaika (keskiarvo), vk 14-31, v. 2019 - 2020

Tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että töiden priorisointi on toiminut ja lastenhoidon tuen hakemustyön läpimenoaika on suurimmaksi osaksi pienentynyt vuonna 2020 verrattuna vuoden 2019 hakemustyön läpimenoaikaan (kuvio 8).

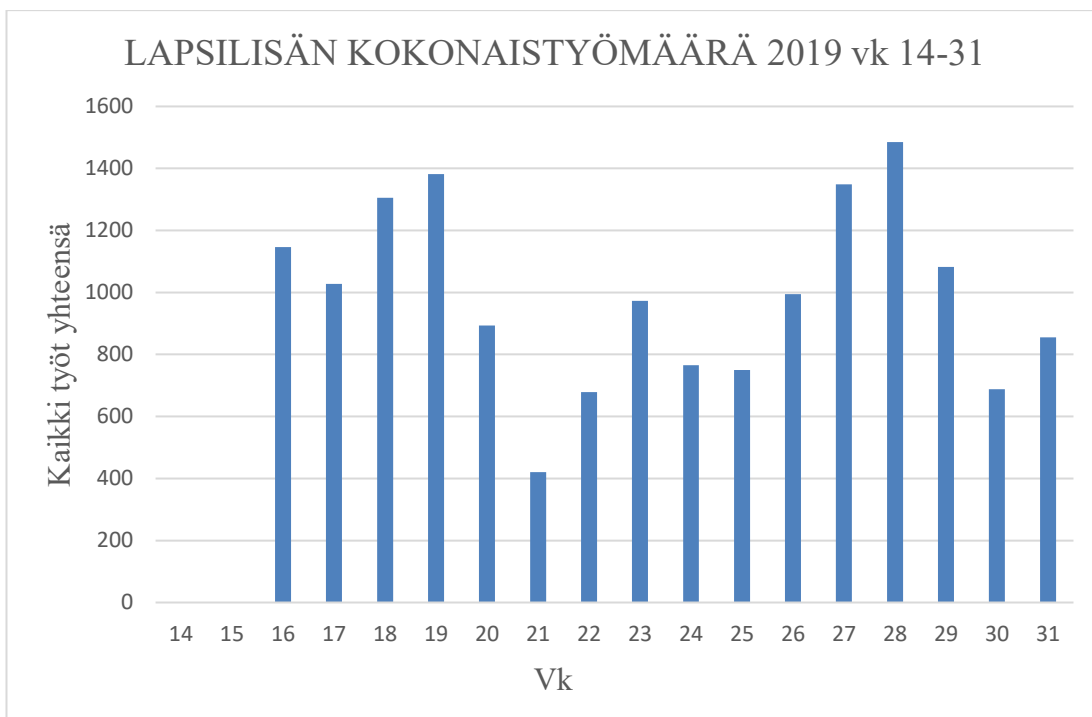
Kuviossa 9 on koottuna vuoden 2020 viikkojen 14 - 31 lapsilisän kokonaistyömäärä viikon tarkastelujaksolla. Kuvion alalaidassa vaakasuunnassa on kerrottu viikkonumero ja pystysuunnassa lapsilisän kaikkien töiden yhteismäärä. Lapsilisän kokonaistyömäärä käsittää kaikki kyseiseen etuuteen liittyvät työtyypit pois lukien lapsilisän hakemustyöt. Kokonaistyömäärään kuuluva työ on esimerkiksi asiakkaan toimittama lapsilisän yksinhuoltajakorotuksen lakkauttamisilmoitus.



Kuvio 9. Lapsilisän kokonaistyömäärä, vk 14-31, v. 2020

Kuviosta 9 voi päätellä, että lapsilisän kokonaistyömäärä on vaihdellut viikoittain. Varsinkin loppupäästä, viikosta 27 lähtien, kokonaistyömäärä on kasvanut. Määrät vaihtelevat 952 ja 2108 kokonaistyömäärien välillä.

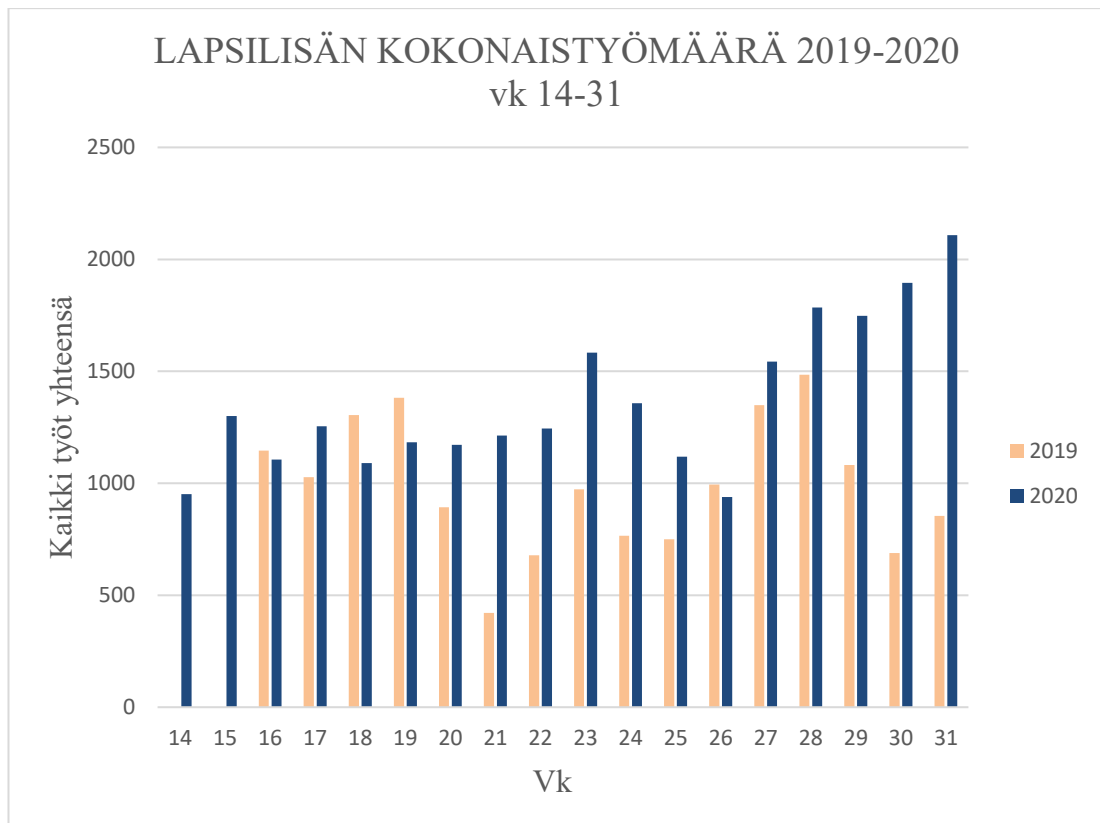
Kuviossa 10 on koottuna vuoden 2019 viikkojen 14 - 31 lapsilisän kokonaistyömäärä viikon tarkastelujaksolla. Kuvion alalaidassa vaakasuunnassa on kerrottuna viikkonumero ja pystysuunnassa lapsilisän kaikkien töiden yhteismäärä.



Kuvio 10. Lapsilisän kokonaistyömäärä, vk 14-31, v. 2019

Kuviosta 10 voi päätellä, että lapsilisän kokonaistyömäärä on vaihdellut eri viikkoina enemmän kuin vuonna 2020, mutta vuonna 2019 lapsilisän kokonaistyömäärä on pysynyt useampana viikkona alle 1000 kappaleentyömäärässä. Vuoden 2019 kokonaistyömäärät ovat 421 ja 1485 kappaleen välillä. Viikoilta 14 ja 15 ei ollut saatavilla lapsilisän kokonaistyömääriä.

Kuviossa 11 on koottuna vuoden 2019 - 2020 viikkojen 14 - 31 lapsilisän kokonaistyömäärät viikon tarkastelujaksolla. Kuvion alalaidassa vaakasuunnassa on kerrottuna viikkonumero ja pystysuunnassa lapsilisän kaikkien töiden yhteismäärä.



Kuvio 11. Lapsilisän kokonaistyömäärä, vk 14-31, v. 2019 - 2020

Kuviosta 11 voi päätellä, että töiden priorisointi ei ole toiminut lapsilisän kokonaistyömäärien osalta. Vuoden 2020 kokonaistyömäärät ovat suuremmat kuin vuonna 2019. Kuviosta nähdään, että vuonna 2019 viikolla 21 pienin kokonaistyömäärä on ollut 421 kun taas vuonna 2020 pienin määrä on ollut 939 viikolla 26. Vuoden 2019 suurin kokonaistyömäärä on ollut viikolla 28 yhteensä 1485 työtä kun taas vuonna 2020 suurin kokonaistyömäärä on ollut viikolla 31 yhteensä 2108 työtä. Siitä, mistä ero johtuu, ei ole tietoa saatavilla.

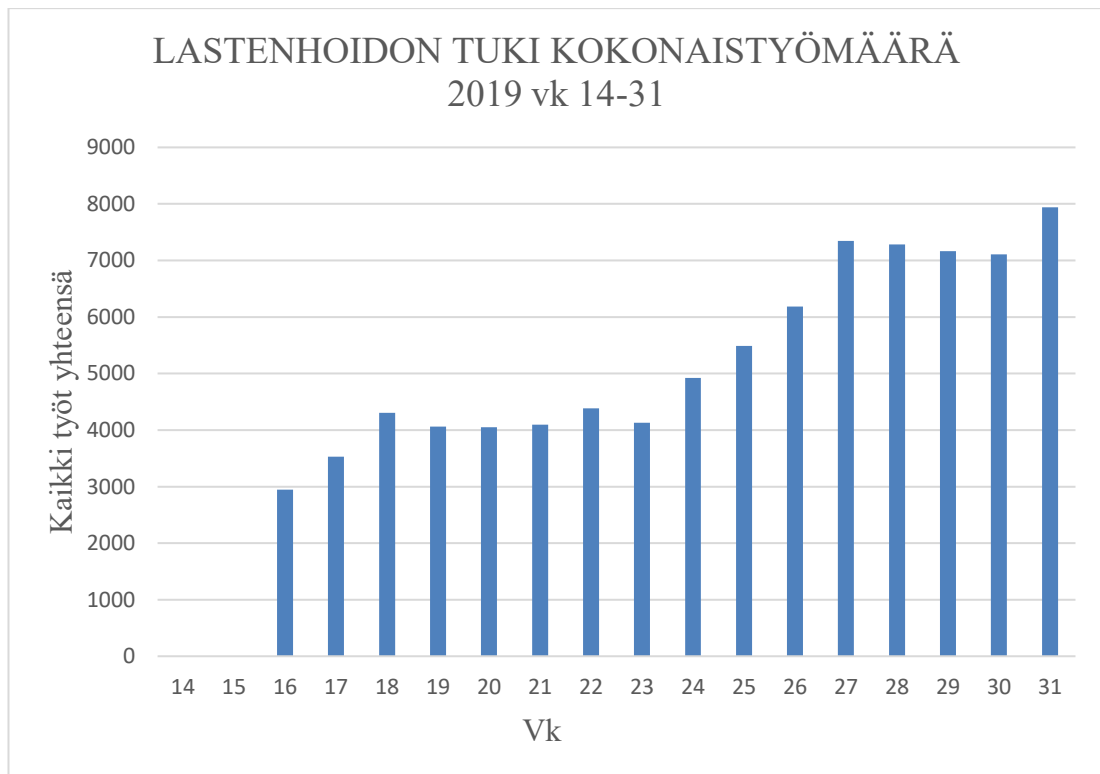
Kuviossa 12 on koottuna vuoden 2020 viikkojen 14 - 31 lastenhoidon tuen kokonaistyömäärä viikon tarkastelujaksolla. Kuvion alalaidassa vaakasuunnassa on kerrottuna viikkonumero ja pystysuunnassa lastenhoidon tuen kaikkien töiden yhteismäärä.



Kuvio 12. Lastenhoidon tuki kokonaistyömäärä, vk 14-31, v. 2020

Kuviosta 12 voi päätellä, että kokonaistyömäärä vaihtelee 2367 ja 8315 välillä. Se on pysynyt tasaisena viikoilla 14 - 20, mutta viikolla 21 työmäärä on kasvanut. Nousu johtuu lastenhoidon tuen lainmuutostöiden nousemisesta työjonoon. Lainmuutostyöt liittyvät lasten yksityishoidon tuen lakimuutokseen.

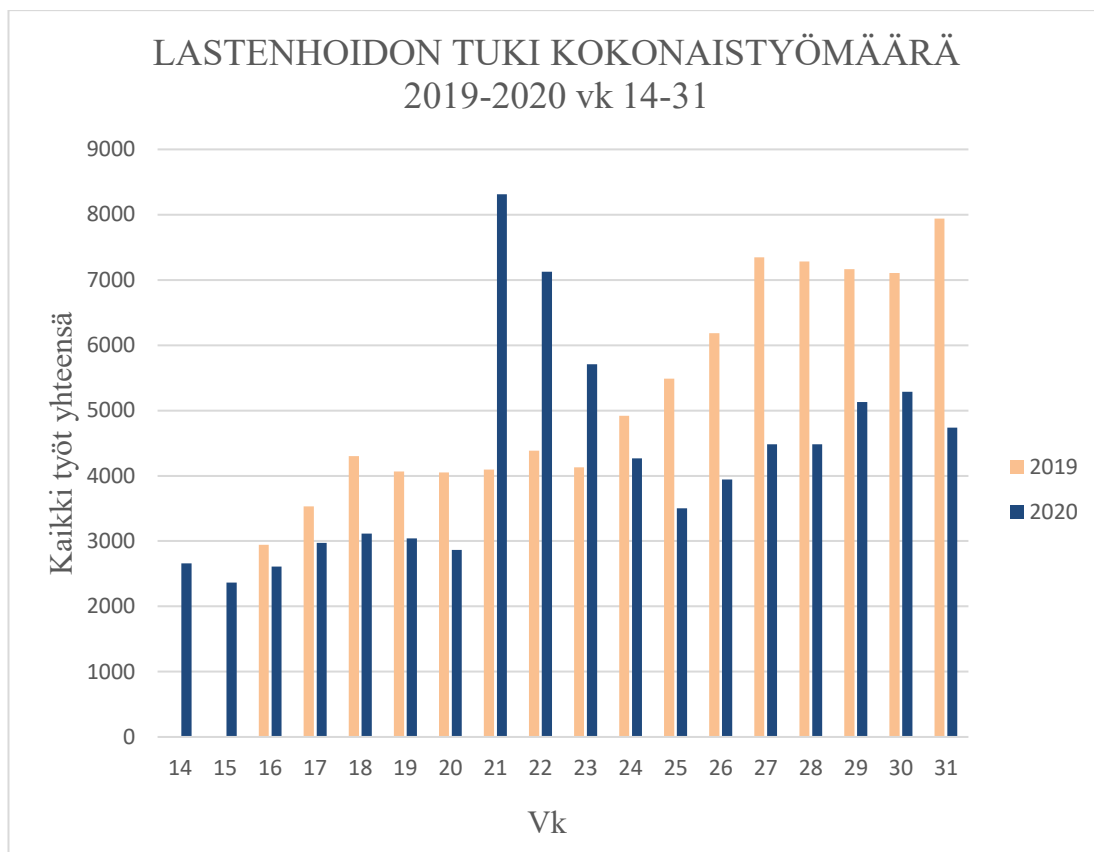
Kuviossa 13 on koottuna vuoden 2019 viikkojen 14 - 31 lastenhoidon tuen kokonaistyömäärä viikon tarkastelujaksolla. Kuvion alalaidassa vaakasuunnassa on kerrottuna viikkonumero ja pystysuunnassa lastenhoidon tuen kaikkien töiden yhteismäärä.



Kuvio 13. Lastenhoidon tuki kokonaistymäärä, vk 14-31, v. 2019

Kuviosta 13 voi päätellä, että lastenhoidon tuen kokonaistymäärä on pysynyt tasaisena viikoilla 18 - 23, mutta viikosta 24 eteenpäin työmäärä on lisääntynyt. Viikosta 24 lähtien lisääntynyttä työmäärää selittää muun muassa etuuskäsittelijöiden kesälomakauden alkaminen ja esikoulun aloittamiseen liittyvät työt. Viikoilta 14 ja 15 ei ollut saatavilla lastenhoidon tuen kokonaistymääriä. Työmäärät vaihtelevat 2367 ja 8315 kokonaistymäärien välillä.

Kuviossa 14 on koottuna vuoden 2019 - 2020 viikkojen 14 - 31 lastenhoidon tuen kokonaistymäärät viikon tarkastelujaksolla. Kuvion alalaidassa vaakasuunnassa on kerrottuna viikkonumero ja pystysuunnassa lastenhoidon tuen kaikkien töiden yhteismäärä.



Kuvio 14. Lastenhoidon tuki kokonaistyömäärä, vk 14-31, v. 2019 - 2020

Tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että töiden priorisointi on toiminut lastenhoidon tuen kokonaistyömäärien osalta (kuvio 14). Vuoden 2020 kokonaistyömäärät ovat pienemmät kuin vuonna 2019. Kuviosta nähdään, että vuonna 2020 viikolla 15 pienin kokonaistyömäärä on ollut 2367 kun taas vuonna 2019 pienin määrä on ollut 2945 viikolla 16. Vuoden 2020 suurin kokonaistyömäärä on ollut viikolla 21 yhteensä 8315 työtä kun taas vuonna 2019 suurin kokonaistyömäärä on ollut viikolla 31 yhteensä 7942 työtä.

Taulukossa 5 on koottuna vuoden 2020 lapsilisän työtilanne eri tarkasteluaikoina. Tarkasteluaika on 15.6.2020 - 31.8.2020. Taulukossa on työtilanne kuvattuna kahden viikon välein. Toiseksi viimeisen ja viimeisen tarkasteluajankohtien väli on viikko, jotta tarkasteluaika saatiin rajattua vuoden 2020 elokuun loppuun.

Taulukko 5. Työtilanne lapsilisä, v. 2020

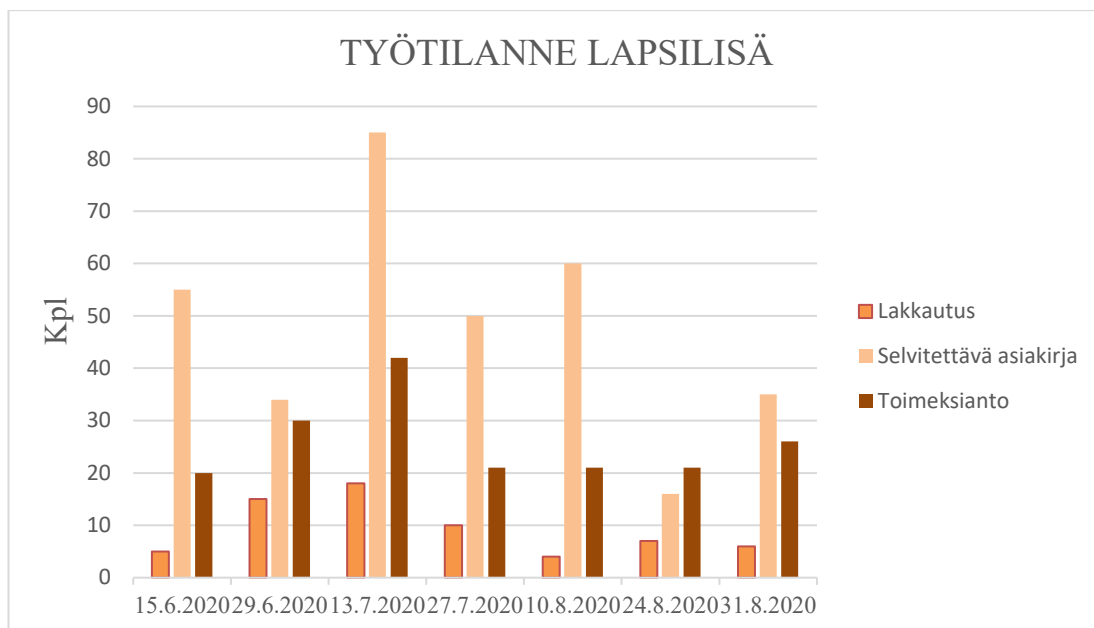
Työtilanne LAPSILISÄ							
Tarkasteluaika	15.6.2020	29.6.2020	13.7.2020	27.7.2020	10.8.2020	24.8.2020	31.8.2020
Vanhin uusitilainen hakemustyö (pv)	5.6.2020	17.6.2020	24.6.2020	29.6.2020	9.7.2020	10.8.2020	21.8.2020
Lakkautus (kpl)	5	15	18	10	4	7	6
Selvitettävä asiakirja (kpl)	55	34	85	50	60	16	35
Toimeksianto (kpl)	20	30	42	21	21	21	26

Taulukosta 5 voi päätellä, että esimerkiksi 15.6.2020 tarkasteluajana vanhin uusitilainen lapsilisän hakemustyö on 10 päivää vanha, 10.8.2020 tarkasteluajana 32 päivää vanha ja 31.8.2020 tarkasteluajana 10 päivää. Kesäkuun puolesta välistä elokuun puoleen väliin saakka etuuskäsittelijöillä on ollut kesälomakausi, mikä selittää osaltaan hakemustöiden päivämäärällisen nousun kyseisenä aikana. Lomakauden päätyttyä hakemustöiden päivämäärällinen päivä on laskenut takaisin samalle tasolle, mitä se oli tarkasteluajan alussa.

Taulukosta 5 voi päätellä, että lakkautustöiden määrät ovat pysyneet tasaisena tarkasteluajankohtina. Ajankohtina 29.6.2020, 13.7.2020 ja 27.7.2020 töiden määrä on hieman noussut. Lisäksi taulukosta 5 voi päätellä, että selvittävät asiakirja -töiden määrät vaihtelevat tarkasteluajana 16 kappaleesta 85 kappaleeseen.

Taulukosta 5 voi päätellä, että toimeksiantotöiden määrä on pysynyt tarkasteluajankohtina tasaisena. Töiden määrän kasvua on ollut tarkasteluajankohtina 29.6.2020 ja 13.7.2020, mitä selittää osittain etuuskäsittelijöiden kesälomakausi.

Kuviossa 15 on koottuna samat tiedot kuin taulukossa 5. Kuvion vasemmassa reunassa on kappalemäärät lakkautus, selvittävät asiakirja ja toimeksianto -töistä sekä kuvion alalaidassa on kerrottuna tarkasteluajankohta.



Kuvio 15. Työtilanne lapsilisä, v. 2020

Taulukossa 6 on koottuna vuoden 2020 lastenhoidon tuen työtilanne eri tarkasteluajankohtina. Tarkasteluajankohta on ajalla 15.6.2020 - 31.8.2020. Taulukossa työtilanne kuvattuna kahden viikon välein. Toiseksi viimeisen ja viimeisen tarkasteluajankohtien väli on viikko, jotta tarkasteluajankohta saatiin rajattua vuoden 2020 elokuun loppuun.

Taulukko 6. Työtilanne lastenhoidon tuki, v. 2020

Työtilanne LASTENHOIDON TUKEA							
Tarkasteluajankohta	15.6.2020	29.6.2020	13.7.2020	27.7.2020	10.8.2020	24.8.2020	31.8.2020
Vanhin uusitilainen hakemustyö	20.5.2020	10.6.2020	30.6.2020	1.7.2020	27.7.2020	7.8.2020	18.8.2020
Lakkautus	24	36	78	26	156	31	19
Selvitettävä asiakirja	572	500	521	518	754	222	327
Toimeksianto	66	81	73	70	45	47	62

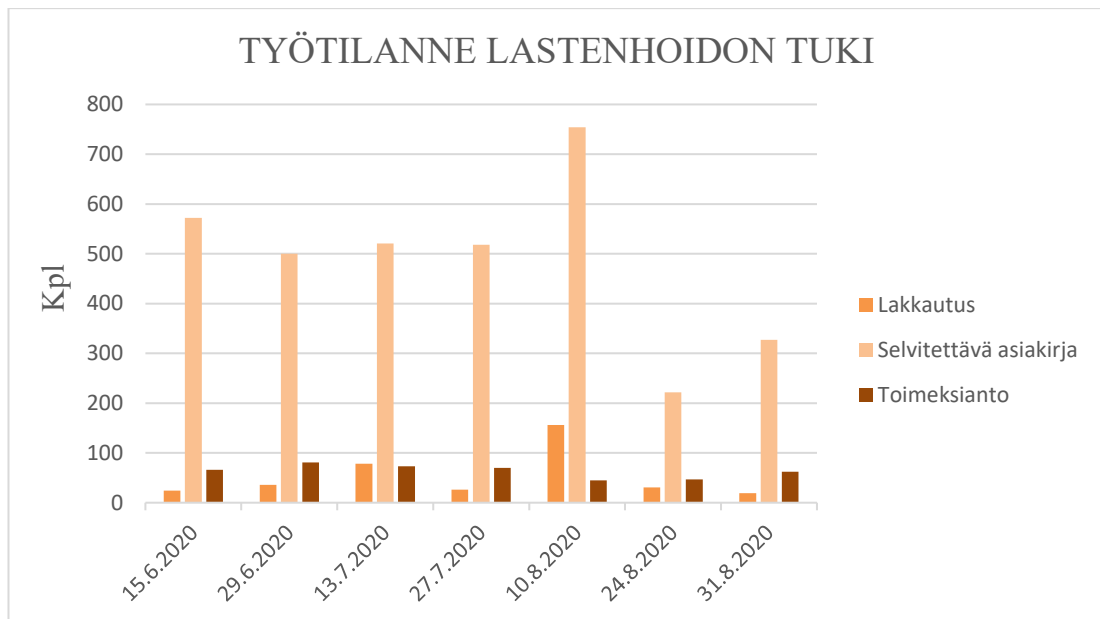
Taulukosta 6 voi päätellä, että esimerkiksi 15.6.2020 tarkasteluajankohtana vanhin uusitilainen lastenhoidon tuen hakemustyö on 26 päivää vanha, minkä jälkeen hakemustyöt ovat uudempia. Tarkasteluajankohtana 27.7.2020 vanhin uusitilainen hakemustyö on jälleen 26 päivää vanha. Tarkasteluajan lopussa hakemustyöt ovat uudempia. Hakemustyön muuttuminen uudemmaksi selittää kesälomakauden loppuminen, jolloin etuuskäsittelijöitä on ollut enemmän paikalla, sekä hakemustöiden priorisointi.

Taulukosta 6 voi päätellä, että lakkautustöiden määrä on pysynyt alkupäässä tasaisena, mutta 13.7.2020 ja 10.8.2020 töiden määrä on lisääntynyt, minkä jälkeen määrä on taas tasaantunut. On yleistä, että lapset aloittavat kunnan järjestämässä varhaiskasvatuksessa elokuussa tai hoitosuhde yksityisessä varhaiskasvatuksessa on päättynyt heinäkuun loppuun. Tällöin asiakkaan tulee ilmoittaa Kelaan lapsen hoitotiedon muutoksesta, koska sillä on vaikutusta oikeuteen saada lastenhoidon tukea. Näistä syistä tarkasteluajan 10.8.2020 lakkautustöiden määrä on lisääntynyt.

Taulukosta 6 voi päätellä, että selvittävät asiakirja -töiden määrä on pysynyt tasaisena tarkasteluajan alussa, mutta 10.8.2020 töiden määrä on lisääntynyt. Tarkasteluajan loppupäässä töiden määrä on puolittunut suhteessa alkuajan töiden määrään. Tarkasteluajan 10.8.2020 selvittävät asiakirja -töiden määrän lisääntymistä selittää muun muassa se, että asiakkaat ovat toimittaneet lasten hoitotietojen muutosilmoituksia ja yksityisen varhaiskasvatuksen palveluntuottajat WH2-lomakkeita (selvitys päivähoiton tuottajasta).

Taulukosta 6 voi päätellä, että toimeksiantotöiden määrä on pysynyt melko tasaisena. Tarkasteluajankohtina 10.8.2020 ja 24.8.2020 töiden määrä on tippunut alle 50:een.

Kuviossa 16 on koottuna samat tiedot kuin taulukossa 6. Kuvion vasemmassa reunassa on kappalemäärät lakkautus, selvittävät asiakirja ja toimeksianto -töistä sekä kuvion alalaidassa on kerrottuna tarkasteluajankohta.



Kuvio 16. Työtilanne lastenhoidon tuki, v. 2020

10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Opinnäytetyössä pyrittiin vastaamaan työn alussa esitettyihin kysymyksiin, jotka olivat: miten Eteläisessä vakuutuspiirissä toteutettu lyhyen aikavälin kokeilu vaikutti hakemuksen läpimenoaikaan ja töiden määrään? Mikä hyöty Eteläisessä vakuutuspiirissä lyhyellä aikavälillä toteutetussa kokeilussa oli asiakkaille ja Kelalle sekä miten kokeilussa toteutui hallinnon oikeusperiaatteet ja palveluperiaate?

Läpimenoaikaan ja töiden määrään vaikuttaa moni asia, kuten esimerkiksi etuuskäsittelijöiden määrä, osaamistaso ja voimavarat sekä asiakkaiden tarpeet hakea etuuksia. Tässä työssä huomioitiin ainoastaan lapsilisän ja lastenhoidon tuen etuuskäsittelijöiden määrät kokeilun ja vuoden 2019 saman tarkastelujakson ajalta. Etuuskäsittelijöiden määrät olivat suunnilleen samat, joten tältä osin tulokset olivat vertailukelpoisia.

Näyttää siltä, että lyhyen aikavälin kokeilu vaikutti myönteisesti lapsilisähakemustyön läpimenoaikaan. Priorisointikokeilun tuloksista voitiin päätellä, että 18 viikon tarkastelujaksolla oli neljätoista viikkoa, joissa läpimenoaika oli lyhyempi vuonna 2020 kuin

vuonna 2019. Tämän perusteella voitiin päätellä, että töiden priorisointi toimi. Kokeilun tuloksista voitiin myös päätellä, että 18 viikon tarkastelujaksolla vuonna 2020 oli kymmenen viikkoa, joissa hakemuksen läpimenoaika oli alle kaksi viikkoa. Tämä oli linjassa hakemuksen käsittelylle asetetun tavoiteajan kanssa.

Tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että myös lastenhoidon tuen hakemustyön läpimenoaikaan kokeilu vaikutti myönteisesti. Priorisointikokeilun tuloksista voitiin päätellä, että 18 viikon tarkastelujaksolla oli kymmenen viikkoa, joissa läpimenoaika oli lyhyempi vuonna 2020 kuin vuonna 2019. Tästä voitiin myös päätellä, että 18 viikon tarkastelujaksolla vuonna 2020 oli kymmenen viikkoa, joissa hakemuksen läpimenoaika oli alle kaksi viikkoa. Tämä oli linjassa hakemuksen käsittelylle asetetun tavoiteajan kanssa.

Tulosten perusteella näyttää siltä, että lapsilisän kokonaistyömäärään töiden priorisointi ei toiminut. Vertailukelpoisia viikkoja oli 16, koska kahden viikon osalta kokonaistyömäärästä ei ollut dataa saatavilla. Näin ollen voitiin päätellä, että 16 viikon tarkastelujaksolla oli 12 viikkoa, joissa lapsilisän kokonaistyömäärä oli suurempi vuonna 2020 kuin vuonna 2019.

Tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että töiden priorisointi toimi lastenhoidon tuen kokonaistyömäärän osalta. Myöskään lastenhoidon tuen kokonaistyömäärästä ei ollut dataa saatavilla kahden viikon ajalta, joten vertailukelpoisia viikkoja oli 16. Priorisointikokeilun tuloksista voitiin päätellä, että 16 viikon tarkastelujaksolla oli kolmetoista viikkoa, joissa kokonaistyömäärä oli pienempi vuonna 2020 kuin vuonna 2019.

Yleensä pitkä läpimenoaika aiheuttaa asiakkaalle toissijaisia tarpeita, jolloin asiakas ottaa yhteyttä Kelaan kysyäkseen hakemuksensa käsittelyn tilaa. Ylimääräiset yhteydenotot työllistävät esimerkiksi etuuskäsittelijöitä, jolloin puheluun käytetty aika on pois ratkaisutyöstä. Kokeilun tuloksia tarkastellessa näytti siltä, että lyhyen aikavälin kokeilu toimi suhteellisen hyvin esimerkiksi lapsilisän ja lastenhoidon tuen hakemusten läpimenoajat lyhentyivät. Näin ollen kokeilu on ollut hyödyllinen asiakkaalle. Puheluiden määrästä ei tässä opinnäytetyössä kerätty dataa, mutta todennäköisesti myös Kela hyötyi lyhyemmistä läpimenoajoista siinä, että asiakkailta tulleita yhteydenottoja liittyen hakemuksen käsittelyyn tilaan on mahdollisesti ollut vähemmän.

Muita hyötyjä Kelalle lyhyen aikavälin kokeilussa ovat mahdollisesti olleet esimerkiksi tehokkuuden parantuminen ja parantunut palvelun tuottaminen. Tehokkuuden parantuminen tarkoittaa esimerkiksi palvelun tarpeen vähentymistä, työajan säästöjä ja tätä kautta resurssien käytön tehokkuutta. Parantunut palvelun tuottaminen tarkoittaa esimerkiksi parempaa asiakaspalvelua, parantunutta käyttäjätyytyväisyyttä sekä parempaa mainetta Kelalle ja asiakkaiden luottamuksen parantumista Kelaa kohtaan.

Muita hyötyjä asiakkaalle lyhyen aikavälin kokeilussa ovat mahdolliset olleet esimerkiksi ajansäästö ja parantuneet palvelut. Ajansäästö tarkoittaa asiakkaan näkökulmasta sitä, että asiakkaalla menee vähemmän aikaa Kela-asioden hoitamiseen. Parantuneet palvelut tarkoittavat asiakkaan näkökulmasta sitä, että kokeilu on mahdollisesti parantanut asiakkaan käyttäjäkokemusta ja asiakkaan luottamusta Kelaa kohtaan.

Hallinnon oikeusperiaatteista on säädetty hallintolain hyvän hallinnon perusteissa. Säännöksen mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Säännöksessä on myös säädetty, että viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden, joiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. (Hallintolaki 2 luku 6 §.) Tämä tarkoittaa, että viranomaisen toimen on oltava asianmukainen, tarpeellinen ja oikein mitoitettu sen tavoitteen kannalta, johon kysymyksessä olevalla toimella pyritään (HE 72/2002, 60).

Lyhyen aikavälin kokeilun tarkoituksena oli muun muassa asiakaskokemuksen ja prosessin tehokkuuden parantaminen. Kokeilun keskiössä oli asiakas, joten kokeilussa toteutuivat hallinnon oikeusperiaatteet. Kokeilun toimet olivat asianmukaisia, tarpeellisia ja oikein mitoitettuja suhteessa siihen, mihin kokeilussa pyrittiin.

Viranomaisen palveluperiaatteesta on säädetty hallintolaissa. Säännöksen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa

tehtävänsä tuloksellisesti (Hallintolaki 2 luku 7 § 1 mom.). Asioinnin tehokkuutta ja tarkoituksenmukaisuutta voidaan pitää asiakaslähtöisen hallinnon keskeisenä lähtökohtana. (HE 72/2002, 36.) Palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät sitä, että asiointi tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäten (HE 72/2002, 61-62).

Lyhyen aikavälin kokeilu ja sen tavoite on ollut linjassa hallintolain palveluperiaatteen kanssa. Kokeilussa huomioitiin asiakkaiden tarpeet asioinnin tehokkuuden parantamisen järjestämisessä. Lisäksi tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että kokeilu edisti Kelan tehtävien tuloksellista hoitamista.

Kelan on järjestettävä toimintansa niin, että toiminta on tuloksellista sekä palvelu asianmukaista. Palveluperiaate ja tehtävien tuloksellinen hoitaminen tarkoittavat, että asiointi on asiakkaan ja Kelan kannalta mahdollisimman joustavaa, yksinkertaista sekä tuloksellista. Huomio on kiinnitettävä asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen. Lisäksi asiakaspalautteen huomioiminen ja asiakaslähtöisyys sekä parantavat palvelun laatua että lisäävät tehokkuutta. (Hallintolain soveltaminen ja asiointi toisen puolesta Kelassa 2020, 9.)

Kokeilussa pyrittiin esimerkiksi vähentämään asiakkaan tarvetta olla yhteydessä Kelaan hakemuksen käsittelytilanteen kysymykseksi. Tästä voidaan esimerkiksi päätellä, että kokeilu oli järjestetty asiakaslähtöisyyttä ja palvelun laatua sekä tehokkuutta ajatellen.

Lyhyen aikavälin kokeilun tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että kokeilua voitaisiin hyödyntää Kelassa myös isommassa mittakaavassa yhtenä tekijänä prosessien tuottavuuden parantamisessa.

11 LOPPUTULOKSEN ARVIOINTI

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi sujui hyvin. Eniten aikaa vei teoriaosuuden kirjoittaminen sekä kokeilussa syntyneen datan analysointi. Työn sisällön rajaaminen sopivan kokoiseksi osoittautui aluksi hankalaksi, mutta mielestäni lopulta kuitenkin onnistuin siinä. Tutkimusaineistoa löytyi sopivasti aiheittani varten, mikä muokkautui hieman kirjoitusprosessin aikana.

Mielestäni työ saavutti alussa asetetut tavoitteet eli työ vastasi asetettuihin kysymyksiin. Lisäksi toimeksiantajan näkökulmasta katsottuna toimeksiantaja saa mielestäni hieman viitettä siitä, miten lyhyen aikavälin kokeilu toimi ja voisiko sitä mahdollisesti hyödyntää isommassa mittakaavassa yhtenä tekijänä prosessien tuottavuudessa. Mikäli kokeilu tehtäisiin tulevaisuudessa pidemmällä aikavälillä mitattuna, nähtäisiin vieläkin tarkemmin vaikuttaako kokeilu myönteiseen suuntaan esimerkiksi etuushakemuksen läpimenoajassa ja töiden määrässä.

Lähdeaineistojen valinnassa ja käytössä avainasemassa on lähdekritiikki ja -valinnat. Valittaessa lähteitä on tärkeää valita sellaiset lähteet, jotka ovat aiheen kannalta relevantteja. Lisäksi on myös huomioitava lähteiden painoarvo ja kriittinen käyttötapa. Ensimmäisessä käytetään ensikäden lähteitä eli primäärlähteitä, mikäli se on mahdollista. (Husa, Mutanen & Pohjolainen 2008, 32.) Opinnäytetyössä oli esimerkiksi tarkoitus selvittää ja esitellä asiaa myös juridiikan näkökulmasta, jolloin oli tärkeää viitata asiassa lakiin. Toissijaisena tuli laista kirjoittava teos.

Reliabiliteetti arvioi tulosten pysyvyyttä mittauksesta toiseen. Reliabiliteetilla tarkoitetaan, että tutkimus antaa tutkijalle ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimus on toistettavissa, joka tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tutkimus antaa saman tuloksen myös silloin, kun tutkimuksen tekee toinen tutkija. (Vilka 2007, 149.)

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen kykyä mitata sitä, joka on tutkimuksen kannalta relevantti. Hyvä validiteetti tutkimuksessa saavutetaan, kun siinä on käsitelty ja tutkittu tietoa, joka on tutkimuksen kannalta relevanttia ja jota alun perin on ollut tarkoitus tutkiakin. (Vilka 2007, 150.)

Opinnäytetyön reliabiliteetti toteutui onnistuneesti. Tutkimustulokset eivät ole sattumanvaraisia tuloksia. Mikäli työ toteutettaisiin uudelleen, antaisi työ samat tulokset samoissa olosuhteissa. Myös työn validiteetti toteutui onnistuneesti. Työssä käsiteltiin ja tutkittiin sitä, joka oli työn kannalta relevanttia.

LÄHTEET

- Arajärvi, P. 2011. Johdatus sosiaalioikeuteen. Helsinki: Talentum. Viitattu 20.7.2020. <https://samk.finna.fi/Record/samk.991115966605968>
- Euroopan unionin perusoikeuskirja. 2016. Euroopan unionin www-sivut. 2016. Viitattu 5.8.2020. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=LEGISSUM:133501>
- Hallintolain soveltaminen ja asiointi toisen puolesta Kelassa. 15.5.2020. Kela. Viitattu 30.7.2020. <https://www.kela.fi/documents/10192/3722878/Hallintolain%20soveltaminen%20ja%20asiointi%20toisen%20puolesta%20Kelassa.pdf>
- Hallintolaki 6.6.2003/434 muutoksineen.
- HE 72/2002. Hallituksen esitys eduskunnalle hallintolaiksi ja laiksi hallintolainkäytön muuttamisesta.
- HE 116/2012. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi lapsilisälain 7 §:n muuttamisesta ja 21 §:n väliaikaisesta muuttamisesta.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. 22. painos. Helsinki: Tammi.
- Husa, J., Mutanen, A. & Pohjolainen, T. 2008. Kirjoitetaan juridiikkaa: Ohjeita oikeustieteellisten kirjallisten töiden laatijoille. 2. uud. p. Helsinki: Talentum.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kelan toiminta- ja vuosikertomukset. 2019. Toimintakertomus 2019. Viitattu 20.7.2020. <https://www.kela.fi/toiminta-ja-vuosikertomukset>
- Kelan vuosi 2018. 2018. Toimintakertomus. Viitattu 27.8.2020. <https://toimintakertomus.kela.fi/2018/>
- Kelan www-sivut. 2020a. Viitattu 20.7.2020. <https://www.kela.fi/>
- Kelan www-sivut. 2020b. Viitattu 2.11.2020. <https://www.kela.fi/tavoiteajat>
- Kotkas, T. 2019. Rajat ylittävä sosiaalioikeus. Helsinki: Alma. Viitattu 20.7.2020. <https://samk.finna.fi/Record/samk.991287946605968>
- Kulla, H. 2018. Hallintomenettelyn perusteet. 10. uud. p. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 5.8.2020. <https://samk.finna.fi/Record/samk.991281406605968>

Laki Kansaneläkelaitoksesta 17.8.2001/731 muutoksineen.

Laki lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta 20.12.1996/1128 muutoksineen.

Lapsilisälaki 21.8.1992/796 muutoksineen.

Mäenpää, O. 2017. Yleinen hallinto-oikeus. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 5.8.2020. <https://samk.finna.fi/Record/samk.991268936605968>

Mäenpää, O. 2016. Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet. 5. uud. p. Helsinki: Edita. Viitattu 5.8.2020. <https://samk.finna.fi/Record/samk.991240586605968>

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Työkirja ammattikorkeakouluun. Jokioinen: e-Oppi.

Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut. 2020. Viitattu 24.7.2020. <https://stm.fi/etusivu>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 muutoksineen.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325 muutoksineen.