

SOCIAL- OCH HÄLSOVÅRDSUTSKOTTETS BETÄNKANDE 17/2010 rd

Folkpensionsanstaltens fullmäktiges verksamhetsberättelse 2009

INLEDNING

Remiss

Riksdagen remitterade den 10 juni 2010 Folkpensionsanstaltens fullmäktiges verksamhetsberättelse 2009 (B 2/2010 rd) till social- och hälsovårdsutskottet för beredning.

Sakkunniga

Utskottet har hört

- fullmäktigeordförande Anneli Kiljunen och fullmäktigessekreterare Olli Valpola, Folkpensionsanstaltens fullmäktige

- äldre regeringssekreterare Juha Rossi, social- och hälsovårdsministeriet
- ordförande Velipekka Nummikoski och sekreterare Juhani Rantamäki, Folkpensionsanstaltens styrelse
- generaldirektör Jorma Huuhtanen och direktör Helena Pesola, Folkpensionsanstalten
- ordförande Brita Järvinen och arbetarskyddsfullmäktig Tiina Norppa, Kelan toimihenkilöt ry.

UTSKOTTETS ÖVERVÄGANDEN

Motivering

Folkpensionsanstalten klarade bra av sina lagstadgade uppgifter under året trots att uppgifterna blev fler och förmånsutgifterna ökade. Det är beskrivande för läget under året att arbetslöshetsersättningarna ökade med 18,5 procent, medan det året innan var sjukförsäkringsersättningarna som ökade mest.

FPA fortsatte med sitt arbete för att förbättra kundtjänsten. Den aktiva utvecklingen av e-tjänsterna har lett till att allt fler ansökningar görs på nätet och allra mest underlättat för barnfamiljer och studerande. Utskottet noterar att e-tjänsterna måste utvecklas med hänsyn till att en stor del av kunderna inte vill eller kan använda sig av dem, så det måste finnas andra fungerande alternativ.

Att telefonservicen är uppdelad på olika servicenummer efter kundernas livssituation gör det lättare att få behöriga svar på frågor om respektive förmånstyper, men det kan också hända att kunderna måste ringa fler gånger för att få klarhet i olika ärenden. Visserligen har det framförts kritik mot att kundernas samtal förmedlas till ett annat kontor eller en annan person än den som har avgjort ärendet i fråga. Därför menar utskottet att det behövs en uppföljning av kundtillfredsställelsen med telefontjänsterna, som centraliserades i slutet av året, och reformens eventuella konsekvenser för antalet besök som kunderna gör på kontoren. Kommunikationen med kunderna påverkar också helt klart antalet överklagade beslut.

Utskottet har i sina betänkanden om Folkpensionsanstaltens fullmäktiges verksamhetsberät-

telse de senaste åren uppmärksammat ärendebalansen i besvärsnämnden för social trygghet och den allmänna principen om förvaltningens ansvar för att rätta till sina egna fel (ShUB 12/2008 rd och ShUB 22/2009 rd). I linje med sina tidigare ståndpunkter ser utskottet det som påkallat att nämnden får de resurser den behöver och att FPA fortsätter med sitt arbete för att förbättra handlägningsprocesserna för olika förmåner och kvaliteten på avgörandena bl.a. genom att förbättra motiveringarna till besluten. FPA utökade sin interna utbildning i besvärssärenden under året. Där behandlades bl.a. självrättelseförfarandet och de förmånsspecifika särdragen när det gäller överklagande.

Systemet för att överklaga beslut, som sågs över 1997, inbegriper vissa procedurer som beror på lagstiftningen och som med fog bör undersökas för att man ska få veta om de är lämpliga eller behöver förbättras. Antalet ärenden i fullföljdsinstanserna skulle minska om ett positivt

självrättelsebeslut som bygger på en tilläggsutredning som lämnats efter att ärendet överklagats ledde till att besvären förfaller. Dessutom behöver förfarandet med återkrav av förmåner utvärderas också med avseende på antalet överklagade beslut.

Totalreformen av den sociala tryggheten har siktat på att förenkla och förtydliga lagstiftningen, vilket också inverkar på behovet av att överklaga beslut. Utskottet ser det som angeläget att FPA fortfarande aktivt medverkar i den lagberedning som behövs för att systemet med social trygghet ska tydliggöras.

Utskottets förslag till riksdagens ställningstagande

Riksdagen

har ingenting att anmärka med anledning av berättelsen.

Helsingfors den 22 juni 2010

I den avgörande behandlingen deltog

ordf. Inkeri Kerola /cent
vordf. Sirpa Asko-Seljavaara /saml
medl. Outi Alanko-Kahiluoto /gröna
Risto Autio /cent
Maria Guzenina-Richardson /sd
Arja Karhuvaara /saml
Anneli Kiljunen /sd
Marjaana Koskinen /sd

Jukka Mäkelä /saml
Håkan Nordman /sv
Markku Pakkanen /cent
Päivi Räsänen /kd
Paula Sihto /cent
Satu Taiveaho /sd
Erkki Virtanen /vänst.

Sekreterare var

utskottsråd Harri Sintonen.