

Pääjohtajan katsaus

Kela vuonna 2012

Kelan maksamat etuudet

Asiakaspalvelu ja palveluverkko

Henkilöstö ja koulutus

Tietotekniikka

Viestintä

Tilastointi ja laskelmat

Tutkimus

Tietopalvelu

Kansainvälinen yhteistyö

Hallituksen toimintakertomus

Tulevaisuuden näkymät

Koko Kelan tuloslaskelma ja tase

Kuvaus Kelan hallinnointi-, johtamis- ja valvontajärjestelmistä ([linkki](#))

Toimielimet

Kelan organisaatio

Yhteystiedot

PÄÄJOHTAJAN KATSAUS

Viime vuonna vietimme Kelan 75-vuotisjuhlia. Järjestimme toimistoissa eri puolilla maata asiakkaille kakkukahvit ilmapallojen, kukkien ja hyvän tuulen kera. Kahvitukseen osallistuivat kaikki johtajat ja satoja muita kelalaisia. Tapahtumien järjestelyihin osallistui satoja kelalaisia. Näin yhteisöllisyys vahvistui ja juhlat olivat oman tuntuiset. Tiedotusvälineissä oli runsaasti Kelan syntymäpäiviin liittyviä artikkeleita asiakashaastatteluineen. Juhlamieli kantoi meitä kaikkia koko syksyn ja vuodenvaihteen.

Vuonna 2012 Kelassa oli meneillään paljon mittavia kehittämishankkeita, joilla veimme strategiaamme käytäntöön. Päättävöitteena kaikissa hankkeissa on asiakasläheisyyden parantaminen. Hankkeissa on jo päästy käytännön tasolle. Esimerkiksi hakemusten, asiakaskirjeiden ja päätöstekstien uudistaminen on edennyt mukavasti. Nettiajanvarausta

Ei julkinen

Liitteet: tilinpäätöstiivistelmä

puhelinpalveluun ja toimistoon kokeiltiin onnistuneesti lokakuusta alkaen, ja maaliskuussa 2013 palvelu otetaan käyttöön koko maassa.

Verkkoasiointi yleistyy

Yhä useampi asiakkaamme valitsee toimistossa käynnin tilalle verkkoasioinnin. Niin toimistoissa käyntien kuin puhelinasiointienkin määrä väheni viime vuoden aikana, mutta verkkoasiointi lisääntyi. Kelan verkkosivuilla käyneiden määrä kasvoi 16 % ja asiointipalvelun käyttäjien määrä lähes neljänneksellä. Verkkoasiointi lisääntynee entisestään, kun myös hakemuksen liitteet voi lähettää verkossa ja verkkosivumme uudistuvat.

Vuosina 2008–2012 Kela on korvannut 65 toimistoaan muilla palvelukanavilla, usein yhteispalvelulla muitten viranomaisten kanssa. Vuodenvaihteessa Kela oli mukana jo 157 yhteispalvelupisteessä. Yhteispalvelu on toimiva tapa hoitaa joitakin asioita, mutta Kela tarvitsee myös oman, koko maan kattavan palveluverkon. Niinpä olemme päättäneet, että toimistoverkkoa ei ole lähivuosina enää syytä harventaa muuten kuin perustelluista syistä yksittäistapauksissa, vaikka asiointimäärät joissakin toimistoissa olisivat vähäisiäkin.

Kela saavutti tavoitteensa

Kela saavutti vuonna 2012 tavoitteensa, vaikka vuosi oli varsin haastava. Tavoiteläpimenoajat alitettiin useimmissa etuuksissa, vaikka työttömyysturvan ja asumistuen hakijoita olikin paljon. Asiakastyytyväisyys on myös edelleen pysynyt hyvällä tasolla. Toimistoasioinnista saimme kouluarvosanan 9,1.

Uudet toimintatavat saavat aikaan myös säästöjä. Kelan lähettämien kirjeiden määrä vähenee sitä mukaa kuin verkkoasiointi lisääntyy. Toinen syy kirjepostin vähenemiseen on uusi käytäntö, jonka mukaan Kelasta soitetaan asiakkaalle, jos on jotakin kysyttävää, sen sijaan, että aina lähetettäisiin kirje. Suorakorvauksen jatkuva yleistyminen vähentää myös kirjeenvaihtoa ja nopeuttaa asiakkaan korvausten saamista. Kestävää kehitystä tuemme myös julkaisemalla vuosikertomuksemme tästedes vain verkossa.

Kelan juhluvuonna tapasimme erityisesti asiakkaitamme kahvittelujen ja keskustelujen merkeissä, mutta myös yhteistyökumppaneitamme. Oli miellyttävää tavata sidosryhmiemme edustajia monilta

ammattialoilta. Tapaamisissa saimme onnittelujen lisäksi palautetta, jonka avulla voimme kehittää toimintaamme. Kiitän kuluneesta vuodesta Kelan henkilökuntaa, luottamushenkilöitä, asiakkaita ja yhteistyökumppaneita.

Liisa Hyssälä

Kela – Elämässä mukana – muutoksissa tukena

Kansaneläkelaitos (Kela) huolehtii Suomessa asuvien sosiaaliturvasta eri elämäntilanteissa. Kelan hoitamaan sosiaaliturvaan kuuluvat lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömän perusturva, asumistuki, opintotuki ja vähimmäiseläkkeet.

Lähellä asiakasta

Sosiaaliturvaetuuksien ratkaisua koskeva päätöksenteko on hajautettu vakuutuspiirien toimistoihin. Ne tekevät ratkaisupäätökset lähes kaikista etuuksista. Työkyvyttömyyseläkkeet, EU-sairaanhoitokorvaukset sekä osa työterveyshuollon korvauksista ratkaistaan keskitetysti keskushallinnossa. Useimpien korkeakouluopiskelijoiden opintotukihakemukset ratkaistaan korkeakoulujen opintotukilautakunnissa.

Eduskunnan valvonnassa

Kela toimii eduskunnan valvonnassa. Sen hallintoa ja toimintaa valvovat eduskunnan valitsevat 12 valtuutettua ja heidän valitsemansa 8 tilintarkastajaa. Laitoksen toimintaa johtaa ja kehittää 10-jäseninen hallitus.

Toiminta-ajatus ja arvot

Kelan toiminta-ajatus:

- Elämässä mukana – muutoksissa tukena

Kela turvaa väestön toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukee itsenäistä selviytymistä.

Kelan toiminta-ajatus perustuu seuraaviin arvoihin:

- ihmistä arvostava
- osaava
- yhteistyökykyinen
- uudistuva.

KELA VUONNA 2012

Kelan hallitus hyväksyi vuonna 2011 Kelalle strategian vuosiksi 2012–2015. Strategiaan sisältyvät uudistushankkeet muodostavat Kohti uutta Kela -ohjelman, jonka päätavoitteena on vahvistaa asiakasläheisyyttä Kelan kaikessa toiminnassa. Ohjelma on edennyt suunnitellusti, ja siinä on saatu aikaan konkreettisia tuloksia.

Asiakasläheisten palvelujen ja prosessien kehittäminen on edennyt Asiakkuudenhallinta-hankkeessa, jossa on laadittu asiakkuusohjelma. Ohjelmassa määritellään parhaat mahdolliset palvelut ja palvelukanavat eri asiakasryhmille.

Asiakasraadit tuovat kehittämistyöhön palvelujen käyttäjien kokemuksen tarpeistaan ja toiveistaan. Yhteistyötä asiakasraatien kanssa on entisestään tiivistetty. Raadit ovat myös hyvä keino tarjota sidosryhmille tietoa Kelan ajankohtaisista asioista.

Seitsemässä aktiivisesti toimivassa neuvottelukunnassa on viranomaisten, yhteisöjen ja etujärjestöjen sekä Kelan henkilöstön edustus.

Asiakasviestintää selkeytetään

Kelan tavoitteena on selkeyttää asiakkaille lähettäviä kirjeitä ja päätöksiä ja yksinkertaistaa etuuksien hakemista. Hakemista helpotetaan uudistamalla lomakkeet ja luomalla uusi malli lomakesuunnittelulle. Vuoden 2012 loppuun mennessä on uudistettu noin 30 lomaketta, jotka asiakkaat ovat testanneet. Saman verran lomakkeita uudistetaan vuoden 2013 aikana.

Yhdessä asiakkaiden kanssa on kehitetty myös Kelan kirjeiden ja päätösten selkeyttä sekä uudistettu niiden rakennetta. Valmiiksi on saatu noin 350 uutta asiakaskirjepohjaa. Kaikki 1 400 kirjepohjaa käydään läpi.

Asiakkaiden asiointia pyritään helpottamaan tarjoamalla heille mahdollisuus varata aika joko Kelan toimistoon tai puhelinpalveluun. Ajan varaamista internetissä kokeiltiin vuoden 2012 aikana, ja maaliskuussa 2013 se tulee mahdolliseksi kaikille asiakkaille.

Työkykyneuvojat asiakkaiden tukena

Uutta palvelua asiakkaille tarjotaan myös terveyteen ja työ- ja toimintakykyyn liittyvissä palveluissa työkykyneuvojien avulla. Työkykyneuvojat etsivät yhdessä muiden asiantuntijoiden kanssa asiakkaalle hänen työkykyään tukevia ratkaisuja. Tavoitteena on helpottaa työhön paluuta sairauspoissaolon jälkeen ja ehkäistä työkyvyttömyyseläkkeelle siirtymistä. Tämän ns. Kyky-hankkeen ensimmäinen vaihe on jo viety käytäntöön. Toisessa vaiheessa on kehitetty vammaisen lapsen, nuoren ja aikuisen palveluun uusi toimintamalli, jossa arjen sujumista tuetaan ajoissa, aktiivisesti ja kokonaisvaltaisesti yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Uuden toimintamallin pilotti saatiin onnistuneesti päätökseen, ja malli otetaan käyttöön koko maassa vuoden 2013 aikana.

Taksimatkojen suorakorvaus on käytössä 13 sairaanhoitopiirin alueella. Järjestelyn käyttöönoton laajentaminen koko maahan keskeytyi markkinaoikeuden päätöksen vuoksi. Asian käsittely on kesken korkeimmassa hallinto-oikeudessa.

Yhä useampi Kelan asiakas hoitaa asiansa verkkopalvelussa. Verkkواسointiin tunnistauduttiin 9,9 miljoonaa kertaa. Kun yhden tunnistautumisen aikana voi hoitaa useita asiointeja, asiointitapahtumia oli viime vuonna peräti 30,4 miljoonaa. Verkkواسointin suosion odotetaan kasvavan nyt, kun myös hakemuksen liitteet voi lähettää Kelaan verkossa. Kertomusvuonna otettiin käyttöön 9 uutta verkkواسointipalvelua.

Etuustietojärjestelmät uudistetaan Arkissa

Vuonna 2012 käynnistettiin Kelan etuustietojärjestelmien uudistus. Arkki-hankkeessa uudistetaan kaikki 40 etuustietojärjestelmää ja niihin liittyvät noin 90 tukijärjestelmää sekä asiakkaiden verkkواسointipalvelut. Lisäksi hankkeessa rakennetaan tietovarasto.

Vuoden aikana otettiin käyttöön uusia, asiakkaiden palvelua parantavia toimintoja. Tavoitteena on automatisoida rutiinipäätöksiä. Ensimmäinen uuden etuusarkkitehtuurin mukainen järjestelmä, aikuiskoulutustuen lainatakaus, otettiin käyttöön maaliskuussa. Kun asiakas lähettää hakemuksen verkossa Kelaan, koko käsittelyprosessi on automatisoitu niin, että hän saa päätöksen aiempaa nopeammin.

Vuonna 2011 käyttöön otettu etuustyön uusi hallintajärjestelmä Oiwa on myös nopeuttanut prosesseja. Palvelutilanteessa saadaan nyt parempi kokonaiskuva asiakkaan elämäntilanteesta.

Marraskuusta 2012 lähtien myös hakemusten liitteet on voinut toimittaa verkkopalvelussa. Jo aiemmin lähes kaikki Kelaan tulevat hakemukset on voinut täyttää ja toimittaa verkossa. Nyt käyttöön tuli myös turvallinen, suojattu viestinvälitys. Tämän avulla asiakas voi antaa asiastaan lisätietoja, ja hänelle voidaan myös vastata viestipalvelun kautta.

Palveluverkko uudistuu

Kelan hallitus hyväksyi joulukuussa palveluverkon kehittämissuunnitelman, jonka mukaan vakuutuspiirit erikoistuvat valtakunnallisesti eri etuuksiin. Ruotsinkielisten asiakkaiden ratkaisutoiminta keskitetään ensi sijassa Pohjanmaan ja Länsi-Uudenmaan vakuutuspiireihin sekä Ahvenanmaalle. Etelä-Suomen vakuutusalueelle perustetaan Kansainvälisten asioiden keskus ja Länsi-Suomen vakuutusalueelle Perintäkeskus, jolla on alayksiköitä eri puolilla Suomea. Muutokset etenevät vaiheittain lähivuosina.

Suurin osa suomalaisista sai vuonna 2012 Kelan etuuksia. Kelan kokonaismenot olivat 13,5 mrd. euroa, mikä oli 4,9 % enemmän kuin edellisenä vuonna. Kokonaismenoista 13,1 mrd. euroa oli etuusmenoja. Toimintakulujen osuus kokonaiskuluista oli 3,2 %.

KELAN MAKSAMAT ETUUKSET

Kelan etuuskulut olivat yhteensä 13,1 mrd. euroa. Ne kasvoivat edellisvuodesta 5,1 %. Maksusuoritteita oli 72,6 miljoonaa, joista 27,0 miljoonaa tuli apteekkien kautta.

Eläkevakuutuksen etuusmenot kasvoivat 2,6 % ja sairausvakuutuksen 3,2 % vuodesta 2011. Muut sosiaaliturvamenot kasvoivat 9,0 %.

Eläke- ja vammaisetuudet

Vuonna 2012 Kelan eläke-etuuksia maksettiin 2 595 milj. euroa eli 1,8 % enemmän kuin vuonna 2011. Vammaisetuuksia maksettiin 555 milj. euroa, 4,5 % enemmän kuin vuonna 2011. Vuoden alusta eläke- ja vammaisetuuksiin tuli 3,5 %:n indeksikorotus.

Kelan eläke-etuuksien saajia oli vuoden päättyessä 699 000. Määrä väheni edellisvuodesta 2 %. Suhteellisesti eniten vähenivät työttömyyseläkkeen saajien ja rintamalisien saajien määrät.

Varhennetun ja lykätyn vanhuuseläkkeen saajien määrä kasvoi. Takuueläkettä sai vuoden lopussa 104 000 henkilöä. Täyden kansaneläkkeen saajia oli 85 000 (vähennys 2,7 %).

Vammaisetuuksien saajia oli vuoden 2012 lopussa 304 000, mikä on 0,4 % edellisvuotista enemmän. Aikuisen vammaistukea ja eläkkeensaajan hoitotukea saavien määrä pysyi ennallaan, sen sijaan ruokavaliokorvauksen saajien määrä lisääntyi. Korotettua tai ylintä eläkkeensaajan hoitotukea ja ylimääräistä rintamalisää saaville maksettavaa veteraanilisää sai vuoden lopussa 6 500 henkilöä.

Vuoden aikana tehtiin 15 000 takuueläkeratkaisua. Muita Kelan eläke-etuuksia koskevia ratkaisuja tehtiin 139 000 (vähennys 1,6 %). Ratkaisuista 104 000 koski kansallisia ja 35 000 kansainvälisiä hakemuksia.

Vuonna 2012 Kelaan tuli 132 000 vammaisetuushakemusta, mikä on 1,7 % vähemmän kuin edellisenä vuonna. Hakemuksia ratkaistiin 122 000 (vähennys 4 %).

Keskimääräinen kansaneläke oli vuoden lopussa 298 euroa kuukaudessa. Täysi kansaneläke oli yksin asuvalla henkilöllä 609 euroa ja parisuhteessa elävällä 540 euroa kuukaudessa. Täysi takuueläke oli 714 euroa kuukaudessa.

Sairausvakuutusetuudet

Sairausvakuutuksen etuusmenot olivat yhteensä 4198,3 milj. euroa. Ne lisääntyivät edellisestä vuodesta 125 milj. euroa (3,1 %). Sairausvakuutusetuuksia sai 4,3 milj. henkilöä.

Vuonna 2012 Kelaan tuli 678 700 sairauspäivärahojen hakemusta. Hakemuksia ratkaistiin 675 400, mikä on 1,1 % enemmän kuin edellisenä vuonna. Ratkaisuista 33 000 tehtiin työpaikkakassoissa.

Enintään 300 arkipäivältä maksettavaa sairauspäivärahaa sai 321 400 henkilöä (lisäys 0,3 %). Osasairauspäivärahaa sai 8 700 henkilöä, mikä on 26,6 % enemmän kuin edellisvuonna. Sairauspäivärahaa maksettiin 840,6 milj. euroa ja osasairauspäivärahaa 13,5 milj. euroa. YEL-päivärahaa maksettiin 6,3 milj. euroa 18 400 yrittäjälle.

Vanhempainpäivärahoja maksettiin 101 800 äidille ja 60 500 isälle yhteensä 1 008,9 milj. euroa. Vanhempainpäivärahopäiviä korvattiin 16,6 milj. päivää, joista isien osuus oli 8,7 %. Isäkuukauden etuuksia saaneiden määrä kasvoi edelleen. Vuonna 2012 oikeuttaan pidennettyyn isyysrahaan (isäkuukauteen) käytti 17 600 isää (lisäys 8,7 %). Isäkuukausi sisältää vanhempainrahakauden 12

viimeistä arkipäivää ja lisäksi 1–24 isyysrahopäivää. Isäkuukauden voi käyttää 180 päivän aikana vanhempainpäiväraha-kauden päättymisestä.

Vuosilomakustannuskorvauksia maksettiin 68,1 milj. euroa yhteensä 29 300 henkilön työnantajalle.

Keskimääräinen sairauspäiväraha oli 54,78 euroa ja vanhempainpäiväraha 60,67 euroa. Vuonna 2012 alkaneista sairauspäiväraha-kausista 21 000 kaudessa (6,2 % alkaneista kausista) päiväkorvaus oli vähimmäismääräinen tai sitä pienempi. Vähimmäismääräistä vanhempainpäivärahaa sai 14 900 äitiä (14,7 % vanhempainpäivärahaa saaneista äideistä). Määrässä eivät ole mukana työssäolon vuoksi vähimmäismääräistä vanhempainpäivärahaa saaneet. Vähimmäismääräinen sairaus- ja vanhempainpäiväraha oli vuoden lopussa 22,96 euroa.

Sairaanhoitokorvauksia sai neljä suomalaista viidestä (4,2 milj. henkeä). Korvauksia maksettiin 1,9 mrd. euroa (lisäys 3,8 %). Sairaanhoitokorvausratkaisuja tehtiin 11,3 miljoonaa, joista 0,3 miljoonaa tehtiin työpaikkakassoissa.

Lääkekorvauksia maksettiin 1,3 mrd. euroa, mikä oli 3,3 % enemmän kuin edellisvuonna. Lääkekorvauksista 64,6 % maksettiin erityiskorvatuista lääkkeistä, 27,2 % peruskorvatuista lääkkeistä ja 8,1 % lisäkorvauksina. Lisäkorvausta saaneiden määrä väheni edelleen (vähennys 13,3 %). Annosjakelupalkkioista maksettiin korvausta lähes 15 000 henkilölle.

Hammashoitokorvauksia maksettiin kaikkiaan 126,2 milj. euroa, joista 116 milj. euroa hammaslääkäripalkkioina ja 10,2 milj. euroa suuhygienistien periminä palkkioina. Sairausvakuutuskorvaus maksettiin 2,5 miljoonasta hammaslääkäriiskäynnistä, kuten edellisenäkin vuonna, ja 308 000 käynnistä suuhygienistillä (lisäys 12,1 %).

Lääkäripalkkiokorvauksia maksettiin 3,7 miljoonasta lääkäriiskäynnistä 72,9 milj. euroa. Tutkimus- ja hoitokustannusten 79,1 milj. euron korvauksista viidennes oli korvausta fysioterapian kustannuksista. Fysioterapiasta maksetut korvaukset pysyivät lähes ennallaan, muun tutkimuksen ja hoidon korvaukset sen sijaan kasvoivat 4,2 %. Matkakorvauksia maksettiin 5,9 miljoonasta matkasta (lisäys 6,5 %) 298,2 milj. euroa (lisäys 8,2 %). Matkojen lisäkorvauksia sai 79 000 henkilöä (lisäys 6,5 %).

Työterveyshuolto kattaa lähes 2 miljoonaa työssä käyvää. Työnantajien järjestämän työterveyshuollon kustannuksista työnantajille korvattiin 299 milj. euroa, mikä on vajaat 2 % Suomen terveydenhuollon kokonaismenoista. Yrittäjien ja muiden omaa työtään tekevien työterveyshuoltokorvaukset olivat yhteensä 3,5 milj. euroa. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiölle maksetut korvaukset olivat 23,0 milj. euroa.

Kuntoutusetuudet

Kelan harkinnanvaraisena kuntoutuksena korvaama psykoterapia muuttui lakisääteiseksi toiminnaksi vuoden 2011 alusta. Vuonna 2012 kuntoutuspsykoterapiaa saaneiden määrä lisääntyi 12 %. Kaikkiaan kuntouttavaa psykoterapiaa sai 20 370 henkilöä.

Kelan kuntoutusmenot olivat yhteensä 357 milj. euroa, mikä oli 5,2 % enemmän kuin edellisvuonna. Yksilöön kohdistuvat kuntoutusmenot olivat 351 milj. euroa, josta kuntoutuksen osuus oli 274 milj. euroa ja maksettujen kuntoutusrahojen osuus 77 milj. euroa.

Kolme neljästä Kelan kuntoutujasta on mukana työelämässä. Työelämästä poissa olevista suurin ryhmä on alle 16-vuotiaat vaikeavammaisten lääkinnällistä kuntoutusta saavat.

Kuntoutuspalveluja sai 91 100 henkilöä (lisäys 4,4 %). Heistä kolmannes oli uusia kuntoutujia. Kuntoutusajan toimeentuloturvana maksettavaa kuntoutusrahaa sai 53 100 henkilöä, joista noin joka neljäs osallistui muuhun kuin Kelan järjestämään kuntoutukseen.

Harkinnanvaraista kuntoutusta sai 38 500 henkilöä. Vajaakuntoisten ammatilliseen kuntoutukseen osallistui 13 400 ja vaikeavammaisten lääkinnälliseen kuntoutukseen 22 100 henkilöä.

Työttömyysturvaetuudet

Kelan maksamat työttömyysturvaetuudet lisääntyivät 25,3 %, ja ne olivat 1 420 milj. euroa. Tästä maksettiin työmarkkinatukena 1 082 milj. euroa (lisäys 27,9 %) ja peruspäivärahana 219 milj. euroa (lisäys 18,4 %). Maksettujen etuuksien kasvu johtuu pääosin työttömyyden perusturvan tasokorotuksesta vuoden 2012 alussa, mutta myös korvattujen etuuspäivien määrä lisääntyi 6,8 %.

Kelan työttömyysturvaetuuksia maksettiin vuoden aikana 279 000 henkilölle. Peruspäivärahaa sai 58 800 henkilöä (vähennystä 0,2 %), työmarkkinatukea 216 700 henkilöä (lisäystä 4,3 %) ja kotoutumistukea 18 000 maahanmuuttajaa (lisäystä 4,2 %). Työmarkkinatuen saajien määrä nousi toista vuotta perättäin. Tuen saajien määrä kasvoi kaikissa ikäluokissa, mutta keskimääräistä enemmän 30–39-vuotiaissa.

Keskimääräinen työttömyysturvaetus oli 33,80 euroa päivältä eli 726 euroa kuukaudessa. Keskimääräinen kuukausikorvaus nousi 107 euroa eli 17,2 % edellisvuodesta työttömyyden perusturvan tasokorotuksen ansiosta. Korvatuista päivistä 13,3 % maksettiin vähennettyinä etuuden sovittelun tai tarveharkinnan takia. Täysimääräinen etuus oli keskimäärin 36,40 euroa päivältä.

Työllistymistä edistävien palvelujen ajalta maksetut työttömyysetuudet kasvoivat. Vuoden aikana työttömyysetuuksia saaneista 44,5 % sai etuutta aktiivitoimenpiteen aikana. Yleisimmät työllistymistä edistävät palvelut olivat työvoimakoulutus ja työelämävalmennus. Keskimääräinen etuus aktiivitoimenpiteen ajalta oli 43,10 euroa päivältä.

Työttömyysturvaetuuksia ratkaistiin Kelassa 954 300 (lisäystä 3,0 %). Uusia hakemuksia ratkaistiin 223 600, ja niistä 32,0 % tuli Kelaan verkossa. Yli kolmasosa työttömyysajan ilmoituksista tehtiin verkossa.

Lapsiperheiden etuudet

Lapsiperhe-etuuksista eniten maksettiin lapsilisää, 1 489,8 milj. euroa. Joulukuussa lapsilisää maksettiin 1 011 900 lapsesta.

Lastenhoidon tukia maksettiin 458,1 milj. euroa, josta kuntalisien osuus oli 97,3 milj. euroa. Kuntalisineen kotihoidon tukea maksettiin 362,5 milj. euroa ja yksityisen hoidon tukea 81,3 milj. euroa. Osittaista hoitorahaa maksettiin 14,3 milj. euroa.

Kotihoidon tukea maksettiin 175 400 lapsesta 116 000 perheelle. Yksityisen hoidon tukea sai 20 800 perhettä ja osittaista hoitorahaa 23 400 perhettä. Osittaisen hoitorahan suosio on selvästi kasvanut parin viime vuoden aikana.

Äitiysavustusta maksettiin 10,8 milj. euroa, josta 0,7 milj. euroa oli adoptiotukea kansainvälisen lapseksi ottamisen kustannuksista. Äitiysavustusta sai 58 000 perhettä ja adoptiotukea 173 perhettä.

Elatustukea maksettiin 176,5 milj. euroa. Elatustukea saaneita lapsia oli joulukuussa 99 500, mikä on noin 9 % kaikista 0–17-vuotiaista. Kela peri elatusvelvollisilta maksamattomia elatusapuja vuoden aikana yhteensä 71,7 milj. euroa. Perityksi saatiin noin 3 % vähemmän kuin edellisvuonna.

Opintoetuudet

Opintoetusmenot olivat yhteensä 812 milj. euroa (vähennystä 1 %). Opintorahaa maksettiin 479 milj. euroa ja asumislisää 260 milj. euroa. Opintolainan korkoavustuksen merkitys on pienentynyt vuosi vuodelta. Huippuvuonna 1995 korkoavustusmenot olivat lähes 7 milj. euroa, mutta vuonna 2012 enää 0,5 milj. euroa. Korkeakouluopiskelijoiden ruokailua tuettiin 28 milj. eurolla.

Opintotukea sai lukuvuonna 2011/2012 kaikkiaan 292 300 opiskelijaa (vähennystä 3 %). Opintorahaa maksettiin 287 300 ja asumislisää 190 500 opiskelijalle. Opintolainan valtiontakaus myönnettiin 198 200 opiskelijalle. Opintotukikeskuksen tilastojen mukaan opintolainaa oli vuoden 2012 lopussa 304 400 henkilöllä (lisäystä 1 %), ja opintolainakanta oli 1,5 mrd. euroa (lisäystä 6,0 %).

Opintotukiratkaisuja tehtiin yhteensä 404 600, mikä oli 1,5 % vähemmän kuin edellisvuonna. Ratkaisuista Kelan toimistot tekivät 224 500, Kelan opintotukikeskus 91 400 ja yliopistojen opintotukilautakunnat 88 700.

Koulumatkatukea sai lukuvuonna 2011/2012 yhteensä 53 500 opiskelijaa. Vuonna 2012 koulumatkatukea maksettiin lähes 48 milj. euroa, josta Matkahuollon laskutuksen osuus oli 69 %. Valtaosa tuetuista koulumatkoista siis kuljettiin linja-autolla.

Eläkkeensaajan asumistuki

Eläkkeensaajan asumistukea maksettiin 442 milj. euroa, mikä on 5,1 % edellisvuotista enemmän. Tukea sai vuoden lopussa 184 200 henkilöä. Määrä kasvaa tasaisesti väestön ikääntyessä. Keskimääräinen asumistuki oli 196 euroa kuukaudessa. Tukeen vaikuttavat tulot olivat 1 023 euroa kuukaudessa. Asumismenot olivat keskimäärin 429 euroa kuukaudessa.

Suurin osa eläkkeensaajan asumistuen saajista asuu päävuokralaisena vuokra-asunnossa. Yhä useampi tuen saaja asuu palveluasunnossa. Omistusasunnoissa asuvien määrä on vähentynyt. Joulukuussa 2012 tuen saajista päävuokralaisena asui 72 %, palveluasunnoissa 15,7 % ja omistusasunnoissa 9,3 %.

Eläkkeensaajan asumistukea koskevia ratkaisuja tehtiin 180 200 (lisäystä 0,4 %). Hakemuksista 5,4 % tehtiin verkossa.

Yleinen asumistuki

Yleistä asumistukea maksettiin 606 milj. euroa (lisäys 9,7 %). Vuoden lopussa tukea saaneita ruokakuntia oli 180 700. Keskimääräinen tuki oli joulukuussa 279 euroa (lisäys 3,9 %) ja keskimääräiset asumismenot 541 euroa kuukaudessa (lisäys 3,8 %). Ruokakuntien asumistuessa huomioitavat tulot olivat keskimäärin 854 euroa kuukaudessa (lisäys 14 %).

Asumismenojen osuus ruokakunnan tuloista pienentyi yleisen asumistuen saajilla vuonna 2012 ensimmäisen kerran moneen vuoteen. Tuen saajien tulot kasvoivat huomattavasti asumismenoja enemmän, mikä johtui työttömyysetuuksien perusturvan tasokorotuksesta. Asumistuen tulorajoja

myös tarkistettiin vuoden 2012 alussa vastaamaan työttömyysetuuksien tason nostoa. Ennen asumistukea ruokakunnan asumismenot olivat keskimäärin 63 % asumistuessa huomioitavista tuloista. Asumistuen jälkeen osuus oli keskimäärin 31 %.

Vuoden 2012 aikana tehtiin 469 800 yleisen asumistuen ratkaisua, mikä on 4,8 % enemmän kuin vuonna 2011. Hakemuksista 27,2 % tehtiin verkossa.

Vuonna 2012 Kela maksoi asumistukia yhteensä 1 326 milj. euroa. Tässä luvussa ovat mukana myös opintotuen asumislisä ja sotilasavustuksen asumisavustus. Vuoden lopussa asumistukia saaneissa perheissä oli yhteensä 682 800 henkilöä, mikä on 12,6 % väestöstä.

Muut etuudet

Sotilasavustuksia maksettiin 20,1 milj. euroa, josta asumisavustuksen osuus oli 18,7 milj. euroa. Sotilasavustuksen kustannukset kasvoivat 5,9 %. Sotilasavustusta sai 12 400 kotitaloutta. Avustuksen saajista oli varusmiehiä 10 800, siviilipalvelusmiehiä 1 000 ja omaisia 600. Kun mukaan luetaan perheenjäsenet, avustusta sai 14 400 henkilöä. Keskimääräinen sotilasavustus oli 331 euroa kuukaudessa.

Rintamaveteraanien kuntoutusmatkakustannusten korvaukset olivat 0,5 milj. euroa. Valtion osuus maatalousyrittäjien työolosuhdeselvitysten kustannuksista oli 1,3 milj. euroa, josta Työterveyslaitoksen yhteydessä toimivan Maatalousyrittäjien työterveyshuollon keskusyksikön menot olivat 0,3 milj. euroa.

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluihin oikeutettuja oli vuoden lopussa 5 100 (lisäys 4,1 %). Tulkkauspalveluihin oikeutetuista oli kuulovammaisia 3 400, puhevammaisia 1 400 ja kuulonäkövammaisia 300.

Takaisinperintä

Takaisin perittävien etuuksien yhteismäärä (mukaan lukien opintotuen tulovalvonnan perusteella syntyneet perinnät) oli vuoden päättyessä 119,6 milj. euroa (vähennystä 1,9 %). Opintolainojen takaussaatavia oli perinnässä vuoden lopussa 163,7 milj. euroa (vähennystä 1,3 %).

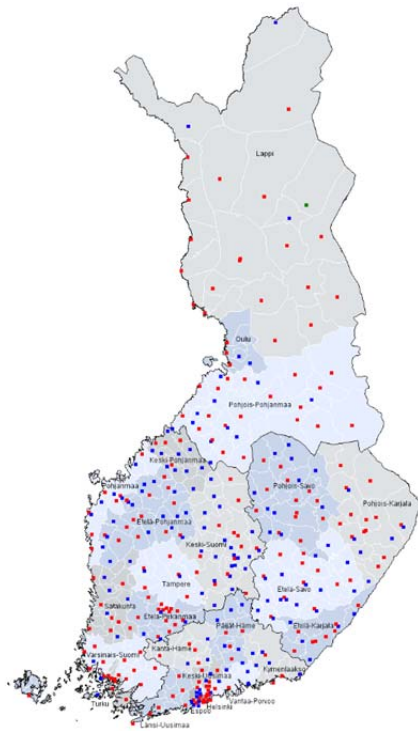
ASIAKASPALVELU JA PALVELUVERKKO

Kelan palveluverkkoon kuului vuoden päättyessä 215 toimistoa ja 1 sivuvastaanotto. Omaa palveluverkkoa korvaavat ja tukevat viranomaisten yhteiset palvelupisteet. Yhteispalvelulla turvataan kohtuullinen asiointimatka palveluihin. Myös kasvukeskukset ovat hyötäneet yhteispalvelusta. Kela on kehittänyt palvelua aktiivisesti. Kelan kanssa yhteispalvelusopimuksen tehneitä palvelupisteitä oli vuoden päättyessä 157.

Toimistoasioinnin ja puhelinpalvelussa asioivien määrä on vähentynyt viime vuosina. Tunnistettujen verkkoasiointien määrä kasvoi edellisvuoden 8,1 miljoonasta 9,9 miljoonaan. Palveluneuvojat ovat voineet tarjota toimistossa asioiville ajanvarausaika, jos asiakkaan palvelutarve vaatii sitä. Myös puhelinpalvelussa voidaan ehdottaa asiakkaalle ajanvarausmahdollisuutta.

Kelan toimistoissa käyneille asiakkaille tehtyyn kyselyyn vastanneiden (12 000 henkilöä) mukaan asiointi on yleensä miellyttävä kokemus. Valtaosa (96 %) asiakkaista koki palvelun ystävälliseksi, ja 94 % koki saaneensa riittävästi tietoa asioista, joiden vuoksi oli tullut toimistoon. Enemmistö (74 %) asiakkaista oli tyytyväinen asiointivuoron odottamiseen kuluneeseen aikaan. Palvelusta annettiin kouluarvosteluasteikolla yleisarvosana 9,1.

Kesä–heinäkuussa tehdyssä puhelinhaastattelututkimuksessa (1 000 vastaajaa) Kela sai asioinnin vaivattomuudesta arvosanan 7,4. Palvelukanavista parhaat arvosanat annettiin verkko- ja toimistopalveluista (8,2). Yhteispalvelua (8,0) ja puhelinpalvelua (7,9) arvioitiin aavistuksen kriittisemmin.

Kelan palveluverkko 31.12.2012

Vakuutuspiirejä 24

Toimistoja 215

Sivuvastaanottoja 1

Yhteispalvelupisteitä 157

HENKILÖSTÖ JA KOULUTUS

Vuoden lopussa Kelan palveluksessa oli 6 135 henkilöä, joista määräaikaisia oli 433. Henkilöstön määrä väheni edellisvuodesta 11 henkilöllä. Vuoden aikana palveluksesta erosi 306 henkilöä ja uusia aloitti 381. Eläkkeelle jäi 190 henkilöä, mikä on 18 enemmän kuin vuotta aikaisemmin.

Rekrytointien määrä pysyi suunnilleen ennallaan. Vuoden aikana oli avoinna 389 tehtävää, joista sisäisesti täytettiin 122 ja julkisella haulla 267. Uusista työntekijöistä puolet palkattiin vakuutuspiireihin eri puolille maata, puolet toiminnan kehittämiseen sekä IT-palveluihin.

Vakinaisen henkilöstön keski-ikä oli vuoden lopussa 46 vuotta ja keskimääräinen palvelusaika 14 vuotta. Naisia henkilöstöstä oli 82 % ja miehiä 18 %. Sairauspoissaoloprosentti (4,8 %) on hieman laskenut edellisvuodesta. Henkilöstötutkimuksen mukaan valtaosa kelalaisista oli tyytyväistä sekä

Ei julkinen

Liitteet: tilinpäätöstiivistelmä

työhönsä (84 % vastaajista) että johtamiseen (79 %). Henkilöstöä kuormitti eniten kiire (24 %). Suurin osa kelalaisista kokee työnsä mielekkääksi ja monipuoliseksi. Työnantajana Kela sai henkilöstöltä kouluarvosanan 8,3.

Painopiste esimieskoulutuksessa

Vuoden aikana järjestettiin 790 koulutustilaisuutta, joihin osallistuttiin 17 223 kertaa. Koulutuspäiviä kertyi yli 19 000. Painopiste oli esimieskoulutuksessa, erityisesti muutoksen johtamiseen keskittyvässä muutosvalmennuksessa. Keväällä järjestettiin 9 Kohti uutta Kelaa -tilaisuutta, joissa käytiin läpi uusi strategia ja sitä toteuttava Kohti uutta Kelaa -ohjelma. Tilaisuuksiin osallistui yhteensä 545 esimiestä. Valmennuskokonaisuus jatkui syksyllä kaikille esimiehille tarkoitetulla 3 päivän muutosvalmennuksella. Tilaisuuksia oli 66, ja niistä kertyi 1 150 kurssipäivää.

Etuus- ja palvelukoulutuksia järjestettiin sekä koulutuspäivinä että verkkokursseina. Palveluneuvojen aiheita olivat Kelan palvelumalli sekä palvelun laadun kriteeristö. IT-koulutuksessa painopiste oli IT-ammattilaisten ammattitaidon ja erikoisosaamisen kehittämisessä. Sidosryhmäkoulutusten määrä kaksinkertaistui ison lainmuutoskierroksen vuoksi. Kehittämisen ja muutoshankkeita, mm. organisaatiomuutoksia, tuettiin koulutuksella.

Nelivuotinen Kelasta huipputyöpaikka -hanke käynnistyi. Hankkeessa kehitetään henkilöstöjohtamisen kokonaisuutta. Tavoitteena on tehdä Kelasta yhdessä tekemisen, kehittymisen ja työhyvinvoinnin huippupaikka.

Etätyöohje päivitettiin syyskuun alussa. Läsnätyön, eli ajasta ja sijainnista riippumattoman työnteon, pilotointi alkaa vuoden 2013 alusta.

Kelan ja Kelan toimihenkilöt ry:n välinen työehtosopimus on voimassa 1.1.2012–31.1.2014.

TIETOTEKNIikka

Etuustietojärjestelmien ja niitä tukevien tietotekniikkaratkaisujen ajanmukaistaminen on jatkunut. Uutta teknologiaa on otettu käyttöön hakemusten liitteiden toimittamiseen verkossa sekä koko Kelan laajuisissa tilastointi-, tutkimus- ja raportointitehtävissä.

Lainmuutoksista johtuvia järjestelmämuutoksia tehtiin useissa etuuksissa. Merkittävimmät olivat työttömyysturvan ja vanhempainrahan lainmuutokset.

Uusia asiointipalveluja otettiin käyttöön

Kansalaisille ja viranomaisille tarkoitettuja asiointipalveluja avattiin suunnitelman mukaisesti. Taksimatkojen Kela-korvauksien suorakorvausmenettelyä laajennettiin. Suojattu viestinvälitys otettiin käyttöön. Apteekkien Kela-kortin tietojen kyselyn pilotointia laajennettiin.

EU-maiden sosiaaliturvatietojen sähköisen tiedonvaihdon ja välitysjärjestelmän (EESSI) aikataulu siirtyi.

Kanta-palvelut kehittyvät edelleen

Kansallisen terveystietojärjestelmän (Kanta) lainsäädäntöön vuonna 2011 tehtyjen muutosten ja laajennusten vieminen tietojärjestelmiin jatkui kehitysprojekteissa. Kanta-palvelujen vaiheittainen kehittäminen ja käyttöönotot jatkuvat vuoteen 2016. Sähköisen potilastiedon arkiston pilotti toteutettiin Kuopiossa.

Sähköisen reseptin käyttö laajeni, ja yli puolet julkisen terveydenhuollon yksiköistä käyttää jo sähköistä reseptiä. Kelan asiakkaille tarkoitetun Omien tietojen katselu -palvelun käyttö laajeni niin, että käyttäjiä on ollut jo lähes 300 000.

Keskustietokone ja avointa arkkitehtuuria

Kelan palveluja tuotetaan keskustietokoneen lisäksi avoimen arkkitehtuurin mukaisilla palvelimilla, joita oli vuoden lopussa noin 700. Palvelimista noin 400 on virtuaalipalvelimia. Palvelimia käytetään Linux- ja Windows-käyttöjärjestelmillä.

Vuoden alussa otettiin käyttöön riskienhallintajärjestelmä, johon kerätään keskitetysti tulosityksiköiden riskienhallintasuunnitelmat. Tahti-toiminnanohjausjärjestelmä on kehitetty mm. päivittämällä rekrytointisovellus ja uudistamalla käyttöliittymä. Koko Kelan kattavia viestintäratkaisuja parannettiin.

VIESTINTÄ

Vuonna 2012 kiinnitettiin paljon huomiota strategiaviestintään. Verkkosivuille rakennettiin erityinen osio esittelemään Kelan strategiaa ja siihen liittyvää Kohti uutta Kelaa -ohjelmaa. Sosiaaliturvan päätöksentekijöille ja muille sidosryhmille tarkoitettu Sosiaalivakuutus-lehdestä julkaistiin teemanumero, jonka liitteenä jaettiin strategiaesitettä. Kohti uutta Kelaa -uutiskirjeitä lähetettiin kuukausittain tulosityksiköiden vetäjille ja hankkeiden vastuuhenkilöille. Intranetissä julkaistiin Kohti uutta Kelaa -blogia, jossa kelalaiset saivat kommentoida strategiaa ja meneillään olevia hankkeita. Blogikirjoituksia julkaistiin 31, ja niiden herättämä keskustelu on ollut vilkasta.

Strategiaa vietiin käytäntöön Asioi helposti -kampanjalla, jolla Kela markkinoi asiointitapoja apteekkien ja ostoskeskusten mainostauluilla, radiokampanjalla ja verkkomainonnalla. Markkinointi painottui verkkoasiointiin. Kohderyhmänä ovat olleet erityisesti työttömät, joita houkutellaan tekemään työttömyysajan ilmoitus verkossa. Keväällä järjestettiin oppilaitoksista valmistuneille ja mahdollisesti työttömäksi jääville nuorille Kelan toimistoissa teemaviikot. Huhtikuussa käynnistyi neuvolakampanja, jossa yhdistyi valtakunnallinen viestintä ja neuvoloiden paikallinen kontaktointi. Kyky-hanketta on tuettu monin tavoin viestinnällä, samoin on tiedotettu sairauspäivän hakuajan lyhentymisestä ja sairauspäivärahan 90 päivän tarkistuspisteestä. Yhdessä Pohjois-Karjalan vakuutuspiirin kanssa jalkauduttiin heinäkuussa Ilosaarirockiin mainostamaan verkkopalveluja opiskelijoille.

Viestintäyksikkö osallistui Kelan 75-vuotisjuhlatapahtumien suunnitteluun ja aineistojen tuottamiseen sekä merkkipäivän viestintään. Sosiaalivakuutus-lehdestä tehtiin juhlanumero ja verkkosivuille koottiin historiaosio. Erityisesti maakuntalehdissä ja alueradioissa saatiin runsaasti medianäkyvyyttä.

Aktiivista mediaviestintää

Mediaviestinnässä oli aktiivinen vuosi. Vuoden aikana julkaistiin 199 mediatiedotetta ja 11 uutiskirjettä medialle. Lisäksi järjestettiin toimittajatapaamiset päätoimittajille sekä naistoimittajille ja lapsiperheblogien kirjoittajille. Toimittajille järjestettiin 10 koulutustilaisuutta: Sosiaaliturvan kuumat perunat (9 tilaisuutta eri paikkakunnilla) sekä Sosiaaliturvan ABC -koulutus nuorille toimittajille Helsingissä. Yhdessä valtiovarainministeriön ja maakuntien liittojen kanssa järjestettiin Yhteispalvelun teemaviikon avaus Petäjäveden yhteispalvelussa ja etäpalvelun avajaiset Seinäjoella. Potilas- ja vammaisjärjestöjen edustajille pidettiin tiedotustilaisuus Kelan

uudistuneesta kuntoutuskurssitarjonnasta yhdessä Terveysosaston kanssa. Johdon maakuntavierailujen yhteyteen on järjestetty mediatapaamisia.

Kela.fi-verkkopalvelun uudistus on edennyt suunnitellusti. Uusi käyttöliittymä ja visuaalinen ilme on saatu valmiiksi ja vanhan palvelun sisältö siirretyksi uudelle alustalle. Uudet sivut avataan todennäköisesti huhtikuussa 2013. Sisältö säilyy uudistuksessa pääosin ennallaan. Lapsiperheet- ja Eläkeläiset-osioiden sisältörakenne muutettiin vastaamaan entistä paremmin asiakkaan elämäntilannetta. Intranetin uusi konsepti saatiin valmiiksi joulukuussa, ja uudistus alkaa vuoden 2013 aikana.

Sosiaalinen media tuki asiakasviestintää

Sosiaalista mediaa käytettiin edelleen Kelan etuuksien esittelykanavana. Kela-Kerttu-keskustelupalstalla Kelan lapsiperheasiantuntijat neuvovat kysyjä. Kela-Kertulla ja opintotuella on myös omat Facebook-ryhmänsä.

Eri elämäntilanteisiin sovitettuja etuusesitteitä ilmestyi 6 erilaista suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, venäjäksi, viroksi ja saameksi. Lisäksi tuotettiin esite tulkkauspalveluista, taksien suorakorvausesitteitä ja julisteita sekä asiointitapoja esittelevä Asioi helposti -esite. Sosiaalivakuutus-lehti ilmestyi 4 kertaa, joka kotiin jaettava asiakaslehti Elämässä/Mitt i allt 2 kertaa ja henkilöstölehti Yhteispeli 4 kertaa.

Uutuutena uutiskirje

Uusin viestintäkanava on sähköpostitse jaettava uutiskirje. Niitä oli 4 erilaista: InTo-uutiskirje, kansainvälisten asioiden uutiskirje, uutiskirje medialle ja työnantajainfo. Uutiskirjeillä oli vuoden lopussa yhteensä noin 5 600 tilaajaa.

Yhdessä Aalto-yliopiston Taideteollisen korkeakoulun kanssa toteutettiin kesällä 2012 äitiyspakkauksen historiaa esittelevä näyttely, joka sai World designpääkaupunki -tunnuksen ja -stipendin. Näyttely herätti paljon kiinnostusta ulkomaita myöten ja sai runsaasti mediajulkisuutta.

TILASTOINTI JA LASKELMAT

Kelan internetsivuilla olevaa tilastotietokanta Kelastoa täydennettiin 4 uudella raportilla. Erityisen suosituksi nousi uusi raportti, jossa pystyy vertailemaan yleisimmistä yksityisten sairaanhoitopalveluiden toimenpiteistä perittyjä keskimääräisiä maksuja kunnittain.

Käyttötilastojen mukaan Kelaston käyttökertojen määrä kaksinkertaistui edellisvuodesta ja oli nyt keskimäärin 1 600 käyttökertaa kuukaudessa.

Verkkosivuilla julkaistiin 7 etuuskohtaista Kelan vuositilastoa ja työttömyysturvan yhteisjulkaisu yhdessä Finanssivalvonnan kanssa. Kelan kokoomajulkaisut (tilastollinen vuosikirja ja taskutilasto) sekä yhteisjulkaisut Eläketurvakeskuksen ja Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimean kanssa toteutettiin edelleen myös painoversioina. Teemakohtaisia tilastokatsauksia julkaistiin 11.

Sosiaaliturvan kehittämistä ja toimeenpanoa varten tuotettiin laskelmia, ennusteita ja selvityksiä. Selvitykset liittyivät mm. sairaanhoitovakuutuksen leikkauksiin, lääkkeisiin, matkoihin sekä tutkimukseen ja hoitoon. Ministeriöille laadittiin lakisääteiset ja muut Kelan hoitamaa sosiaaliturvaa koskevat laskelmat. Kelan rahoituksen riittävyyttä seurattiin. Eläkevastuulaskenta uusittiin Kevasta saatavilla tiedoilla.

TUTKIMUS

Kelassa tutkitaan mm. etuuksia ja palveluita sekä Kelan omaa toimintaa. Vuonna 2012 kysyttiin asiakkailta palvelujen saatavuudesta, analysoitiin asiakkuusprosesseja, eri asiakkuusryhmien tilannetta ja perusturvan riittävyyttä.

Tutkimusosasto on vastannut sosiaali- ja terveysministeriön lääkekorvaustyöryhmän tarvitsemista laskelmista. Se on tuottanut aineistoa sairausvakuutuksen ja kunnallisten palvelujen yhteensovittamista pohtivalle työryhmälle sekä osallistunut aktiivisesti työryhmän työskentelyyn. Keskusteluun sosiaali- ja terveydenhuollon rahoituksesta on osallistuttu julkistamalla Kansallista vai paikallista -kirja.

Etuusjärjestelmän tutkimus edistyi

Valtiovarainministeriön, sosiaali- ja terveysministeriön, Terveystieteiden tutkimuskeskuksen, Tilastokeskuksen ja Kelan yhteinen mikrosimulointihanke on edennyt. Keväällä esiteltiin yksi yhteinen kansallinen mikrosimulointijärjestelmä SISU-malli. Mallilla voidaan tuottaa laskelmia vaihtoehtoisista sosiaalisista ratkaisuista, niiden kustannuksista ja etuuksien kohdistumisesta eri väestöryhmille.

Kuntoutuksesta on tutkittu uusien kuntoutusmallien kehittämistä sekä toimenpide- ja diagnoosikohtaista rekisteriseurainta, kuntoutusetuuksien sisältöä ja kohdistumista sekä erityisongelmien tunnistamista.

Kansainvälistä yhteistyötä on lisätty sekä tutkimusprojektien että kansainvälisten vierailujen, vierailuluentoja ja kansainvälisen verkottumisen avulla. Yhteistyö kotimaisten kumppanien kanssa on jatkunut monipuolisena. Seminaareissa on käsitelty mm. sosiaalihuoltolain muutoksia, potilaan oikeudellista asemaa, hammashoitoa yksityisellä ja julkisella sektorilla, vaikeavammaisten ja sosiaaliturvajärjestelmän kohtaamia sekä sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamistarpeita.

Tutkimustyön tulokset ovat saaneet julkisuutta muun muassa lääkekustannuksia, köyhyyttä, sosiaalista syrjäytymistä ja perusturvaa koskevassa keskustelussa. Tutkimukset ja tutkijat ovat olleet näkyvästi esillä eri medioissa. Lisäksi tutkijat ovat pitäneet esitelmiä eduskunnassa, kansalaisjärjestöjen tilaisuuksissa, ministeriöissä, korkeakouluissa, tieteellisten järjestöjen valtakunnallisilla päivillä, kansainvälisissä kongresseissa sekä EU:ssa.

Uusia julkistamiskanavia raportointiin

Tutkimustulosten raportointi jatkui vilkkaana. Perinteisen viestinnän ohella on kehitetty verkkojulkaisuja ja etsitty uudentyyppisiä kanavia, jotka puhuttelevat ja tavoittavat eri kansalaispiirejä laajemmin kuin perinteiset tutkimusjulkaisut. Yksi näistä oli keväällä julkaistu Solmu vai rusetti -dokumenttielokuva, jossa tarkasteltiin kahden vaikeavammaisen ja sosiaaliturvajärjestelmän kohtaamia. Tutkimuksista on viestitty myös blogissa.

TIETOPALVELU

Tietopalvelu toimii Kelan asiantuntijuuden ja tiedon tuotannon tukena. Se tarjoaa henkilöstölle kirjasto- ja tietopalveluja. Kokoelmia kehitettiin hankkimalla aineistoa Kelan tehtävien ja asiakkaiden erityistarpeiden mukaisesti. Aineistojen käyttöä edistettiin mm. tiedottamalla ja tarjoamalla opastusta ja koulutusta tiedonhakuun.

Muut kuin kelalaiset voivat lainata käymällä kirjastossa tai kaukopalveluna. Kirjaston kokoelmatietokanta on käytettävissä verkkosivuilla.

Tietopalvelu osallistui kansallisen ja kansainvälisen kirjasto- ja tietopalveluverkon yhteistyöhön.

KANSAINVÄLINEN YHTEISTYÖ

Yhteistyötä ISSAn (International Social Security Association) kanssa suunniteltiin ja toteutettiin yhdessä Suomen muiden jäsenlaitosten edustajien kanssa. Kelan asiantuntijat toimivat ISSAn työryhmissä ja toimielimissä.

Kela oli mukana EU:n sosiaaliturvan koordinaatioasetuksen sähköisen tiedonvaihdon (EESSI = Electronic Exchange of Social Security Information) valmistelutyössä sekä EU:ssa että sosiaali- ja terveysministeriön johdolla Suomessa. Välitysjärjestelmän toteutus keskeytyi, mutta EESSliin valmistautuminen jatkui kuitenkin mm. liiketoiminnan osalta.

Kela osallistui EESSlin liittyvän tiedonvaihdon valmisteluun Pohjoismaiden ja Viron kanssa ja oli mukana EU-rahoitteisessa EESSlin valmistautumisen parhaita käytäntöjä tukevassa yhteistyöhankkeessa Tšekin tasavallan, Bulgarian ja Unkarin kanssa (PROGRESS-projekti).

Kelan asiantuntijat osallistuvat myös monien muiden kansainvälisten järjestöjen, kuten WHO:n ja RI:n (Rehabilitation International) toimintaan. Yhteistyömuotoja ovat konferenssit, kokoukset, tutkimusyhteistyö, kehittämisprojektit ja asiantuntijavaihto.

Pohjoismaista yhteistyötä

Pohjoismaiden kesken käytiin useita kansainvälisen sosiaaliturvalainsäädännön täytäntöönpanoon liittyviä yhteyslaitosneuvotteluita. Kela oli puheenjohtajana Pohjoismaiden ministerineuvoston alaisen Gränshinder-asiantuntijaryhmässä. Ryhmän loppuraportti luovutettiin maaliskuussa.

Asiantuntijaryhmä on tehnyt ratkaisuehdotuksia Pohjoismaiden välillä liikkuvien henkilöiden sosiaaliturvaoikeuksien rajaesteistä. Kela on mukana myös tulevaisuuden Pohjoismaista rajaestetyötä selvittävän työryhmän työssä. Kela osallistui Pohjoismaiseen pääjohtajakokoukseen Oslolla.

Kela valmisteli uuden pohjoismaisen sosiaaliturvasopimuksen hallinnollisen sopimuksen allekirjoitettavaksi vuonna 2013. Yhteyslaitosneuvotteluja käytiin myös Viron ja Itävallan kanssa.

Kela järjesti yhdessä muiden suomalaisten sosiaaliturvalaitosten kanssa Nordiskt socialförsäkringsmöte 2012 -kokouksen, johon osallistui pohjoismaisten sosiaaliturva- ja eläkelaitosten asiantuntijoita ja johtoa. Kokous pidettiin Tampere-talossa kesäkuussa.

HALLITUKSEN TOIMINTAKERTOMUS

Kelan 75-juhlavuosi sujui hyvin. Hallitus piti vuoden aikana 9 kokousta. Puheenjohtajana oli 1.3.2012 saakka Velipekka Nummikoski ja 1.3.2012 lukien Anneli Taina. Uudeksi hallituksen jäseneksi nimettiin Taru Tujunen.

Hallitus piti strategiaseminaarin, jossa se kävi läpi Kelan tulevaisuudennäkymiä ja odotuksia, sairaanhoitopiirien, sosiaali- ja terveystieteiden ja Kelan yhteistyötä sekä yhteispalveluiden kehittämismahdollisuuksia. Iltakoulussa käsiteltiin palveluverkon, asiakaspalvelun ja ratkaisutoiminnan järjestämistä, Kelan prosessikokonaisuutta sekä työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisutoimintaa.

Hallitus on saanut pääjohtajalta perusteelliset katsaukset. Näihin on sisällynyt toiminta- ja taloussuunnitelman 2012–2015 sekä sijoitussuunnitelman seuranta. Toimintaa on tarkasteltu asiakkuuden ja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden, henkilöstön ja työyhteisön uudistumisen, prosessien ja talouden näkökulmista. Hallitus on saanut selvitykset hankesalkkuun sisältyvän Arkki-hankkeen etenemisestä samoin kuin KHT-tilintarkastajan tekemästä Arkki-hankkeen seurannasta.

Kelan etuuksien keskimääräiset läpimenoajat on saatu pidettyä kohtuullisen hyvinä. Hallitus on seurannut käsittelytilannetta pääjohtajan katsausten avulla.

Hallitus on laatinut vuoden 2011 toimintakertomuksen ja tilinpäätöksen valtuutettujen vahvistettavaksi. Hallitus on myös saanut raportit tietoturvatyöstä ja riskienhallinnasta. Se on hyväksynyt vuosien 2013–2016 strategiaperustan, hankesalkun ja tuloskortin sekä tehnyt pääjohtajan kanssa tulossopimuksen vuodelle 2013. Hallitus on hyväksynyt Kelan riskienhallintasuunnitelman vuodelle 2013.

Hallitus on lähettänyt sosiaali- ja terveysministeriölle Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista annetun lain mukaisen varainkäyttösuunnitelman vuosille 2013–2015.

Hallitus kävi perehtymässä Jyväskylän vakuutuspiiriin toimintaan. Samalla tutustuttiin IT-osaston, Jyväskylän vakuutuspiirin sekä Jyväskylässä sijaitsevan Yhteyskeskuksen toimipisteen toimintaan.

Kai Ollikainen nimitettiin talousosaston osastopäälliköksi 1.9.2012 lukien, Sari Hänninen Itä- ja Pohjois-Suomen vakuutusalueen aluejohtajaksi, Erkki Koivisto Länsi-Suomen vakuutusalueen aluejohtajaksi 1.1.2013 lukien ja Tuomo Lämsä sisäisen tarkastuksen päälliköksi 1.1.2014 lukien.

Hallitus päätti Kanta-palveluiden muodostamisesta omaksi yksiköksi. Kanta-palvelut vastaa valtakunnallisten sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalvelujen kehittämisestä. Yksikön päälliköksi nimitettiin Marina Lindgren. Kanta-palvelut kuuluu johtaja Mikael Forssin vastuualueeseen.

Riskienhallinta

Hallitus hyväksyi 17.11.2011 riskienhallintasuunnitelman vuodelle 2012. Riskienhallinnan painopisteinä olivat lainsäädännön toimeenpanon varmistaminen, oikeanlaisen osaamisen saaminen Arkki-hankkeeseen, läpimenoaikatavoitteiden saavuttaminen, tietojärjestelmien ajantasaisuudesta huolehtiminen sekä rahaliikenteen häiriöihin varautuminen. Vuoden 2012 aikana riskeihin kyettiin vastaamaan niin, ettei tavoitteiden saavuttamiseen kriittisesti vaikuttavia strategisen tason riskejä toteutunut.

Riskienhallintaprosessin tueksi valmistui alkuvuodesta 2012 riskienhallintajärjestelmä, joka on kaikkien yksiköiden, prosessien ja hankkeiden käytössä. Järjestelmän avulla voidaan seurata riskienhallintatoimenpiteiden toteutumisen kustannuksia, astetta ja vaikutusta.

Kokonaisvastuu riskienhallinnasta on pääjohtajalla ja hallituksella. Hallitus arvioi vuosittain riskienhallintaa ja hyväksyy Kelan koko toimintaa kattavan riskienhallintasuunnitelman. Johto vastaa riskienhallinnan toteuttamisesta.

Kelan palveluverkko ja organisaatio

Toimistopalvelua on harkiten korvattu yhteispalvelulla muiden julkisten tahojen kanssa. Verkkoasiointipalveluja on kehitetty aktiivisesti. Hakemuksista 22 % tehtiin verkossa. Innokkaimmin verkkoasiointia käyttävät opiskelijat ja lapsiperheet.

Hallitus on hyväksynyt palveluverkkohankkeen toteuttamissuunnitelman ja päättänyt perustaa 1.1.2014 lukien Etelä-Suomen vakuutusalueelle Kansanvälisten asioiden keskuksen. Se olisi vakuutuspiiriin rinnastettava paikallishallinnon yksikkö, jolla olisi alayksiköt Helsingissä ja Turussa ja tiimejä muualla Suomessa. Hallitus on lisäksi päättänyt perustaa 1.1.2014 lukien Länsi-Suomen vakuutusalueelle Perintäkeskuksen, joka myös olisi vakuutuspiiriin rinnastettava paikallishallinnon yksikkö. Keskuksella olisi alayksiköt Rovaniemellä, Lappeenrannassa, Jyväskylässä, Tampereella, Helsingissä ja Lahdessa.

Hallitus päätti yhdistää 1.1.2013 lukien Itä-Suomen ja Pohjois-Suomen vakuutusalueet uudeksi Itä- ja Pohjois-Suomen vakuutusalueeksi siten, että aluekeskuksen sijaintipaikkakunnat ovat Kuopio ja Oulu.

Hallitus on päättänyt korvata Länsi-Suomen vakuutusalueen 7 toimiston ja Itä-Suomen vakuutusalueen 11 toimiston asiakaspalvelut lähitoimistojen palveluilla tai yhteispalveluilla. Kelassa on vuoden 2013 alusta yhteensä 24 vakuutuspiiriä ja 199 toimistoa. Yhteispalvelusopimuksia on 157.

SIJOITUSTOIMINTA

Kelan hallitus vahvistaa vuosittain sijoitussuunnitelman. Sijoitustoiminnan tavoitteita ovat varmuus, tuotto ja rahaksi muutettavuus sekä sijoitusten asianmukainen monipuolisuus ja hajauttaminen. Kansaneläkerahaston, sairausvakuutusrahaston ja sosiaaliturvan yleisrahaston sijoitustoiminnan painopiste on kassavarojen sijoittamisessa. Eläkevastuurahaston varat ovat henkilöstön Kelan palvelukseen perustuvan eläkevastuun katteena. Eläkevastuurahaston omaisuuden allokoinnilla pyritään paitsi kasvattamaan rahaston tuottoa myös varautumaan myöhemmin vaadittavaan sijoitusten hyvään rahaksi muutettavuuteen. Sijoitusten kansainväliselle hajauttamiselle on asetettu tavoitteet ja aikataulu.

Vuosi 2012 oli talouden kasvun hidastumisesta huolimatta positiivinen sekä korko- että osakesijoittajille. Merkittävin sijoitusmarkkinoita tukenut tekijä oli keskuspankkien ennennäkemättömän elvyttävä rahapolitiikka. Kela osallistui Outokumpu Oyj:n vuoden 2012 yritysjärjestelyihin liittyneeseen merkintäetuoikeusantiin eläkevastuurahaston osalta merkitsemällä yhtiön uusia osakkeita yhteensä 37,7 milj. eurolla. Osakemarkkinoiden positiivisista tuotoista huolimatta kansaneläkerahaston osakkeiden markkina-arvo ennen eläkevastuurahastoon tilinpäätöksen yhteydessä tehtyä 7,5 milj. euron osakesiirtoa laski edelleen 6,8 % (edellisvuonna lasku oli 42,6 %). Laskun taustalla oli Outokumpu Oyj:n osakeannin vaikutus yhtiön osakkeen arvoon. Eläkevastuurahaston tuotto ennen edellä mainittua kansaneläkerahastosta tilinpäätöksen yhteydessä tehtyä osakesiirtoa oli 10,03 %, kun taas edellisen vuoden tuotto oli negatiivinen -20,9 %. Kelan vuoden 2012 osinkotuotot laskivat edellisen vuoden 28,8 milj. eurosta 24,8 milj. euroon.

Kansaneläkerahaston, sairausvakuutusrahaston ja sosiaaliturvan yleisrahaston kassavarojen yhteenlaskettu kuukausittainen keskiarvo oli 1 081 milj. euroa (edellisvuonna 1 118 milj. euroa). Kassavarojen keskikorko oli 0,42 % (edellisvuonna 1,19 %).

RAHOITUS

Kelan toimeenpanemat etuudet maksetaan kansaneläkerahastosta, sairausvakuutusrahastosta tai sosiaaliturvan yleisrahastosta (etuusrahastot). Kullakin rahastolla on omat toimintakulunsa.

Kelan kulut olivat 13 544 milj. euroa vuonna 2012. Siitä etuuskuluja oli 13 113 milj. euroa ja toimintakuluja 432 milj. euroa. Kulut lisääntyivät edellisvuodesta 4,9 %.

Kelan tuotot olivat yhteensä 13 547 milj. euroa. Ne lisääntyivät edellisvuodesta 5,4 %. Valtion osuus rahoituksesta oli 69 %, vakuutettujen 13 %, työnantajien 12 %, kuntien 5 % ja muiden tuottojen 1 %.

Kansaneläkevakuutuksen rahoitus

Kansaneläkevakuutuksen etuuskulut olivat 3 596 milj. euroa ja toimintakulut 85 milj. euroa.

Etuuskulut sisältävät eläke- ja vammaisetuudet, eläkkeensaajan asumistuet sekä rintamalisät. Ne lisääntyivät 2,6 % edellisvuodesta.

Valtio on rahoittanut kansaneläkevakuutuksen kulut kokonaan vuoden 2010 alusta lukien, jolloin työnantajien kansaneläkemaksu poistettiin. Kansaneläkerahaston rahoitusomaisuudelle on säädetty kuluihin suhteutettu 3,5 %:n vähimmäistaso.

Sairausvakuutuksen rahoitus

Sairausvakuutuksen etuudet kuntoutus mukaan lukien olivat 4 555 milj. euroa. Etuudet lisääntyivät edellisvuodesta 3,2 %. Sairausvakuutuksen etuuksista työtulovakuutuksen etuuksia oli 2 331 milj. euroa ja sairaanhoitovakuutuksen etuuksia 2 224 milj. euroa. Toimintakulut olivat 204 milj. euroa. Sairausvakuutuksen tuotot olivat yhteensä 4 776 milj. euroa.

Työtulovakuutus sisältää sairauspäivärahat, vanhempainpäivärahat ja kuntoutusrahat sekä työterveyshuollon lukuun ottamatta Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiölle maksettavia korvauksia. Työtulovakuutuksen etuudet lisääntyivät edellisvuodesta 2,3 %. Työnantajat, palkansaajat ja yrittäjät sekä valtio rahoittavat työtulovakuutuksen. Työnantajan sairausvakuutusmaksua kertyi 1 655 milj. euroa ja palkansaajien sekä yrittäjien päivärahamaksua 690 milj. euroa. Valtion osuus oli 126 milj. euroa.

Sairaanhoitovakuutus sisältää sairaanhoitokorvaukset, kuten lääkekorvaukset, sekä kuntoutuspalvelut. Sairaanhoitovakuutuksen etuudet lisääntyivät edellisvuodesta 4,3 %. Sairaanhoitovakuutuksen etuuksista noin 60 % on lääkekorvauksia. Ne kasvoivat edellisvuodesta 3,3 %. Sairaanhoitovakuutuksen rahoitus jakautuu puoliksi vakuutettujen ja valtion kesken. Palkansaajilta, yrittäjiltä ja etuudensaajilta perittävää sairaanhoitomaksua kertyi 1 101 milj. euroa. Valtion osuus sairaanhoitovakuutuksen etuuksiin ja toimintakuluihin oli 1 162 milj. euroa.

Sairausvakuutusrahaston rahoitusomaisuudelle on säädetty kuluihin suhteutettu 8 %:n vähimmäistaso sekä neljän prosenttiyksikön liikkumavara, jonka puitteissa rahoitusomaisuus voi vaihdella ilman vaikutusta seuraavan vuoden vakuutusmaksuperusteisiin.

Sosiaaliturvan yleisrahaston rahoitus

Sosiaaliturvan yleisrahastosta maksetaan mm. työttömyysturvaetuudet, lapsiperheiden etuudet ja opintoetuudet. Vuonna 2012 etuuksia maksettiin 4 962 milj. euroa ja ne lisääntyivät 9,0 % edellisvuodesta. Rahaston toimintakulut olivat 143 milj. euroa.

Valtio rahoitti sosiaaliturvan yleisrahaston etuuksista 4 275 milj. euroa ja toimintakulut kokonaan. Kunnat rahoittivat lastenhoidon tukea ja työmarkkinatukea yhteensä 629 milj. eurolla. Palkansaajien työttömyysvakuutusmaksua tilitettiin työttömyysturvan rahoitukseen 56 milj. euroa.

TOIMINTAKULUT

Toimintakulut ilman 7,5 milj. euron suuruisia osakesiirtoja eläkevastuurahastoon olivat 424,2 milj. euroa vuonna 2012. Ne kasvoivat edellisvuodesta 3,3 %. Toimintakulujen yhteismäärä oli 431,7 milj. euroa, mikä on 3,2 % kokonaiskuluista.

Toimintakulut kohdennetaan etuusrahastoille prosenttiosuuksin. Kansaneläkerahaston osuus oli 18,3 %, sairausvakuutusrahaston 48,0 % ja sosiaaliturvan yleisrahaston 33,7 %.

Palkka- ja palkkiokulut olivat 213,6 milj. euroa, ja ne kasvoivat edellisvuodesta 6,8 %. Henkilösivukulut yhteensä olivat 75,6 milj. euroa. Siitä osakesiirtoja oli 7,5 milj. euroa.

Muiden toimintakulujen ja tuottojen yhteismäärä oli 82,1 milj. euroa. Muista toimintakuluista atk-käyttökuluja oli 22,1 milj. euroa. Käyttöomaisuuden poistoja oli 8,8 milj. euroa. Toimintakuluja vähentäviä tuottoja oli 8,8 milj. euroa.

Ostopalveluiden yhteismäärä oli 60,4 milj. euroa. Vuoden 2012 alusta lukien Kelan toimeenpano-eläkkeiden toimeenpano siirrettiin Kevalle. Tämän vuoksi ostopalveluissa on uutena eränä Kevalle maksettavat korvaukset toimeenpanosta. Verohallinnolle maksettavat verotuskustannukset olivat 25,7 milj. euroa. Muut ostopalvelut olivat yhteensä 34,7 milj. euroa.

KANTA-PALVELUIDEN RAHOITUS

Kanta-palvelujen toteuttamiseksi ja ylläpitämiseksi Kelaan perustettiin palvelurahasto vuoden 2012 alussa voimaan tulleella Kansaneläkelaitoksesta annetun lain muutoksella (1255/2011).

Palvelurahaston avulla huolehditaan Kelan vastuulla olevien sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007) ja sähköisestä lääkemääräyksestä annetussa laissa (61/2007) tarkoitettujen tehtävien rahoituksesta, kirjanpidosta ja rahaliikenteestä.

Kanta-palvelut toteutetaan erillään Kelan tehtäväksi säädettyjen etuuksien täytäntöönpanosta.

Kanta-palvelut tullaan rahoittamaan palvelujen käyttäjiltä perittävillä maksuilla, jotka otetaan käyttöön asteittain vuosien 2012–2015 aikana. Vuonna 2012 käyttäjämaksuja perittiin sähköisen lääkemääräyksen rahoittamiseksi apteekeilta. Vuonna 2013 käyttäjämaksuja peritään lisäksi julkiselta terveydenhuollolta, ja vuonna 2014 maksut ulotetaan myös yksityiseen terveydenhuoltoon. Sähköisen arkistopalvelun rahoittamiseen käyttäjämaksuja tullaan perimään julkiselta terveydenhuollolta vuodesta 2014 alkaen ja yksityiseltä vuodesta 2015 alkaen. Valtio rahoittaa Kanta-palvelujen rakentamis- ja kehittämiskustannukset kokonaisuudessaan. Tämän lisäksi valtio rahoittaa vuoden 2015 loppuun saakka tietojärjestelmien käyttö- ja ylläpitokustannukset niiltä osin kuin käyttäjämaksut eivät kata niitä.

Kanta-palvelujen kustannuksiksi lasketaan palvelurahaston investoinnit ja kulut ilman poistoja. Palvelurahaston kustannukset vuonna 2012 olivat 11,1 milj. euroa, mistä investointeja oli 2,6 milj. euroa. Valtio rahoitti kustannuksista 10,9 milj. euroa, ja käyttäjämaksuista saadut tuotot olivat 0,2 milj. euroa.

ELÄKEVASTUURAHASTO

Kelan toimihenkilöiden vakuutustekninen täysi eläkevastuu oli vuoden lopussa 1 839,7 milj. euroa, josta mistä jo alkaneiden eläkkeiden osuus oli 983,9 milj. euroa. Eläkkeiden toimeenpanon siirtyminen Kevaan johti siihen, että täysi eläkevastuu poikkeuksellisesti väheni kertomusvuonna 4,7 milj. euroa. Kevan tuottamalla aiempaa tarkemmalla tilastoaineistolla eläkevastuu pystyttiin arvioimaan täsmällisemmin kuin ennen, ja arvion turvaavuutta voitiin vähentää noin 80 milj. euroa. Eläkkeet ja eläkekertymä kasvoivat edellisvuodesta noin 76 milj. euroa.

Kannatusmaksuilla katettu eläkevastuu on täydestä vastuusta 41 %. Työntekijäin eläkemaksulla katetun vastuun määrä oli 45,1 milj. euroa. Katettavan eläkevastuun määrä vuoden 2012 lopussa oli yhteensä 799,4 milj. euroa. Tämän lisäksi eläkevastuurahastossa oli varoja noin 177,8 milj. euroa.

Eläkevastuurahastoon suoritettiin työnantajan kannatusmaksuna 45,6 milj. euroa, mistä 7,5 milj. euroa katettiin osakesiirrolla kansaneläkerahastosta. Lisäksi rahastoon suoritettiin työntekijän eläkemaksua 12,3 milj. euroa, mistä 3,1 milj. euroa käytettiin eläkevastuun katteen lisäykseksi.

Toimisuhte-eläkkeitä Kela maksoi kaikkiaan 81,6 milj. euroa, missä oli kasvua edellisvuodesta 7,2 %.

Työnantajan sairausvakuutusmaksuperusteet, prosenttia maksettujen palkkojen määrästä

	2011	2012	2013
Kaikki työnantajat	2,12	2,12	2,04

Vakuutetun sairausvakuutusmaksuperusteet

	2011	2012	2013
Palkansaajat ja MYEL-vakuutetut yrittäjät			
sairaanhoitomaksu ¹	1,19	1,22	1,30
päivärahamaksu ²	0,82	0,82	0,74
YEL-vakuutetut yrittäjät			
sairaanhoitomaksu ¹	1,19	1,22	1,30
päivärahamaksu ²	0,92	0,97	0,88

¹ Prosenttia kunnallisverotuksessa verotettavasta ansiotulosta, yrittäjillä prosenttia nettotyötulosta.

² Prosenttia veronalaisesta palkkatulosta ja yrittäjien työtulosta.

TULEVAISUUDEN NÄKYMÄT

Parasta palvelua, sosiaalista turvaa ja elämän voimaa

Hallitus on hyväksynyt Kelan uuden vision ”Parasta palvelua, sosiaalista turvaa ja elämän voimaa”. Palvelumme ovat asiakkaiden tarpeista lähteviä, aktiivisia ja ennakoivia. Toimintamme on kestävä, yhteiskunnallisesti ja yksilöön vaikuttavaa, yhteistyössä kumppaneidemme kanssa. Elämän voimaa tarkoittaa, että haluamme toimia lähellä asiakasta, inhimillisesti, olla tukena muutoksissa ja tarjota voimaa kohdata elämän haasteet.

Strategia luo selkeän suunnan toiminnan kehittämiseksi. Vahvistamme asiakasläheistä ja prosessimaista toimintatapaa. Strategia viedään käytäntöön laajoissa kehittämishankkeissa, jotka yhdessä muodostavat vuoteen 2015 kestävä Kohti uutta Kela 2012–2015 -ohjelman.

Tavoitteena on ymmärtää paremmin asiakkaiden tarpeita, vahvistaa luottamusta sekä kehittää asiointiprosessin laatua ja tehokkuutta. Haluamme huomioida paremmin erilaisten asiakasryhmien tarpeet. Uudistamme palvelumalleja ja asiakkaan ohjausta niin, että jokainen saa omassa elämäntilanteessaan parasta palvelua sopivassa palvelukanavassa.

Yksinkertaistamme hakemuslomakkeita ja karsimme liitteitä sekä selkeytämme kirjeitä ja päätöksiä. Kehitämme myös uusia tapoja etuuksien hakemiseen ja helpotamme verkkoasiointia. Olemme kutsuneet asiakkaat ja yhteistyökumppanit aktiivisesti mukaan palvelumme kehittämiseen.

Pyrimme siihen, että Kelan toiminta on sosiaalisesti, ekologisesti ja taloudellisesti kestävä. Kehitämme prosessiemme laatua ja tehokkuutta. Etuustietojärjestelmien uudistaminen on tärkeä haasteemme. Lähivuosina uudistamme asiakaspalvelua ja ratkaisutoiminnan järjestämistä. Kevennämme myös rakenteita: tavoitteena on siirtyä kaksiportaiseen hallintomalliin vuoteen 2015 mennessä.

Kela on vastuullinen työnantaja, joka kannustaa henkilöstöä uudistumaan ja uudistamaan. Jotta onnistumme tarjoamaan parasta palvelua, on henkilöstömme työhyvinvoinnin ja osaamisen oltava huipputasoa.

Yhteistyöllä enemmän

Rakennamme tulevaisuuden Kelaa määrätietoisesti toimimalla ennakkoluulottomasti yhteistyössä asiakkaiden ja kumppaneidemme kanssa.

On entistä tärkeämpää, että Kelalla on toimivat verkostot sidosryhmien kanssa: yhdessä rakennamme toimivat palveluprosessit. Ylläpidämme vahvoja luottamussuhteita verkostokumppaneihimme ja teemme heidän kanssaan tavoitteellista yhteistyötä yhteisten asiakkaidemme palvelemiseksi.

Otamme huomioon kansainvälistymisen ja sen tuomat mahdollisuudet myös palvelutoimintaa kehittäessämme. Lisäämme yhteistyötä ulkomaisten kumppaneidemme kanssa ja vertailemme muiden toimijoiden parhaita käytäntöjä. Uudenlaisten innovaatioiden etsiminen korostaa tutkimuksen ja suunnittelun merkitystä toimintamme ja toimintaympäristön kehittämisessä.

Ihmisläheinen viestintä ja yhtenäinen ilme

Asiakasviestintämme on ihmisläheistä, ja siinä näkyy palveluhenkisyys. Kehitämme edelleen kaikkea asiakkaille lähetettävää materiaalia, sen visuaalista ilmettä ja viestinnän välineitä.

Kelan viestinnän painopistealueet ovat yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistuminen, työyhteisöviestinnän parantaminen, asiakasviestinnän kehittäminen, sidosryhmäviestinnän edistäminen ja Kelan maineesta huolehtiminen.

Yhteiskunnallinen vastuullisuus Kelassa

Kela ottaa toiminnassaan huomioon sosiaaliset, taloudelliset ja ekologiset näkökohdat.

Sosiaalinen vastuullisuus tarkoittaa, että kaikilla on oikeus palveluihin ja etuuksiin yhdenvertaisesti.

Ekologisesti vastuullinen ja hyvä ympäristöasioiden hoito on tärkeä osa toimintamme laatua. Toimimme turvallisen ja puhtaan elinympäristön puolesta eettisesti ja kestävä kehityksen periaatteiden mukaisesti. Taloudellisesti vastuullisina arvostamme hyvän hallintotavan noudattamista, huolellista talouden suunnittelua ja vastuullista sijoittamista.

Huolehdimme osaltamme Kelan rahoituksen kestävydestä.

Luotamme henkilöstöön

Tietotekniikan avulla voimme parantaa palvelujemme käyttöä ja saatavuutta. Uusien teknologioiden rakentaminen ja käyttöönotto sekä olemassa olevien tehokkaampi hyödyntäminen luovat uusia mahdollisuuksia asiakasläheisen palvelun laadun ja tuottavuuden parantamiseen.

Kelalaisten asiantuntemusta arvostetaan. Kela on hyvin johdettu, ja sen työyhteisöt ovat toimivia. Kelassa huolehditaan henkilöstön työkyvystä, työssä jaksamisesta ja työhyvinvoinnista. Luotamme henkilöstömme osaamiseen palveluiden kehittämisessä.

Talous

Vuonna 2013 Kelan kokonaiskulujen arvioidaan lisääntyvän noin 14,0 mrd. euroon eli noin 3 % vuodesta 2012. Etuuskulujen määräksi arvioidaan noin 13,5 mrd. euroa ja toimintakulujen noin 455 milj. euroa.

Kansaneläkelaitoksen tuloslaskelma vuosilta 2012 ja 2011, 1 000 euroa

TUOTOT	2012	2011
Kansaneläkevakuutus		
Työnantajien maksut	-352	-1 374
Valtion osuus etuuksista yhteensä	-3 595 917	-3 507 207
Kansaneläkevakuutus yhteensä	-3 596 270	-3 508 581
Sairausvakuutus		
Työtulovakuutus		
Vakuutusmaksut	-2 345 397	-2 240 099
Valtion osuudet etuuksista	-126 398	-122 309
Takautumissuoritukset	6	-1
Työtulovakuutus yhteensä	-2 471 789	-2 362 409
Sairaanhoitovakuutus		
Vakuutusmaksut	-1 101 244	-1 047 911
Valtion osuus etuuksista	-1 096 246	-1 056 536
Saadut EU-korvaukset	-37 134	-28 839
Takautumissuoritukset	-484	-513
Sairaanhoitovakuutus yhteensä	-2 235 109	-2 133 798
Sairausvakuutus yhteensä	-4 706 897	-4 496 207
Sosiaaliturvan yleisrahasto		
Valtion osuus etuuksista	-4 275 010	-3 901 579
Kuntien osuus etuuksista	-629 428	-587 034
Palkansaajien työttömyysvakuutusmaksu	-55 943	-63 000
Muut tuotot	-1 609	-1 460
Sosiaaliturvan yleisrahasto yhteensä	-4 961 991	-4 553 073

Sijoitusten tuotot ja kulut	-6 236	-13 170
Rahoitustuotot ja kulut	-4 655	-13 408
Muut tuotot ja kulut	113	-521
Tuotot yhteensä	<u>-13 275 936</u>	<u>-12 584 960</u>
KULUT		
Eläke- ja vammaisetuudet	3 595 983	3 505 277
Työtulovakuutus	2 330 676	2 279 059
Sairaanhoitovakuutus	2 224 110	2 133 351
Työttömyysturvaetuudet	1 420 547	1 133 651
Lapsiperheiden etuudet	2 071 087	1 994 360
Opintoetuudet	811 989	822 106
Asumistuki	605 991	552 359
Muut etuudet	52 378	50 597
Kulut yhteensä	<u>13 112 760</u>	<u>12 470 760</u>
Etuuskate	<u>-163 176</u>	<u>-114 200</u>

TOIMINTAKULUT

Tuotot	-8 798	-14 091
Henkilöstökulut		
Palkat ja palkkiot	213 637	200 075
Henkilösivukulut	75 609	92 537
Henkilöstökulut yhteensä	289 246	292 612
Muut toimintakulut	90 738	103 364
Ostopalvelut	60 391	57 159
Toimintakulut yhteensä	431 673	439 136
Valtion osuus toimintakuluista	-271 305	-264 616

Kuntoutusvarauksen muutos	7 323	6 954
Investointituotot	-95	-92

Ylijäämä + / alijäämä -	-4 420	-67 181
--------------------------------	--------	---------

PALVELURAHASTON TUOTOT

	2012	2011
Toimintatuotot	-10 439	0
Myyntituotot	-202	0
Rahoitustuotot ja kulut	-11	0
Tuotot yhteensä	-10 652	0

KULUT

Henkilöstö- ja tilaresurssien ostot	3 945	0
IT-käyttökulut	3 958	0
Muut kulut	627	0
Käyttöomaisuuden poistot	2 111	0
Kulut yhteensä	10 641	0
Ylijäämä + / alijäämä -	11	0

ELÄKEVASTUURAHASTON TUOTOT

	2012	2011
Kannatusmaksut	-45 581	-64 620
Omaisuuksien tuotot	-17 859	58 119
Muut tuotot ja kulut	41	0
Työntekijöiden eläkemaksut	-12 290	-10 873
Vilma-laitosten hyvitykset	0	-2 688
Työttömyysvakuutusrahaston suoritus	-1 870	-1 809
Tuotot yhteensä	-77 559	-21 872

Eläkevastuurahaston kulut

Toimisuhte-eläkkeet	82 184	76 154
Vilma-laitosten maksamat eläkkeet	3 709	2 996
Muut kulut	-46	-26
Eläkevastuurahaston katteen lisäys	1 218	28 877
Kulut yhteensä	87 064	108 000
Ylijäämä + / alijäämä -	-9 506	-86 129

Ylijäämä + / alijäämä - rahastot yhteensä	-13 915	-153 310
--	---------	----------

Tase 31. päivänä joulukuuta 2012 ja 2011, 1 000 euroa

VASTAAVAA	2012	2011
Pysyvät vastaavat		
Aineettomat hyödykkeet		
Atk-ohjelmat	5 035	5 106
Aineettomat hyödykkeet yhteensä	5 035	5 106
Aineelliset hyödykkeet		
Rakennukset	58 044	58 375
Perusparannukset	20 156	21 544
Koneet ja kalusto	7 267	10 260
Kanta-hankkeen investoinnit	0	4 359
Ennakkomaksut	7 553	5 416
Aineelliset hyödykkeet yhteensä	93 020	99 954
Sijoitukset		
Käyttöomaisuussijoitukset		
Osakkeet ja osuudet	53 930	55 887
Käyttöomaisuussijoitukset yhteensä	53 930	55 887
Muut sijoitukset		
Osakkeet	60 488	72 937
Muut sijoitukset yhteensä	60 488	72 937
Sijoitukset yhteensä	114 419	128 824
Pysyvät vastaavat yhteensä	212 474	233 883
 VAIHTUVAT VASTAAVAT		
Lyhytaikaiset saamiset		
Rahastojen väliset saamiset	6 960	1 999
Myyntisaamiset	4 071	3 029
Siirtosaamiset	596	474
Muut saamiset	6 505	7 793
Ennakkomaksut	167 374	156 052
Lyhytaikaiset saamiset yhteensä	185 506	169 348
Rahat ja pankkisaamiset	1 009 603	981 429
Vaihtuvat vastaavat yhteensä	1 195 109	1 150 776
Vastaavaa yhteensä	1 407 583	1 384 660
 PALVELURAHASTON VASTAAVAA	2012	2011
Pysyvät vastaavat		
Aineettomat hyödykkeet		
Atk-ohjelmat	4 044	0
Aineettomat hyödykkeet yhteensä	4 044	0
Aineelliset hyödykkeet		
Atk-kone- ja laiteinvestoinnit	822	0
Aineelliset hyödykkeet yhteensä	822	0
Pysyvät vastaavat yhteensä	4 867	0
Vaihtuvat vastaavat		
Lyhytaikaiset saamiset		
Myyntisaamiset	186	0
Siirtosaamiset	0	0

Ei julkinen

Liitteet: tilinpäätöstiivistelmä

Lyhytaikaiset saamiset yhteensä	186	0
Rahat ja pankkisaamiset	5 433	0
Vaihtuvat vastaavat yhteensä	5 619	0
Vastaavaa yhteensä	10 486	0

ELÄKEVASTUURAHASTON TASE**2012****2011****Vastaavaa****Pysyvät vastaavat****Sijoitukset**

Korkorahastot

251 123 231 558

Osakkeet ja osuudet

655 915 595 072

Muut sijoitukset

47 238 47 206

Sijoitukset yhteensä

954 276 873 836

Pysyvät vastaavat yhteensä

954 276 873 836

Eläkevastuurahaston vaje

113 552 27 423

Vaihtuvat vastaavat**Lyhytaikaiset saamiset**

Rahastojen väliset saamiset

0 2

Saamiset Vilma-laitoksilta

0 968

Saamiset Kevalta

18 442 5 310

Lyhytaikaiset saamiset yhteensä

18 442 6 280

Rahat ja pankkisaamiset

4 464 22 320

Vaihtuvat vastaavat yhteensä

22 905 28 600

Vastaavaa yhteensä

1 090 733 929 860

Vastaavaa rahastot yhteensä

2 508 801 2 314 519

Vastattavaa	2012	2011
Oma pääoma		
Kansaneläkerahasto		
Rahasto vuoden alussa	-121 450	-141 957
Rahaston muutos	14 377	20 507
Kansaneläkerahasto yhteensä	-107 073	-121 450
Tilikauden tulos	-14 377	-20 507
Sairausvakuutusrahasto		
Rahasto vuoden alussa	-667 184	-713 950
Rahaston muutos	-9 862	46 766
Sairausvakuutusrahasto yhteensä	-677 046	-667 184
Tilikauden tulos	9 862	-46 766
Sosiaaliturvan yleisrahasto		
Rahasto vuoden alussa	-138	-45
Rahaston muutos	-95	-92
Sosiaaliturvan yleisrahasto yhteensä	-233	-138
Tilikauden tulos	95	92
Arvonkorotusrahasto		
Rahasto vuoden alussa	-139 808	-223 914
Rahaston muutos	-2 665	84 106
Arvonkorotusrahasto yhteensä	-142 473	-139 808
Alijäämä	4 420	67 181
Oma pääoma yhteensä	-926 824	-928 579
Varaukset		
Kuntoutusvaraus		
Varaus vuoden alussa	-53 038	-46 084
Varauksen lisäys	-86 115	-98 799
Varojen käyttö	78 791	91 845
Kuntoutusvaraus yhteensä	-60 362	-53 038
Varaukset yhteensä	-60 362	-53 038
Vieras pääoma		
Lyhytaikainen vieras pääoma		
Saadut ennakot	-233 463	-213 778
Rahastojen väliset velat	-3 647	-1 514
Ostovelat	-7 167	-5 342
Siirtovelat	-48 588	-40 830
Muut lyhytaikaiset velat	-127 532	-141 579
Lyhytaikainen vieras pääoma yhteensä	-420 397	-403 042
Vieras pääoma yhteensä	-423 397	-403 042
Vastattavaa yhteensä	-1 407 583	-1 384 660

PALVELURAHASTON VASTATTAVAA

	2012	2011
Oma pääoma		
Palvelurahasto		
Rahasto vuoden alussa	0	0
Rahaston lisäys/vähennys	-11	0
Palvelurahasto yhteensä	-11	0
Ylijäämä	-11	0
Oma pääoma yhteensä	-11	0

Ei julkinen

Liitteet: tilinpäätöstiivistelmä

Vieras pääoma**Lyhytaikainen vieras pääoma**

Saadut ennakot	-5 370	0
Rahastojen väliset velat	-2 825	0
Siirtovelat	-101	0
Muut lyhytaikaiset velat	-2 177	0

Lyhytaikainen vieras pääoma yhteensä

-10 474 0

Vieras pääoma yhteensä

-10 474 0

Vastattavaa yhteensä

-10 486 0

VASTATTAVAA**2012****2011****Oma pääoma****Eläkevastuurahasto**

Katettava vastuu vuoden alussa -798 203 -769 326

Katettavan vastuun lisäys/vähennys -1 218 -28 877

Eläkevastuurahasto yhteensä

-799 421 -798 203

Muu oma pääoma yhteensä

9 506 86 129

Tilikauden tulos

-9 506 -86 129

Arvonkorotusrahasto

Rahasto vuoden alussa -215 645 -391 445

Rahaston lisäys/vähennys -68 192 175 801

Arvonkorotusrahasto yhteensä

-283 836 -215 645

Alijäämä

9 506 86 129

Oma pääoma yhteensä

-1 073 751 -927 719

Vieras pääoma**Lyhytaikainen vieras pääoma**

Rahastojen väliset velat -487 -488

Siirtovelat -1 403 -179

Velat Vilma-laitoksille -2 247 0

Velka Kevalle -12 844 0

Velka ennakonpidätyksistä ja lähdeveroista 0 -1 474

Lyhytaikainen vieras pääoma yhteensä

-16 981 -2 141

Vieras pääoma yhteensä

-16 981 -2 141

Vastattavaa yhteensä

-1 090 733 -929 860

Vastattavaa rahastot yhteensä

-2 508 801 -2 314 519

Kuvaus Kelan hallinnointi-, johtamis- ja valvontajärjestelmistä 1.1.2009 lukien Laki Kansaneläkelaitoksesta ja Kelan työjärjestys

Kelan asema perustuu Suomen perustuslain (731/1999) 36 §:ään. Sen mukaan eduskunta valitsee valtuutetut valvomaan Kansaneläkelaitoksen hallintoa ja toimintaa sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään.

Kelan asemasta, tehtävistä ja hallinnosta on säädetty Kansaneläkelaitoksesta annetussa laissa (731/2001). Lain 1 §:n mukaan Kela on itsenäinen julkisoikeudellinen laitos, jonka hallintoa ja toimintaa valvovat eduskunnan valitsevat valtuutetut. Lain 2 §:n mukaan Kelan sosiaaliturvaa koskevista tehtävistä säädetään etuuksia koskevissa eri laeissa. Lain 3 §:n mukaan Kelan toimielimiä ovat valtuutetut ja hallitus.

Kelan hallitus on edellä mainitun lain 7 §:n 1 momentin 3 kohdan nojalla vahvistanut Kelan työjärjestyksen. Työjärjestyksessä säädetään asioiden esittelystä hallituksessa, pääjohtajan ja johtajien tehtävistä, keskushallinnon organisaatiosta, hallinnollisia päätöksiä koskevasta asioiden esittelystä sekä osastopäällikön, ryhmäpäällikön, aluejohtajan ja vakuutuspiirin johtajan tehtävistä ja kelpoisuusehdoista.

Valtuutetut

Em. lain 4 §:n nojalla eduskunta valitsee 12 valtuutettua ja hyväksyy valtuutetuille johtosäännön.

Valtuutettujen toimikausi kestää vaalikauden eli neljä vuotta.

Valtuutettujen tehtävät on määritelty lain 5 §:ssä. Sen mukaan valtuutettujen tehtävänä on valvoa Kelan hallintoa ja toimintaa ottaen muun ohella huomioon laitoksen palvelujen laatu ja saatavuus. Valtuutetut määräävät hallituksen jäsenet ja tekevät tasavallan presidentille esityksen pääjohtajan ja johtajien nimittämisestä. Valtuutettujen tehtävänä on lisäksi valita Kelan tilintarkastajat, vahvistaa hallituksen esityksestä tilinpäätöksen perusteet, vahvistaa tilinpäätös ja päättää vastuuvapauden myöntämisestä hallitukselle sekä antaa vuosittain toiminnastaan kertomus eduskunnalle. Eduskunta on vahvistanut valtuutetuille johtosäännön, jossa säädetään mm. valtuutettujen tehtävistä ja kokouksista.

Hallitus

Em. lain 6 §:ssä säädetään hallituksen kokoonpanosta, 7 §:ssä hallituksen tehtävistä ja 8 §:ssä päätöksenteosta hallituksessa. Kelan työjärjestyksen 1 §:ssä on lisäksi säädetty asioiden esittelystä hallituksessa.

Hallituksessa on lain mukaan enintään 10 jäsentä, jotka valtuutetut määräävät. Hallituksen jäseniä määrättäessä otetaan huomioon sosiaaliturvan, johtamisen, hallinnon sekä talous- ja sijoitustoiminnan asiantuntemus. Hallituksen jäsenistä yksi on sosiaali- ja terveysministeriön, yksi työnantajakeskusjärjestöjen, yksi palkansaajakeskusjärjestöjen ja yksi maa- ja metsätaloustuottajien keskusjärjestöjen edustaja. Hallituksen toimikausi on kolme vuotta.

Hallitukseen kuuluu tällä hetkellä 10 jäsentä. Kelan henkilöstön edustajalla on läsnäolo- ja

puheoikeus hallituksen kokouksissa.

Hallituksen tehtävänä on johtaa ja kehittää Kelan toimintaa. Hallituksella on yleistä toimivaltaa hoitaa Kelan asioita. Hallituksen tehtävänä on mm. vahvistaa vuosittain Kelan toiminta- ja taloussuunnitelma, laatia vuosittain Kelan toimintakertomus ja tilinpäätös, vahvistaa Kelan työjärjestys, päättää Kelan varojen sijoitustoiminnan yleisistä periaatteista, päättää kiinteän omaisuuden ostamisesta ja myymisestä, päättää pääjohtajan ja johtajien välisestä työnjaosta sekä ottaa työsopimussuhteeseen johtavat toimihenkilöt.

Hallitus kokoontuu pääsääntöisesti kuukausittain.

Hallituksen puheenjohtajan, varapuheenjohtajan ja jäsenen esteellisyys määräytyy hallintolain 27 - 28 §:n mukaan ja vaitiolovelvollisuus viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain 23 §:n mukaan. Hallituksen puheenjohtaja, varapuheenjohtaja ja jäsenet antavat vuosittain Rahoitustarkastuksen sisäpiiri-ilmoitusta vastaavan sisäpiiri-ilmoituksen.

Hallituksen asettamat työryhmät

Hallitus on asettanut palkitsemistyöryhmän ja tarkastustoimikunnan.

Johdon palkkausjärjestelmään liittyvään palkitsemistyöryhmään kuuluvat hallituksen puheenjohtaja, hallituksen varapuheenjohtaja, pääjohtaja ja pääjohtajan sijainen. Tarkastustoimikunta on asetettu sisäisen tarkastuksen valvomista ja ohjaamista sekä sen ja tilintarkastuksen koordinoimista varten. Tarkastustoimikuntaan kuuluu puheenjohtajana hallituksen puheenjohtaja, varapuheenjohtajana hallituksen varapuheenjohtaja sekä jäsenenä yksi hallituksen jäsen, Kelan pääjohtaja ja valvontatilintarkastaja. Sisäisen tarkastuksen päällikkö toimii toimikunnan sihteerinä ja esittelijänä.

Pääjohtaja ja johtajat

Em. lain 9 §:n mukaan Kelassa on pääjohtaja ja enintään viisi johtajaa, jotka tasavallan presidentti nimittää valtuutettujen esityksestä. Tasavallan presidentti määrää yhden johtajista pääjohtajan sijaiseksi. Pääjohtajan ja johtajien kelpoisuusvaatimuksista säädetään valtioneuvoston asetuksella. Pääjohtajan ja johtajien palvelussuhteesta on soveltuvin osin voimassa mitä valtion virkamieslaissa (750/1994) on säädetty.

Kelan hallitus on em. lain 7 §:n nojalla vahvistanut pääjohtajan ja johtajien välisen työnjaon.

Pääjohtajan tehtävistä on säädetty lain 9 §:n 3 momentissa ja työjärjestyksen 2 §:ssä. Johtajien tehtävistä on säädetty työjärjestyksen 3 §:ssä.

Lain 9 §:n 3 momentin mukaan pääjohtaja vastaa Kansaneläkelaitoksen strategisesta suunnittelusta sekä operatiivisesta johtamisesta ja kehittämisestä, asioiden esittelystä hallitukselle ja hallituksen päätösten toimeenpanosta sekä valmistelee työjärjestyksen hallituksen päätettäväksi. Työjärjestyksen 2 §:n mukaan hän lisäksi valmistelee vuosittain Kelan toiminta- ja taloussuunnitelman hallituksen päätettäväksi sekä vastaa hallituksen

hänen vastuulleen antamista yksiköistä ja niille kuuluvista asioista. Pääjohtaja päättää johtajien esityksistä tulosityksiköiden työjärjestykset.

Työjärjestyksen 2 §:n mukaan hallitus tekee toiminta- ja taloussuunnitelman pohjalta tulossopimuksen pääjohtajan kanssa. Pääjohtaja tekee tulossopimukset johtajien kanssa. Työjärjestyksen 3 §:n mukaan johtajat vastaavat hallituksen heidän vastuulleen antamien yksiköiden ja niille kuuluvien asioiden suunnittelusta sekä johtamisesta. Johtajat raportoivat pääjohtajalle.

Alue- ja paikallishallinnon toiminnasta vastaa hallituksen tätä tehtävää hoitamaan määräämä johtaja. Hän tekee tulossopimukset aluejohtajien kanssa. Johtajat toimivat toistensa sijaisina hallituksen päätöksen mukaisesti. Pääjohtajan sijaisena toimii tehtävään määrätty johtaja.

Johtoryhmä

Työjärjestyksen 4 §:n mukaan pääjohtajan johdolla toimii johtajista koostuva johtoryhmä. Johtoryhmässä käsitellään hallitukselle esiteltävät keskeiset kysymykset ja muut asiat, jotka vaativat yksittäistä toimialaa laajempaa tarkastelua. Johtoryhmä kokoontuu pääsääntöisesti viikoittain.

Sijoitusasioissa noudatettava päätöksentekomenettely

Em. lain 15 §:ssä on säädetty varojen sijoittamisesta ja sijoitussuunnitelmasta. Sen mukaan Kansaneläkelaitoksen rahastojen varoja sijoitettaessa on huolehdittava sijoitusten varmuudesta, tuotosta ja rahaksi muutettavuudesta sekä sijoitusten asianmukaisesta monipuolisuudesta ja hajauttamisesta. Kelan hallituksen on laadittava varojen sijoittamista koskeva sijoitussuunnitelma. Sijoitussuunnitelmassa on erityisesti otettava huomioon rahastojen luonne ja sijoitustoiminnan vaatimukset. Sijoitussuunnitelman mukaisesta varojen sijoittamisesta vastaavat hallituksen tekemän delegointipäätöksen nojalla pääjohtaja ja talousosaston osastopäällikkö.

Palkkaus- ja palkitsemismenettely

Valtuutettujen palkkioista säädetään valtuutettujen johtosäännössä. Em. lain 5 §:n nojalla valtuutetut määräävät hallituksen jäsenten palkkiot. Lain 7 §:n nojalla hallitus vahvistaa pääjohtajan ja muiden johtajien palkka-, eläke- ja muut edut. Hallitus on myös vahvistanut toimihenkilöiden palkkausta koskevat perusteet. Lain 21 §:n nojalla pääjohtajien, johtajien ja johtavien toimihenkilöiden palkkatiedot ovat julkisia.

Toimihenkilöiden työhön ottamisesta säädetään hallituksen hallinnollisia asioita koskevasta toimivallasta antamassa päätöksessä.

Sisäinen tarkastus

Työjärjestyksen 6 §:n mukaan keskushallinnossa toimii pääjohtajan alaisena sisäinen tarkastus, jonka toimintaohjeen vahvistaa hallitus. Toimintaohjeen 1 §:n mukaan sisäinen tarkastus on Kelan ohjaus- ja valvontajärjestelmän osa, joka avustaa hallitusta, pääjohtajaa ja johtoryhmää heidän toteuttaessaan valvontavelvollisuuttaan.

Sisäinen tarkastus laatii kutakin vuotta varten tarkastuksen vuosisuunnitelman. Tarkastustoimikunta hyväksyy vuosisuunnitelman. Vuosisuunnitelma annetaan myös tiedoksi hallitukselle ja johtoryhmälle. Sisäisessä tarkastuksessa noudatetaan sisäisen tarkastuksen kansainvälisiä standardeja.

Sisäisen tarkastuksen muodostavat sisäisen tarkastuksen päällikkö sekä toiminnan edellyttämä määrä sisäisiä tarkastajia ja avustavaa henkilöstöä. Osalla heistä asemapaikkana on aluekeskus. Sisäinen tarkastus laatii kausiraportin kolmannesvuosittain ja se raportoidaan tarkastustoimikunnalle ja pääjohtajalle. Keskeiset havainnot raportoidaan myös hallitukselle. Sisäisen tarkastuksen arviointiraportit tai otteet niistä jaetaan pääjohtajalle, arvioitujen yksiköiden esimiehille ja tarpeen mukaan muille tahoille.

Riskienhallinta

Hallitus on vahvistanut riskienhallinnan periaatteet ja vastuut. Riskienhallinnan periaatteet ohjaavat riskienhallinnan kokonaisuutta ja niillä varmistetaan Kelan perustehtävän sekä strategisten ja operatiivisten tavoitteiden toteuttamista. Riskienhallintaopas on julkaistu Kelan intranetsivuilla. Riskienhallintaa sovelletaan koko Kelassa yhtenäisin menetelmin ja systemaattisesti.

Tilintarkastus

Em. lain 5 §:n mukaan valtuutetut valitsevat tarpeellisen määrän tilintarkastajia ja vahvistavat heille johtosäännön. Tällä hetkellä tilintarkastajia on kahdeksan. Tilintarkastajat ovat valinneet yhden tilintarkastajista valvontatilintarkastajaksi, joka antaa tilintarkastajien käsiteltäväksi neljännesvuosittain valvontaraportin. Valvontaraportti lähetetään tiedoksi valtuutetuille ja hallitukselle.

Johtosäännön 2 §:n mukaan tilintarkastajien tehtävänä on tarkastaa Kelan hallintoa, omaisuuden hoitoa ja toimintaa. Em. lain 18 §:n mukaan tilintarkastuksen toimittamisessa noudatetaan soveltuvin osin tilintarkastuslain (459/2007) säännöksiä. Tilintarkastajat toimittavat tilintarkastuksen ja antavat valtuutetuille tilintarkastuskertomuksen vuosittain tilivuotta seuraavan huhtikuun loppuun mennessä. Valtuutetut määräävät tilintarkastajien palkkiot.

Viestintä

Kelan viestinnän keskeiset linjaukset, tehtävät, organisointi ja työnjako kuvataan Viestinnän periaatteissa. Hallinto-osastossa on viestintäyksikkö, jonka tehtäviin kuuluvat Kelan sisäinen ja ulkoinen viestintä. Kela ylläpitää laajaa internetsivustoa, jossa kuvataan Kelan toimintaa toimialoittain. Lisäksi Kelalla on intranetsivusto. Kela julkaisee myös kahta asiakaslehteä, jotka ovat Elämässä / Mitt i allt ja Sosiaalivakuutus, sekä henkilöstölehteä. Viestintäyksikköä johtaa viestintäpäällikkö, joka toimii myös lehtien ja internetsivujen päätoimittajana.

LIITE

Valtuutettujen johtosääntö
Hallituksen ja johtoryhmän esittely
Hallituksen päätös pääjohtajan ja johtajien työnjaosta
Hallituksen päätös johtajien sijaisuuksista

TOIMIELIMET 2012**Valtuutetut**

Kettunen, Pentti, kansanedustaja, puheenjohtaja
Varajäsen: Juvonen, Arja, kansanedustaja
Kiljunen, Anneli, kansanedustaja, varapuheenjohtaja
Kuusisto, Merja, kansanedustaja
Mäntymaa, Markku, kansanedustaja
Suutari, Eero, kansanedustaja
Kopra, Jukka, kansanedustaja
Tolvanen, Kari, kansanedustaja
Grahn-Laasonen, Sanni, kansanedustaja
Männistö, Lasse, kansanedustaja
Rajamäki, Kari, kansanedustaja
Eloranta, Eeva-Johanna, kansanedustaja
Salonen, Kristiina, kansanedustaja
Viitamies, Pauliina, kansanedustaja
Koskela, Laila, kansanedustaja
Mattila, Pirkko, kansanedustaja
Jurva, Johanna, kansanedustaja
Elomaa, Ritva, kansanedustaja
Kalmari, Anne, kansanedustaja
Pirttilahti, Arto, kansanedustaja
Katainen, Elsi, kansanedustaja
Torniainen, Ari, kansanedustaja
Pekonen, Aino-Kaisa, kansanedustaja
Kalliorinne, Risto, kansanedustaja

Tilintarkastajat

Koskela, Markku, professori, KHT, puheenjohtaja
Prepula, Eero, toimitusjohtaja, KHT, JHTT
Mäkisalo-Ropponen, Merja, kansanedustaja, varapuheenjohtaja
Tainio, Hanna, kansanedustaja
Hemmilä, Pertti, kansanedustaja
Kataja, Sampsa, kansanedustaja
Vikman, Sofia, kansanedustaja
Ullvén-Putkonen, Tiina, taloudenhoitaja, isännöitsijä
Kymäläinen, Suna, kansanedustaja
Virtanen, Erkki, kansanedustaja
Tuupainen, Kauko, kansanedustaja
Kangasmäki, Auli, talouspäälikkö
Lohi, Markus, kansanedustaja
Maijala, Eeva Maria, kansanedustaja
Tuomela, Ulla-Maija, KHT, JHTT
Isaksson, Sari, KHT, JHTT

Hallitus

Nummikoski, Velipekka, valtiosihteeri, hallituksen puheenjohtaja 1.1.–29.2.
Taina, Anneli, ylijohdaja, hallituksen puheenjohtaja 1.3. lukien
Aaltonen, Elli, ylijohdaja, varapuheenjohtaja
Ihalainen, Rauno, sairaanhoitopiirin johtaja

Ei julkinen

Liitteet: tilinpäätöstiivistelmä

Ikonen, Raimo, ylijohtaja
Itkonen, Pentti, toimitusjohtaja
Laatunen, Lasse, lakiasiaintohtaja
Veirto, Katja, sosiaaliasioiden päällikkö
Sipilä, Timo, johtaja
Särkelä, Riitta, johtaja
Tujunen, Taru, puoluesihteri 1.3. lukien
Järvinen, Brita, puheenjohtaja, henkilöstön edustaja, puhe- ja läsnäolo-oikeus 1.1.–29.2.
Martinmäki, Heli, puheenjohtaja, henkilöstön edustaja, puhe- ja läsnäolo-oikeus 1.3. lukien

Johtajat

Hyssälä, Liisa, pääjohtaja
Pesola, Helena, johtaja, pääjohtajan sijainen
Forss, Mikael, johtaja

JOHTAVAT TOIMIHENKILÖT**Osastopäälliköt**

Karjala, Esko (aktuaari- ja tilasto-osasto)
Neimela, Anne (eläke- ja toimeentuloturvaosasto)
Rantamäki, Juhani (hallinto-osasto)
Lankinen, Pasi (henkilöstöosasto)
Suominen, Markku (IT-osasto)
Hakala, Antti (kenttäosasto)
Luotola, Jouni (palveluosasto)
Meriläinen, Erkki (talousosasto)
Ollikainen, Kai 1.9.lukien (talousosasto)
Kivimäki, Elise (terveysosasto)
Hytönen, Veikko (tietohallinto-osasto)
Kangas, Olli (tutkimusosasto)

Muut johtavat toimihenkilöt

Lindroos, Kari, sisäisen tarkastuksen päällikkö
Järvisalo, Jorma, ylilääkäri

Aluejohtajat

Hongell, Sirkka (Etelä-Suomen vakuutusalue)
Ollikainen, Kai (Länsi-Suomen vakuutusalue) 1.1.–31.8.
Koivisto, Erkki 1.9. lukien (Länsi-Suomen vakuutusalue)
Lämsä, Tuomo (Itä- ja Pohjois-Suomen vakuutusalueet)

NEUVOTTELUKUNNAT**Kelan neuvottelukunta**

Hyssälä, Liisa, pääjohtaja, neuvottelukunnan puheenjohtaja
Pätäri, Jarmo, lakimies
Antila, Outi, ylijohtaja
Hiltunen, Virpi, neuvotteleva virkamies
Karjalainen, Pirkko, toiminnanjohtaja
Merikallio, Jussi, johtaja 1.1.–21.3.

Ei julkinen

Liitteet: tilinpäätöstiivistelmä

Myllärinen, Tarja, sosiaali- ja terveystieteiden johtaja 22.3. lukien
Majanen, Juha, neuvotteleva virkamies
Norppa, Tiina, työsuojelun päävaltuutettu
Oivo, Tuija, osastopäällikkö
Heikkala, Juha, kehitysjohtaja
Sainio, Aino, puheenjohtaja 1.1.–11.6.
Heinonen, Martti, oikeustieteen maisteri 12.6. lukien
Työläjärvä, Riitta, sosiaali- ja terveystieteiden asiantuntija
Kivistö, Kalevi, puheenjohtaja
Tuominen, Risto, lainopillinen asiamies 1.1.–30.8.
Vanhanen, Rauno, johtaja 31.8. lukien
Hiila-O'Brien, Helena, toimitusjohtaja
Loijas, Sari, ylitarkastaja
Jungman, Tor, pääsihteeri
Parpala, Matti, pääsihteeri
Varajäsenet:
Simpura, Jussi, tutkimusprofessori
Ålgars, Helena, lakimies
Hallia, Antti, asiantuntija
Koljonen, Olli-Pekka, pääsihteeri

Sairausvakuutusasiain neuvottelukunta

Pesola, Helena, johtaja, neuvottelukunnan puheenjohtaja
Forss, Mikael, johtaja, neuvottelukunnan varapuheenjohtaja
Kivimäki, Elise, osastopäällikkö, sihteeri
Voipio-Pulkki, Liisa-Maria, johtaja
varajäsen: Järvinen, Pekka, johtaja
Antila, Outi, osastopäällikkö
Kairisalo, Anja, johtaja
Keskitalo, Riitta, lääketieteen lisensiaatti 1.1.–18.6.
Pärnänen, Heikki, lääkäri –johtaja 19.6. lukien
Pöyry, Matti, toiminnanjohtaja
Schugk, Jan, ylilääkäri
Tanskanen, Antti, asiantuntija
Kaukoranta, Ilkka, ekonomisti
Rahkola, Joonas, ekonomisti
Työläjärvä, Riitta, sosiaali- ja terveystieteiden asiantuntija
Ilveskivi, Paula, lakimies
Pakkanen, Markku
Salo, Petri

Sosiaalilääketieteellinen neuvottelukunta

Järvisalo, Jorma, ylilääkäri, neuvottelukunnan puheenjohtaja
Tilvis, Reijo, professori, neuvottelukunnan varapuheenjohtaja ja jäsen
Alen, Markku, professori
Hirvensalo, Eero, dosentti
Holi, Tarja, johtaja
Huupponen, Risto, professori
Ihalainen, Risto, varatoiminnanjohtaja
Kivelä, Tero, professori
Kumpusalo, Esko, professori

Ei julkinen

Liitteet: tilinpäätöstiivistelmä

Leinonen, Esa, professori
Leirisalo-Repo, Marjatta, professori
Mattila, Kari, professori
Pöyry, Matti, toiminnanjohtaja
Ranki, Annamari, professori
Tiitinen, Aila, professori
Asiantuntijat:
Autti-Rämö, Ilona, tutkimusprofessori
Eronen, Marianne, asiantuntijalääkäri
Helminen, Sari, asiantuntijahammaslääkäri
Järvinen, Asko, dosentti
Kaikkonen, Päivi, ylioppiisori
Kalliokoski, Annikka, ylilääkäri
Kaukiainen, Ari, lääketieteellinen johtaja
Keränen, Tapani, professori
Keso, Lauri, asiantuntijalääkäri
Ketola, Eeva, päätoimittaja
Kivelä, Sirkka-Liisa, professori
Knuuttila, Matti, professori
Koivisto, Pekka, johtava lääkäri
Komulainen, Jorma, päätoimittaja
Meurman, Jukka, professori
Mäkelä, Marjukka, professori
Mäkelä, Mika, dosentti
Mäkitalo, Jorma, osaamiskeskuksen johtaja
Rajaniemi, Sinikka, ylijohtaja
Suominen-Taipale, Liisa, professori
Palomäki, Heikki, asiantuntijalääkäri, sihteeri ja jäsen

Eläkeasiain neuvottelukunta

Pesola, Helena, johtaja, neuvottelukunnan puheenjohtaja
Forss, Mikael, johtaja, neuvottelukunnan varapuheenjohtaja ja jäsen
Neimala, Anne, osastopäällikkö
Seppälä, Marja-Leena, etuuspäällikkö
Backman, Heli, johtaja
Varajäsen: Rossi, Juha, neuvotteleva virkamies 1.1.–12.12.
Strömberg, Erik, hallitusneuvos 13.12. lukien
Strömberg, Erik, hallitusneuvos
Narikka, Jouko, budjettineuvos
Lindell, Christina, osastopäällikkö
Kautto, Mikko, osastopäällikkö
Tanskanen, Antti, asiantuntija
Åström, Johan, asiantuntija
Vanhanen, Rauno, johtaja 1.1.–2.2.
Hellstén, Harri, lainopillinen asiamies 3.2. lukien
Tuominen, Risto, lainopillinen asiamies 1.1.–2.2.
Hirvonen, Merja, työmarkkina-asioiden päällikkö 3.2.–19.9.
Vanhanen, Rauno, johtaja 20.9. lukien
Väänänen, Pirjo, sosiaalipoliittinen asiantuntija
Rahkola, Joonas, ekonomisti
Puura, Heli, lakimies

Ei julkinen

Liitteet: tilinpäätöstiivistelmä

Työläjäjärvi, Riitta, sosiaali- ja terveystieteellinen asiantuntija
Tallavaara, Marja, asiantuntija
Lumiaho, Maire, lakimies
Partanen, Hannu, toiminnanjohtaja
Salminen, Jukka, toiminnanjohtaja
Valmari, Seppo, toiminnanjohtaja 1.1.–23.5.
Kyyrö, Päivi, toiminnanjohtaja 24.5. lukien
Palomäki, Marjo, toiminnanjohtaja

Työterveyshuoltoneuvottelukunta

Pesola, Helena, johtaja, neuvottelukunnan puheenjohtaja
Kivimäki, Elise, osastopäällikkö, neuvottelukunnan varapuheenjohtaja ja jäsen
Mukala, Kristiina, neuvotteleva virkamies
Varajäsen: Kairisalo, Anja, johtaja
Savolainen, Heikki, lääkintöneuvos
Aalto, Asko, lääkintöneuvos
Husman, Kaj, osaamiskeskuksen johtaja 1.1.–30.8.
Saunia, Riitta, tiimipäällikkö 31.8.–12.12.
Martimo, Kari-Pekka, teemajohtaja 13.12. lukien
Rautio, Maria, kehittämisspäällikkö
Anthoni, Sari, johtaja, työterveyshuollon erikoislääkäri 1.1.–21.3.
Sipponen, Jukka, yksikönjohtaja 22.3. lukien
Väihkönen Satu, yksikönjohtaja, työterveyshuollon alueylilääkäri 1.1.–21.3.
Visakorpi, Miisa, toimitusjohtaja, ylilääkäri 22.3. lukien
Rautjärvi, Leila, puheenjohtaja
Teinonen, Heidi, palvelupäällikkö
Haring, Kari, asiantuntijalääkäri
Perimäki, Raili, työympäristöasiantuntija
Schugk, Jan, ylilääkäri
Toivonen, Rauno, asiantuntija
Hollmén, Jyrki, asiantuntija
Tanskanen, Antti, asiantuntija
Tallavaara, Marja, asiantuntija
Lumiaho, Maire, lakimies
Työläjäjärvi, Riitta, sosiaali- ja terveystieteellinen asiantuntija
Kivipelto, Saga, vastaava työterveyshoitaja 1.1.–30.8.
Kukka, Anna, työympäristöasiantuntija 31.8. lukien
Ilveskivi, Paula, lakimies 1.1.–2.2.
Arkio, Tarja, asiamies 3.2. lukien
Pätäri, Jarmo, lakimies
Hellstén, Harri, lainopillinen asiamies
Tuominen, Risto, lainopillinen asiamies 1.1.–21.3.
Hirvonen, Merja, työmarkkina-asioiden päällikkö 22.3.–19.9.
Vanhanen, Rauno, johtaja 20.9. lukien
Lankia, Eero, johtaja
Piispanen, Pekka, johtaja

Kuntoutusasiain neuvottelukunta

Pesola, Helena, johtaja, neuvottelukunnan puheenjohtaja
Huusko, Tiina, kuntoutuspäällikkö, neuvottelukunnan varapuheenjohtaja ja jäsen
Järvisalo, Jorma, ylilääkäri

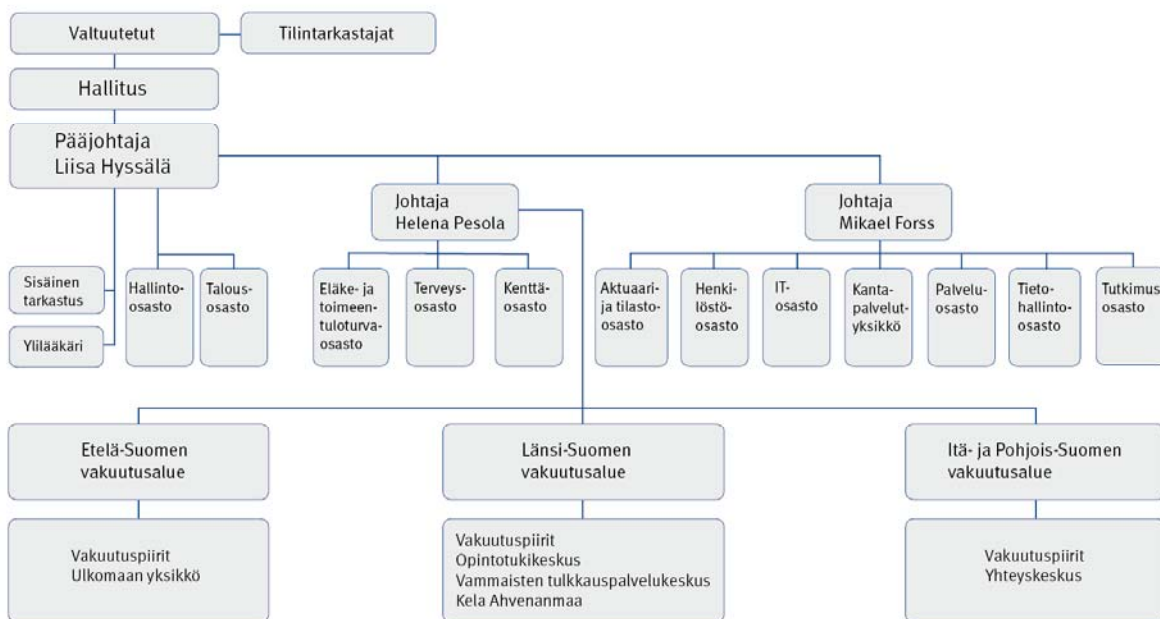
Varajäsen: Haukipuro, Kyösti, vakuutusalueen ylilääkäri
Kivimäki, Elise, osastopäällikkö
Laine, Arto, työterveyshuoltopäällikkö
Autti-Rämö, Ilona, terveystutkimuksen päällikkö
Salminen, Anna-Liisa, johtava tutkija
Järvinen, Hanna, vakuutusalueen ylilääkäri
Kiuttu, Jorma, vakuutusalueen ylilääkäri
Kairisalo, Anja, johtaja
Backman, Heli, johtaja
Kerminen, Päivi, hallitusneuvos
Kuusinen, Patrik, ylitarkastaja
Tuominen, Tuula, suunnittelija
Urhonen, Amu, puheenjohtaja
Sariola, Jukka, puheenjohtaja
Heikkonen, Merja, puheenjohtaja
Schugk, Jan, ylilääkäri
Tanskanen, Antti, asiantuntija
Haring, Kari, asiantuntijalääkäri
Kaukoranta, Ilkka, ekonomisti
Työläjärvi, Riitta, sosiaali- ja terveystieteiden asiantuntija
Puura, Heli, lakimies
Lumiaho, Maire, lakimies
Mattila, Ilpo, asiamies
Hellstén, Harri, lainopillinen asiamies
Tuominen, Risto, asiamies 1.1.–11.6.
Hirvonen, Merja, työmarkkina-asioiden päällikkö 12.6.–19.9.
Vanhanen, Rauno, johtaja 20.9. lukien
Karhunen, Sirkka-Liisa, kehityspäällikkö
Uotinen, Sami, neuvotteleva lakimies
Tervonen, Hilppa, valmistelupäällikkö
Varjonen, Elina, kehittämisspäällikkö
Lankia, Eero, johtaja
Piispanen, Pekka, johtaja
Härkäpää, Kristiina, professori
Laitinen, Merja, professori
Uutela, Toini, ylilääkäri
Leino, Eeva, kuntoutusylilääkäri

Työttömyysturva-asiain neuvottelukunta

Pesola, Helena, johtaja, neuvottelukunnan puheenjohtaja
Neimala, Anne, osastopäällikkö, neuvottelukunnan varapuheenjohtaja ja jäsen
Kauhanen, Heli, etuuspäällikkö
Maisonlahti, Marjaana, kassanjohtaja
Mäki, Outi, etuuspäällikkö
Åström, Johan, asiantuntija
Nyyssölä, Mikko, asiantuntija
Aarnio, Marko, toimintapäällikkö
Rautanen, Erja, osastopäällikkö
Airikkala, Risto, päälakimies
Lumiaho, Maire, lakimies
Salo, Esko, hallitusneuvos

Päivänsalo, Kirsi, hallitussihteeri
 Väänänen, Pirjo, sosiaalipoliittinen asiantuntija
 Rahkola, Joonas, ekonomisti
 Hellstén, Harri, lainopillinen asiamies
 Tuominen, Risto, lainopillinen asiamies 1.1.–21.3.
 Hirvonen, Merja, työmarkkina-asioiden päällikkö 22.3.–19.9.
 Vanhanen, Rauno, johtaja 20.9. lukien
 Puura, Heli, lakimies
 Douglas, Inka, lakimies
 Kerminen, Päivi, hallitusneuvos
 Meling, Timo, ylitarkastaja
 Jussila, Niina, toiminnanjohtaja
 Solovjew, Aleksei, puheenjohtaja
 Pohja, Heikki, toimitusjohtaja
 Oksanen, Tapio, talousjohtaja

Organisaatio



organisaatio 1.1.2013

Ei julkinen

Liitteet: tilinpäätöstiivistelmä

YHTEYSTIEDOT

Nordenskiöldinkatu 12

PL 450, 00101 Helsinki

Puhelin 020 634 11

etunimi.sukunimi@kela.fi

www.kela.fi

Palvelunumerot

Asevelvollisen tuet 020 692 200

Asumisen tuet 020 692 201

Eläkeasiat 020 692 202

Kela-kortti ja EU-sairaanhoitokortti 020 692 203

Kuntoutus 020 692 205

Lapsiperheiden tuet 020 692 206

Maasta- ja maahanmuutto 020 692 207

Omaisien kuoltua 020 692 208

Opiskelijan tuet 020 692 209

Sairastaminen 020 692 204

Työttömyysajan tuet 020 692 210

Vammaistuet 020 692 211