Kansaneläkelaitos
Yhteiset palvelut
Hallinto- ja toimitilayksikkö
Matti Happonen

Lausunto

29.3.2017

11/010/2017

Viite: HE 272/2016, Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi postilain muuttamisesta

Kelan lausunto postilain muuttamisesta

Liikenne- ja viestintävaliokunta pyytää Kelan lausuntoa Hallituksen esityksestä eduskunnalle laiksi postilain muuttamisesta.

Kelan lausunto

Kelan kannalta keskeisin ehdotus on yleispalvelun laatustandardin keventäminen eli postin kulkunopeuden hidastaminen. Vähintään 50 % kirjelähetyksistä olisi perillä viimeistään jättöpäivästä lukien neljäntenä arkipäivänä ja vähintään 97 % viidentenä arkipäivänä jättöpäivästä. Nykyisen standardin mukaan on posti jaettava kolmen arkipäivän kuluessa ja 95 % postista on jaettuna jo kahden arkipäivän kuluessa ja vähintään 98 % viimeistään kolmantena arkipäivänä.

Kela on keskittänyt saapuvan postin käsittelyn ja skannauksen neljään pisteeseen ja ottanut käyttöön yrityspostinumeron, joka nykyisellään takaa postin toimittamisen skannauskeskuksiin jokaisena työpäivänä.

Kirjeiden kulkunopeuden hidastuminen vaikutukset Kelan asiakaspalvelulle ja etuuskäsittelylle ovat todennäköisesti epäsuotuisia. Ne mahdollisesti viivästyttävät asiakkaiden etuusasioiden käsittelyä, esim. työttömyysturvan maksatusta ja kiireellisten lääkekorvausasioiden käsittelyä. Kirjeiden kulkunopeuden hidastuminen voi lisätä toimisto- ja puhelinasiointia sekä hajaannuttaa saapuvien asiakirjojen skannausta takaisin toimistoihin, jos asiakirjat ovat asiakkaan toimistoon jättäminä nopeammin käsiteltävänä kuin postin keskitettyihin skannausyksiköihin kuljettamina. Mahdollisesti postin lähettäminen toimistoista skannauskeskuksiin myös lisääntyy. Tämä hidastaa asioiden käsittelyä edelleen. Postinkulun hidastaminen rapauttanee keskittämisellä tavoiteltua tehokkuuden lisäämistä ja taloudellisia säästöjä.

Kelan käsiteltäväksi siirtynyt perustoimeentulotuen maksatus on lisännyt Kelaan saapuvien asiakkaiden lähettämien asiakirjojen määrää. Postin kulkunopeuden hidastumisen arvioidaan vaikuttavan myös tämän etuuden käsittelyä hidastavasti.

Postin kulkunopeuden hidastumisella on todennäköisesti vaikutuksia myös erilaisiin määräaikoihin, mm. kirjallisten lisäselvitysten saapumiseen Kelalle sekä siihen, milloin asiakkaan oletetaan saaneen tiedon etuuspäätöksestä ja tiedonsaannista määräytyvään muutoksenhakuaikaan.

Kokonaisuutena postin jakelun harventaminen ja kulkunopeuden hidastaminen voi heikentää postin saajien asemaa ja edellyttänee erilaisten määrä- ja käsittelyaikojen mm. muutoksenhakuaikojen pituuksien tarkastelua julkishallinnossa.

Muutoin ehdotukset ovat Kelan kannalta tarkoituksenmukaisia siltä osin kuin ne edistävät kilpailun lisäämistä ja kustannustehokkaan sekä taloudellisen postitoiminnan aikaansaamista ja nykyistä läpinäkyvämpää hinnoittelua.