

Tulorekisteriyksikkö, Verohallinto

Lausuntopyyntöne koskien Tulorekisteriyksikön toiminta- ja taloussuunnitelmaa vuodelle 2021

Tulorekisteriyksikkö on lähettänyt tulorekisterin sidosryhmien nimeämien verkoston ja Yhteistyöryhmän edustajien kautta lausuntopyynnön yksikön Toiminta- ja taloussuunnitelmasta 2021.

Tässä lausunnossa esitämme Eläketurvakeskuksen (ETK) huomioidut lausuttavana olevaan asiakirjaan. Eläketurvakeskus on koonnut tähän lausuntoon huomioidut toimintakertomukseen yhdessä eläkevakuuttajien kanssa.

Lausuntomme pääkohdat:

- Toimintasuunnitelmassa tulee selkeästi kuvata etuuksien käyttöönoton vaikutus kokonaisuudessaan: Tulorekisteriyksikön toimintaan ja tavoitteisiin, yhteistyötapoihin sekä kehittämiseen.
- Tietojen täsmäyttämisen tärkeys korostuu edelleen etuuksien käyttöönoton myötä. Mikäli työeläkeala ei voi täsmäyttää palkkatietoja, toistuvat palkkatietojen virheet mahdollisesti myönnettyissä etuuksissa.
- Yhteistyömallien arviointi ja kehittäminen tulee kuvata käytännön tasolla. Yhteistyön kehittämisen tärkeyteen on otettu kantaa myös aikaisemmin annetuissa lausunnoissa.

Tulorekisteriyksikön toiminnan painopisteet, tavoitteet ja seuranta

Olemme edelleen sitä mieltä, että Tulorekisteriyksiköllä tulisi olla selkeästi omasta roolistaan lähtevät strategiset tavoitteet. Tavoitteiden ymmärrettävyyden kannalta tulisi kuvata ketkä ovat Tulorekisteriyksikön asiakkaita.

Pidämme hyvänä, että toimintasuunnitelmassa on huomioitu kokonaisprosessin toimivuutta mittaavan mittariston rakentaminen. Koska mittariston rakentamista ei ole vielä aloitettu, tulisi se mahdollisuuksien mukaan kuvata lopulliseen toimintasuunnitelmaan. Tietojen täsmäminen tiedon tuottajalta tiedon käyttäjälle on yksi kokonaisprosessin toimivuuden mittari, joten riittävän täsmäytystoiminnallisuuden tärkeys korostuu edelleen etuuksien käyttöönoton myötä. Mikäli työeläkeala ei voi täsmäyttää palkkatietoja, toistuvat palkkatietojen virheet mahdollisesti myönnettyissä etuuksissa.

Tulorekisteriyksikön ja Katre-hankkeen työnjakoa on kuvattu selkeästi, mutta tämän lisäksi toivomme selkeämpää kuvausta Tulorekisteriyksikön ja Verohallinnon välisestä työnjaosta. Etuuksien osalta Verohallinto toimii työeläkealan tietojen käyttäjänä ja toisaalta Tulorekisteriyksikkö on osa Verohallintoa.

RE/Matleena Pulla

2.3.2020

Mittarit

Jotta Tulorekisteriyksikön toiminnan kehittymistä voidaan arvioida, tulee kaikkien toimintaa mittaavien tavoitteiden osalta kuvata aikaisempien vuosien toteuma ja kertoa mihin tavoite perustuu. Nyt tavoitteita voidaan pitää vaatimattomina suhteessa vuoden 2019 toteumaan. Erityisesti tietojen antamisen määräaika ja puhelintavoitettavuus ovat tärkeitä ja niiden osalta tulisi tavoitteet asettaa korkeammalle.

Tavoite antaa 85 prosenttia ilmoituksista 14 päivää palkanmaksun jälkeen ei tue tulorekisterin tavoitetta reaaliaikaisuudesta ja tavoitetta voidaan pitää jopa lainvastaisena. Työeläkealan toimeenpanoprosessi on rakennettu perustuen tulotietojärjestelmästä annetun lain tietojen antamisen määräaikaan, joka on viidentenä päivänä palkanmaksusta. Uusi tavoite antaa tiedon tuottajille vääränlaista signaalia ja johtaa viime kädessä turhiin selvittelyihin.

Asiakastyytyväisyyttä tulotietojärjestelmään tulee vuonna 2021 mitata tiedon tuottajien osalta erikseen palkka- ja etuustiedon tuottajilta. Lisäksi asiakastyytyväisyyttä tulisi käsitellä laajemmin esim. yhteistyöverkoston kanssa ja keskustella tarvittavista toimenpiteistä. Tulorekisterin asiakkaat ovat myös työeläkealan asiakkaita.

Kaikkien mittareiden osalta edellytämme Tulorekisteriyksiköltä toimintavuoden aikana avointa ja läpinäkyvää toimintaa suunnittelun, toteutumien ja kehitystoimenpiteiden osalta.

Tulorekisteriyksikön toimintatavat

Yhteistyötapoja sekä muita tuotannon toimintamalleja ei pidetä työeläkealalla kaikilta osin riittävinä. Useampi sidosryhmä toimii vuonna 2021 sekä tiedon tuottajana, että tiedon käyttäjänä, joten sidosryhmien tulee voida osallistua tuotannon aikaisten menettelytapojen suunnitteluun.

Valmisteleva yhteistyö ja tuotannon näkymien kokonaisarviointi paranisi merkittävästi, jos sitä tehtäisiin säännöllisesti, suunnitelmallisesti ja ennakoitavasti yhteistyöverkoston merkittävien tiedon käyttäjien kanssa.

Tulorekisterin asiakaspalvelu on keskeisessä roolissa tiedon laadun varmistamisessa. Tulorekisterin käyttäjäkunnan laajentuminen vuonna 2020 on osaltaan näkynyt asiakasneuvonnan haasteina. On entistä vaikeampaa huomioida koko tulorekisterikokonaisuutta ja ohjeistaa ilmoittamista kaikkien sidosryhmien kannalta oikein. Tästä syystä toimintasuunnitelmassa olisi hyvä kuvata etuuksien käyttöönoton mahdolliset vaikutukset asiakaspalveluun ja asiakkaiden ohjaukseen sekä muutostarpeet Tulorekisteriyksikön tukiprosesseihin ja organisoitumiseen.

Ohjelmistotaloille suunnatuista päivistä tulee kertoa hyvissä ajoin Tulorekisteriyksikön toimesta kaikille sidosryhmille ja tarvittaessa tilaisuuksissa tulee nostaa esille myös sidosryhmien tärkeäksi kokemia asioita. Tästä on toimiva esimerkki vuodelta 2020 tapaturmapuolen käyttöönoton myötä. Toimintasuunnitelmaan tulee kuvata, miten etuustiedon tuottajat huomioidaan sovelushallinnan yhteistyötavassa, jotta voimme arvioida vaikutukset olemassa oleviin yhteistyöfoorumeihin. Työeläkevakuuttajat TELA ry on tällä hetkellä koordinoanut Verohallinnon ja työeläkealan tapaamisia etuuksiin ja eläkkeiden maksamiseen liittyen.

Viestinnässä tulisi edelleen korostaa kansalaisille kohdennettua viestintää ja sen onnistumista tulisi mitata esimerkiksi sähköisen asiointipalvelun käytön kasvuna.

Tulorekisterin kehittäminen

Pidämme hyvänä, että vuosimuutosten käsittelyyn on saatu enemmän suunnitelmallisuutta ja läpinäkyvyyttä. Tätä kehittämistä tulee edelleen jatkaa, sillä yhteisen ymmärryksen syntyminen ja toisaalta sitoutuminen kehittämisprosessiin ei ole kaikilta osin vielä toteutunut. Myös sähköisiä työvälineitä tulee kehittää paremmin yhteistyötä tukeviksi. Lopullisessa toimintasuunnitelmassa tulisi olla selkeästi kerrottu, miten etuudet huomioidaan nykyisessä kehittämisen toimintamallissa.

Tulorekisterin mahdollinen laajentuminen tiedon käyttäjän tai tulonsaajan rinnakkaiseen näkemykseen (ns. valvontatieto) on koko tulorekisteriyhteisön kannalta niin merkittävä muutos, että se olisi hyvä kuvata lopulliseen toimintasuunnitelmaan.

Työeläkeala odottaa toimintavuoden aikana myös aktiivista keskustelua Tulorekisteriyksikön kehittämiskohteista. Esimerkiksi yhteinen chat-alusta herättää kysymyksiä toteutustavan, kohderyhmän ja osaamisen varmistamisen osalta.

Resurssit

Tulorekisterin henkilöressurssien on esitetty pysyvän samana riippumatta etuuksien käyttöönotosta. On tärkeää, että Tulorekisteriyksikkö varaa riittävät resurssit tehtäviensä laadukkaaseen hoitamiseen.

Lopuksi

Sen lisäksi, että toimintasuunnitelma kuvaa Tulorekisteriyksikön seuraavaa vuotta, on se sidosryhmille väline suunnitella omaa toimintaansa suhteessa Tulorekisteriyksikköön. Myös tästä näkökulmasta suunnitelman sisältöön ja kuvaustapaan on hyvä panostaa.

Eläketurvakeskus

Lausunto

4 (4)

Hyväksytty ETK:n johtoryhmässä

RE/Matleena Pulla

2.3.2020

Eläketurvakeskus

Katri Raatikainen

Sari Alanko