



Kela|Fpa[®]

Limingan kunnan Kela-palvelut

Muutosesitys 1.1.2023 alkaen

Anne Penttilä
Palveluyksikön johtaja
Kela, Pohjoinen asiakaspalveluyksikkö
Diaarinro: 11/09/2022

Nykytilanne



- Kelan Limingan palvelupisteellä on tarjottu ajanvarauspalvelua yhtenä päivänä viikossa.
- Palvelupisteessä toteutuneet asiointimäärät ovat keskimäärin 1 ajanvarausasiointi viikossa.
- Lähin seuraava Kelan palvelupiste sijaitsee Oulussa (28 km). Oulun palvelupisteessä on saatavilla asiantuntijapalvelua palveluopastuksena, vuoronumerolla asioiden, ajanvarauksella tai itsepalvelupäätteellä.
- Verkkopalvelun lisäksi puhelimitse on saatavissa henkilökohtaista asiantuntijapalvelua sekä jonottaen että ajanvarauksella. Puhelinpalvelussa asiakkaalla on mahdollisuus jättää myös soittopyyntö, jolloin soitamme tunnin kuluessa asiakkaalle takaisin.
- Limingan kunnassa ei ole tällä hetkellä asiointipistettä.
- Kelan vuokrasopimus Limingassa nykyisissä tiloissa päättyy 31.12.2022.

Esitys

- Limingan Kelan palvelupisteen palvelu nykymuodossaan osoitteessa Liminganraitti 10 91900 Liminka korvataan muilla palvelumuodoilla 1.1.2023 alkaen.
- Puhelinpalvelut sekä verkkopalvelut kela.fi palvelevat kuntalaisia. Kelan palvelut löytyvät myös lähimmistä Kelan palvelupisteistä. Lähin palvelupiste löytyy Oulusta.
- Palvelua voidaan täydentää tilapäisillä pop up-palveluilla Limingan kunnan alueella, jos on tarvetta ja mahdollisuuksia tilan puolesta järjestyy.
- Jos Limingan kunta avaa asiointipisteen, tehdään sopimus Kelan kanssa sisältäen etäpalvelumahdollisuuden.

Kelan palvelukanavat ja palvelut

Palvelukanavat ja palvelut henkilöasiakkaille



Kela.fi

Verkkosivut

Chattirobotti
Kysy Kelasta
Laskurit
Palautepalvelu
Chatti
Verkkopuhelu

OmaKela

Chattirobotti
Hakeminen
Oma asiointi
Viestit ja liitteet
Chatti



Puhelin

Asiantuntijapalvelua puhelimitse.
Asiantuntijapalvelua ajanvarauksella. *
Mahdollisuus kielitulkkaukseen ajanvarauksella.
Puhebotti
Ajastettu soittopyyntö



Palvelupiste

Asiantuntijapalvelua palvelupisteissä ympäri Suomen.
Mahdollisuus asioida ajanvarauksella.

Kelan erityispalvelut enemmän tukea tarvitseville asiakkaille



Some-asiakaspalvelu

Facebook
Instagram



Kanta.fi

Omakanta
Reseptipalvelu

Muut palvelut

- Vammaisten tulkkauspalvelu
- Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP)

Asiointipisteet

Osassa mahdollisuus etäpalveluun

Pop up -palvelu

Muut kumppanien tiloissa annettavat palvelut

Osassa mahdollisuus etäpalveluun

Harmaalla olevat ovat suunnitteilla olevia palveluita

Kysy Kelasta –palstan toiminta päättynyt 1.6.22 ja Kela tarjoaa some-asiakaspalvelua myös Jodelissa

Kumppani, ohjaa asiakas

- verkkoon, kun hän voi hoitaa asiansa itse.
- puhelinpalveluun, kun henkilökohtainen palvelu on tarpeen.
- varaamaan aika, kun hänen elämäntilanteessaan on monta muutosta kerralla tai tilanne on muuten mutkikas.
- palvelupisteeseen tai asiointipisteeseen, jos henkilökohtainen käynti on tarpeen.





Kelan Pop up –palvelu Limingan kunnan alueella

- Palvelua yhteistyössä kunnan ja yhteistyökumppaneiden kanssa
- Tarpeen mukaista läsnäoloa, Kela-palvelun hoitoa ja kumppanuustyötä siellä, missä asiakkaat liikkuvat.
- Muutostilanteiden ennakoointia
- Kelan palveluasiantuntija:
 - Kelan palvelutarvekartoitukset, neuvonta, hakemusten vastaanotto, tarvittaessa hakemusten suullinen vastaanotto, palveluohjaus ja jatkon varmistaminen

Kelan palvelut asiointipisteessä ja etäpalvelu

- **Asiointipiste** on Kelan ja kunnan/muiden julkisten organisaatioiden yhdessä ylläpitämä palvelupiste. Sieltä saa Kelan hakemuslomakkeita ja esitteitä, voi jättää hakemuksen ja saada yleistä opastusta etuuksista sekä Kelan verkkopalvelujen käytöstä.
- **Etäpalvelussa** Kelan palveluasiantuntija neuvoo asiakasta kuvayhteyden välityksellä. Palvelu vastaa toimistopalvelua.
- Kela kouluttaa asiointipisteiden henkilöstöä palvelun alkaessa ja jatkossa säännöllisesti.

Lausuntopyyntö suunnitelmaan

- Pyydämme Limingan kunnan kannanottoa Limingan Kelan palvelupisteen korvaamiselle muilla palvelumuodoilla **12.10.2022 mennessä**.
- Vastaus lausuntopyyntöön pyydetään toimittamaan sähköisesti osoitteeseen: kirjaamo@kela.fi. Pyydämme teitä sisällyttämään vastauksenne otsikointiin kansilehdellä olevan **diaarinumeron**.

KIITOS

Anne Penttilä
Palveluyksikön johtaja
Kela, Pohjoinen asiakaspalveluyksikkö
anne.penttila@kela.fi

Kela|Fpa 