

Kelan palvelukanavat

Asko Riihioja

Kela Keskinen asiakaspalveluyksikkö ja vakuutuspiiri

10.6.2016



Kelan monipuolinen palvelukanavatarjonta

- Verkkopalvelu
- Puhelinpalvelu
- Posti
- Toimistokäynti
- Suorakorvaus
- Yhteispalvelu



Palvelukanavan valinta on aina asiakkaan.

- Asiakkaasta riippuen paras palvelukanava voi vaihdella.

Kelan painopisteet palvelukanavaohjauksessa

- Panostamme verkkoasiointipalveluihin
 - Toimeentulotuki asiakkaat ohjataan ensisijaisesti hakemaan etuutta verkossa
 - Tällä hetkellä Keski-Suomen vakuutuspiirin ja asiakaspalveluyksikön alueella noin 63 % hakemuksista tehdään verkossa
- Suullista hakemista voidaan tarjota niille, joilla ei ole mahdollisuutta verkkoasiointiin (arviolta 30% asiakkaista)
- Ajanvarauspalvelua suunnataan erityisesti asiakkaille, joiden tilanteen hoitamiseen tarvitaan laajempaa osaamista ja enemmän aikaa

Palvelukanavaohjaus

- Toimimme palvelumallin mukaisesti ja ohjaamme ammattitaitoisesti ja aktiivisesti asiakkaat heidän palvelutarpeensa mukaiseen palvelukanavaan
 - Asiakkaiden ohjaus verkkoasiointiin
 - Vähennämme asiakkaiden toimisto-/puhelin asiointin tarvetta rutiininomaisissa asioissa
 - Henkilökohtainen palvelu toimisto- ja puhelinpalvelussa kohdennetaan erityisesti muutostilanne- ja erityisasiakkaille
 - Erityistä tukea tarvitsevien ohjaus ajanvaraukseen

Palvelukanavaohjaus

- Palvelukanavaohjaus todella tärkeässä roolissa
 - Panostamme asiakkaiden verkkopalveluohjaukseen
 - Tällä hetkellä asiakaspäätteitä suuressa osassa asiakaspalveluyksikön palvelupisteistä
 - Loppuvuodesta Kelan palveluneuvojan tai harjoittelijan verkkopalveluohjausta myös kuntien tiloissa?

Verkkopalvelut - sähköinen asiointi

Asiointipalvelussa voit

- hakea Kelan etuuksia
- lähettää hakemukseen tarvittavat liitteet, kun olet skannannut tai kuvannut ne
- ilmoittaa muutoksista ja lakkauttaa tuen
- muuttaa tilinumeroa
- tarkistaa, onko hakemuksesi ratkaistu, paljonko etuutta maksetaan ja koska maksupäivä on
- lähettää etuusasioihin liittyviä viestejä

Miksi asioida verkossa?

- Kun haet tuet ja lähetät liitteet verkossa, hakemuksesi käsittely nopeutuu ja saat tuen nopeammin.
- Hakemuksessa on valmiiksi osa tiedoista, joten sinun ei tarvitse täyttää kaikkia kohtia.
- Palvelu opastaa hakemuksen täytössä.
- Saat lopuksi yhteenvedon tarvittavista liitteistä.
- Palvelu avoinna 24 h/vrk

Kela-asiasi yhdellä vilkaisulla

Asiointipalvelun etusivulta näet

- seuraavat ja edelliset maksut ja tukien määrät
- onko hakemuksesi jo käsitelty tai ratkaistu
- muistutukset, jos hakemuksestasi puuttuu liite tai se on jäänyt lähettämättä

Näin haet tuet ja lähetät liitteet verkossa

- 1 Kirjaudu sisään verkkopankkitunnuksillasi.
- 2 Valitse kohdan Hakemus ja ilmoitus alta etuus, jota haluat hakea.
- 3 Täytä kohdat ja etene valinnalla Jatka.
- 4 Saat lopuksi yhteenvedon, jossa on lista tarvittavista liitteistä. Hyväksy ja lähetä hakemus. Saat vahvistuksen, että hakemus on tullut Kelaan.
- 5 Skannaa tai kuvaa tarvittavat liitteet ja tallenna ne esim. koneen työpöydälle. Lähetä liitteet kohdasta Liitteet. Saat vahvistuksen, että liitteet ovat tulleet Kelaan.

Hakemassa Kelan tukea?

Tee se verkossa. Saat tuen nopeammin. Kirjaudu sisään verkkopankkitunnuksillasi.

[Kirjaudu palveluun! ▶](#)

Ajanvaraus

- Voit varata ajan Kelan puhelinpalveluun tai toimistoon Kelan nettisivuilla www.kela.fi/ajanvaraus
Tarvitset siihen puhelinnumeron ja suomalaisen henkilötunnuksen; ei vaadi tunnistautumista.

Voit vaihtoehtoisesti varata ajan soittamalla elämäntilannekohtaiseen palvelunumeroon.

- Varaa aika etenkin silloin, kun elämäntilanteesi muuttuu ja tarvitset neuvoa Kelan tukien hakemisessa.

Ajanvaraus

Näin varaat ajan

- 1** **Varaa aika verkossa.** Tarvitset siihen puhelinnumeron ja suomalaisen henkilötunnuksen. Voit vaihtoehtoisesti varata ajan soittamalla elämäntilannekohtaiseen palvelunumeroon.
- 2** Jos varaat ajan toisen henkilön puolesta, käytä ajanvarauksessa hänen tietojaan. Jos myös hoidat ajanvarausasiat hänen puolestaan, ota mukaan valtakirja.
- 3** Jos tarvitset tulkkia, varaathan ajan vasta aikaisintaan viikon päähän. Tulkkia ei usein saada nopeammin. Kela tilaa tulkin paikalle varauksesi perusteella. Jos tulkkia ei saada toivomallesi ajalle, Kela ehdottaa sinulle uutta aikaa.

Varaa aika verkossa

Jos sinulla on puhelinnumero ja suomalainen henkilötunnus, voit varata ajan Kelan toimistoon tai puhelinpalveluun verkossa.

[Ajanvaraukseen](#) ▶

Puhelinajanvarauksen hyvät puolet

- Aikoja on saatavilla **nopeastikin**.
- Ajanvarauksessa tarkastelemme rauhassa asiakkaan elämäntilannetta (perhe, asuminen, toimeentulo ja terveys) ja hoidamme **kaikki etuusasiat kuntoon**.
- **Suullisen hakemuksen täyttäminen** onnistuu lähes kaikissa etuuksissa (poikkeus työeläke ja kuntoutus).
- Ei maksa asiakkaalle kun Kelasta soitetaan hänelle

Valtakunnalliset palvelunumerot

- Puhelinpalvelusta tavoitat juuri sinun elämäntilanteeseesi perehtyneen palveluneuvojan **ma–pe klo 8–16**
<http://www.kela.fi/palvelunumerot>
- Numerosta **020 634 0210** kuulet nauhalta 24/7 lapsilisän, lastenhoidon tuen, eläke- ja vammaisetuuksien, asumistukien, opintotuen ja sotilasavustuksen maksupäivät.
- **Perintäkeskus 020 634 4940 (ma–pe klo 9–16)**
Asioi Kelan perintäkeskuksen kanssa, jos olet saanut sieltä postia tai aina silloin kun haluat neuvotella maksusuunnitelmasta.

Puhelinpalvelu ja soittopyynnön jättäminen

Jos palvelunumerossa on soittohetkellä jonoa, voit halutessasi jättää Kelan puhelinpalveluun soittopyynnön. Kelan palveluneuvoja soittaa sinulle takaisin mahdollisimman pian; viimeistään tunnin sisällä. Takaisinsoitto on sinulle maksuton.

Näin jätät soittopyynnön

- 1 Kuulet tiedotteen, kun soittopyynnön jättäminen on mahdollista. Voit jättää soittopyyntöjä klo 14.30 saakka. Voimme ottaa soittopyyntöjä vastaan rajoitetun määrän.
- 2 Jos haluat jättää soittopyynnön, kuuntele tiedote loppuun ja tee sen jälkeen puhelimesiasi ohjeen mukaisesti numerovalinta 1. Puhelinnumerosi tallentuu automaattisesti takaisinsoittoa varten.
- 3 Kun kuulet tiedotteen "Soittopyyntösi on vastaanotettu", voit lopettaa puhelun ja odottaa soittoa Kelasta.

Kelan palveluneuvoja soittaa kerran. Jos sinua ei tavoiteta, saat Kelasta tekstiviestin, jossa pyydetään soittamaan Kelan palvelunumeroon uudelleen.

Etäpalvelu

Etäpalvelu

Etäpalvelussa Kelan palveluneuvoja neuvoo asiakasta kuvayhteyden välityksellä. Palvelu vastaa toimistopalvelua.

Etäpalvelun etuna on, että voit hoitaa Kela-asiasi kotoa käsin tai lähellä olevassa asiointipisteessä tai yhteispalvelupisteessä, jossa on etäpalvelut. Sinun ei siis tarvitse matkustaa lähimpään Kelan toimistoon. Etäpalvelun kautta voit saada apua, kun hoidat asioitasi Kelan verkkoasiointipalvelussa.

Etäpalvelua kotoa käsin

Kela tarjoaa etäpalvelua kuvayhteydellä kotoa käsin [vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen palveluna](#) sekä kielipalveluina [venäjäksi](#), [kurdiksi](#), [pohjoissaameksi](#) sekä [koltansaameksi](#).

Seuraa Kelaä sosiaalisessa mediassa

Kela on aktiivisesti mukana useissa sosiaalisen median kanavissa.

Kysy Kelasta -keskustelupalstat (www.kela.fi/kysy-kelasta):

- [Kysy lapsiperheiden etuuksista](#)
- [Kysy työttömyysturvasta](#)
- [Kysy sairausajan etuuksista](#)

Vastaava keskustelupalsta tulossa myös toimeentulotuesta.

Tietoturvasyistä palstalla ei vastata yksittäisen henkilön tai perheen etuustiedusteluihin. Älä lähetä henkilötietoja, henkilötunnusta tai tietoja etuuspäätöksistä palstalle.

Seuraa Kelaä sosiaalisessa mediassa

Facebook

- [Kela-Kerttu](#) vastaa lapsiperheiden kysymyksiin työaikaan maanantaista perjantaihin ja Kela-Kerttu tarjoaa vinkkejä ja ajankohtaista Kela-tietoa pienten lasten vanhemmille.

Youtube

- [Kela-kanava](#) (pikavideoita esimerkiksi verkkoasioinnista)