

Lausunto / Kela-palvelut Virroilla

KH 15.04.2024 § 112
141/00.04.02/2024

Valmistelija

hallintopäällikkö, talous- ja hallintojohtaja

Kelan keskinen asiakaspalveluyksikkö on ollut yhteydessä Virtain kaupunkiin Kela-palveluiden muutosehdotuksen myötä ja pyytäneet kannanottoa Kelan Virtain palvelupisteen lakkautukselle ja palvelun korvaamiselle jäljempänä esitetyllä tavalla. Kannanottoa pyydetään 26.4.2024 mennessä.

Kaupungintalon alakerrassa on vuodesta 2019 lähtien toiminut Kelan palvelupiste, jossa Kelan asiantuntijan ajanvarauspalvelua on tarjottu viime vuosina yhtenä päivänä viikossa. Kelan mukaan ajanvarauksella on Virroilla vuonna 2023 asiointunut 1 - 2 asiakasta kuukaudessa. Vuonna 2023 valtakunnallisesti 80 % Kelan hakemuksista toimitettiin sähköisesti ja loput paperisina hakemuksina. Kelan palvelukanavat henkilöasiakkaille on oheismateriaalina.

Asiakkaiden käyntiasiointipalvelujen laajempaa saatavuutta on täydennetty yhteispalvelun asiointipisteen toiminnalla, joka on ollut avoinna maanantaisin ja tiistaisin. Asiointipisteellä on kaupunginkanslian henkilökunnan toimesta annettu avustavaa palvelua Kelan ja Te-palveluiden asioissa. Avustava palvelu sisältää mm. yleisen neuvonnan ja tuen digiasioinnissa, lomakkeiden vastaanottamisen ja lähettämisen eteenpäin sekä tarvittaessa puhelinajanvarausaikojen varaamisen asiakkaalle. Asiointipisteellä on myös kaksi asiakaskonetta, jossa asiakas voi hoitaa omia Kelan ja Te-palveluiden asioitaan.

Kelan muutosesityksenä on, että Kelan palvelu nykymuodossaan kaupungintalolla lakkaa 1.9.2024 alkaen. Kelan avustavaa palvelua saa jatkossakin kaupungin asiointipisteestä. Samalla esitetään selvittäväksi mahdollisuutta ottaa käyttöön Kelan etäpalvelu osana yhteispalvelun toimintamallia. Kelasta voidaan antaa tukea, neuvontaa ja ohjausta tarvittaessa olemalla mukana eri asiakasryhmien tarpeen mukaan kumppanuusyhteistyössä. Palvelua voidaan esimerkiksi täydentää tarvittaessa tilapäisillä pop up-palveluilla. Mikäli Pirkanmaan hyvinvointialue tai alueellinen työllisyysalue kehittää myöhemmin esim. lähipalvelupistetöimintänsä eri kuntiin, Kela on ilmaissut kiinnostuksena olla mukana myös tällaisen palveluyhteistyön selvittämisessä. Kelan edustajien kanssa on keskusteltu muutosesityksestä.

Kaupungin näkökulmasta olisi tärkeää, että kuntalaisille pystyttäisiin jatkossakin tarjoamaan henkilökohtaista Kelan asiantuntijapalvelua kaupungintalon Kelan palvelupisteessä. Kelan avustavaa palvelua jatketaan nykyisten sopimusten mukaisesti. Etäasioinnin järjestämisen mahdollisuutta voidaan kuitenkin lähteä selvittämään ja valmistelemaan. Etäasioinnissa asiakas voi ottaa yhteyden Kelan asiantuntijaan ilman ajanvarausta. Etäasiointiin tarvittavan tilan tulee olla tietoturvallinen ja asiointiin vaadittavan laitteiston ja mahdollisen muun kaluston hankinnasta vastaa kaupunki. Alustavan selvityksen mukaan nykyiseen kaupungintalon alakerrassa olevaan Kelan vuokraamaan huoneeseen on mahdollista etäasiointipiste järjestää, sillä se vastaa tietoturva vaatimuksiin.

Kaupungin asiointipisteen toiminnan ja henkilöstöressurssien kannalta on tarkoituksenmukaista, että mahdollinen etäasiointi olisi käytössä vain asiointipisteen aukioloaikoina. Näin ollen Kelan avustavaan neuvontaan perehtynyt henkilöstö pystyy tarvittaessa neuvomaan asiakasta etäasioinnissa tai ohjaamaan asiakkaan etäasiointiin. Tällä hetkellä kuitenkin kyseisessä tilassa toimii maanantaisin ja tiistaisin VeroApu M. Sorvari. Toimijan kanssa on alustavasti keskusteltu mahdollisuudesta muuttaa vuokrasopimusta päivien osalta.

Esittelijä	Kaupunginjohtaja Viitanen Henna
Päätösehdotus	Kaupunginhallitus päättää antaa edellä esitetyn lausunnon Kela-palvelujen jatkosta Virroilla. Lisäksi kaupunginhallitus päättää, että etäpalvelun järjestämisen valmistelua jatketaan.
Päätös	Kaupunginhallitus hyväksyi ehdotuksen yksimielisesti keskustelun jälkeen.
Lisätietoja	Talous- ja hallintojohtaja Kaisa Jaatinen, puh. 044 715 1221, sähköposti: etunimi.sukunimi@virrat.fi
Jakelu	Kelan keskinen asiakaspalveluyksikkö