

Sopimus yhteispalvelusta Kela

Kaupunginhallitus 16.12.2025
209/00.01.00/2025

Valmistelija: talous- ja hallintojohtaja Leena Sämpi

Kelan kanssa on neuvoteltu yhteispalvelupisteen perustamisesta kaupunginvirastolle. Kela lakkautti Kannuksen toimipaikkansa 31.3.2025. Yhteispalvelusopimusluonnos liitteineen on oheismateriaalina.

Kelan palveluvalikoima yhteispalvelupisteessä:

- Asiakkaan kertoman mukaiseen elämäntilanteeseen liittyvä Kela-asioiden neuvonta
- Kelan verkkopalveluiden käyttöön opastaminen
- Kelan etäpalvelutilanteen valmistelut ja palvelutilanteessa tukeminen tarvittaessa
- Ajanvaraus Kelan puhelinajanvarauspalveluun tai tapaamiseen
- Kelan hakemuksen, liitteen tai muun asiakirjan vastaanottaminen, pois lukien työeläkehakemukset ja työeläkejärjestelmän kuntoutushakemukset
- Esitteen/lomakkeen/ yms. Kelan materiaalin antaminen
- Kelan asiakaspalautteen vastaanottaminen ja kirjaaminen
- Muu asiakkaan palvelutilanne Kela-asioissa

Yhteispalvelun asiakkailta on mahdollisuus saada yhteispalvelussa Kelan asiantuntijapalvelua etäyhteyden kautta. Etäpalvelulla ei siirretä asiointipisteissä annettavia, yhteispalveluksi sovittuja palveluja hoidettavaksi etäyhteyden avulla. Etäyhteys Kelaan on mahdollista saada Kelan etäpalveluaikoina. Yhteispalvelussa on etäpalvelun antamista varten erillinen, asiakkaan yksityisyyden suojan takaava tila. Kaupungin henkilöstön tehtäviin etäpalvelun antamisessa kuuluu

- arvioida etäpalvelun tarpeellisuus ja mahdollisuus vastata palvelutarpeeseen yhteispalvelussa
- etäpalvelutilanteen valmistelut ja palvelutilanteessa tukeminen tarvittaessa
- yhteyden ottaminen toimeksiantajaan etäyhteyden antamiseksi ja etäyhteyden avaaminen
- opastaminen dokumenttikameran käytössä
- etäyhteyden katkaiseminen

Kaupunki vastaa tarvittavan tilan, laitteistojen ja tietoliikenneyhteyden hankinnasta, joista Kela korvaa 300 euroa/kk. Yhteispalvelupisteestä vastaa virastomestari yhdessä sijaisikseen nimettyjen henkilöiden kanssa. Yhteispalvelupiste on avoinna kaupunginviraston aukioloaikoina. Viraston ilmastointiremontin vuoksi yhteispalvelupisteen toiminta aloittaa vasta 15.8.2026, koska väistötiloissa ei ole tarjota sopivaa, tietoturvallista tilaa yhteispalvelupisteen käyttöön.

Kaupunginjohtaja

Kaupunginhallitus päättää hyväksyä sopimuksen yhteispalvelusta Kelan kanssa siten, että se astuu voimaan 15.8.2026.

Päätös