

## Kelan palvelumuutokset Karkkilassa

Kaupunginhallitus 18.09.2023 § 235  
358/05.00/2023

Esittelijä: Kaupunginjohtaja Tuija Telén  
Valmistelija: Kaupunginjohtaja Tuija Telén

Kansaneläkelaitoksen (Kela) palvelutarjonnan kehittämisestä Karkkilassa on käyty valmistelevaa keskustelua Kelan ja Karkkilan kaupungin välillä kevään 2023 aikana. Kelan fyysisten palveluiden tarve on ollut Karkkilassa vähäistä viime vuosina. Kela on suunnitellut palvelutarjontaan laajennuksia ottamalla myös Karkkilassa käyttöön etäpalvelut laajalla palvelutarjonnalla.

Asiaa valmistellessa on päädytty siihen, että tarkoituksenmukaisinta on tarjota asiakkaille mahdollisuus etäpalveluihin Karkkilan kaupungintalolla, jolloin asiakkaat saavat etäpalveluyhteyden vaatimat laiteresurssit ja tarvittavan ohjauksen palveluihin.

Etäpalveluita tarjotaan suunnitelman mukaan ma-pe klo 9-15 välisenä aikana. Palveluaika voidaan sopia Karkkilaan myös lyhyemmäksi tarvittaessa alkuvaiheen kokemusten perusteella. Palvelu vertaantuu ns. kasvokkaiseen toimistopalveluun. Palvelussa annetaan videon välityksellä kasvotusten neuvontaa, opastetaan etuusasioissa ja voidaan tarvittaessa ottaa suullinen hakemus.

Käytännössä palvelua varten kaupungin määritelty henkilö avaa etäyhteyden, minkä jälkeen asiakas hoitaa asioitaan kahden videoyhteyden päässä olevan Kelan palveluasiantuntijan kanssa. Palvelua varten kaupunki osoittaa tietoturvallisen ja yksityisyyttä suojaavan tilan sekä järjestää työaseman ja oheislaitteet kuten kameran, mikrofonin, kuulokkeet ja dokumenttikameran. Kela järjestää tarvittavan lyhyen opastuksen sekä tukee tarvittaessa. Etäyhteyden avaaminen on helppoa, mitään erityistä osaamista tai Kela-asioiden tuntemista muutoin ei edellytetä. Palvelun järjestämisestä ei makseta korvauksia kummallekaan osapuolelle.

Palvelu voidaan aloittaa sopimuksen mukaan esim. lokakuun tai marraskuun alusta. Etäpalvelulla turvataan yhteistyössä palvelun saatavuutta ja laajennuksia Karkkilassa.

Muutokset aiheuttavat jonkin verran kustannuksia Karkkilan kaupungille, mutta samalla edistävät kaupunkilaisten hyvinvointia ja palveluiden saatavuutta. Henkilöresurssi palvelulle voidaan osoittaa ilman lisäresurssia ja tilat voidaan löytää kaupungin nykyisistä tiloista, uudet kustannukset muodostuvat etupäässä palveluun tarvittavista laitehankinnoista. Määrärahat voidaan osoittaa kaupunginhallituksen vuoden 2023 määrärahoista ja niistä tehdään varaukset vuoden 2024 talousarvioon sen valmistelun yhteydessä.

Ehdotus: Kaupunginjohtaja Tuija Telén

Kaupunginhallitus päättää  
1) merkitä tiedoksi suunnitellut palvelumuutokset Kelan palveluihin Karkkilassa, ja

2) hyväksyy Karkkilan kaupungin resurssikohdennukset uuden etäpalvelun toteuttamiseksi Karkkilan kaupungin tiloissa.

Päätös: Hyväksyttiin.

Täytäntöönpano: kaupunginjohtaja, elinvoimapäällikkö