



Kela|Fpa 

Kelan ja Laukaan kunta
palveluyhteistyö

Teams-tapaaminen 6.3.2025

Palvelutoiminnan tuloyksiköiden tehtävät

Asiakkaan lähipalvelut

vastaa henkilökohtaisen asiakaspalvelun järjestämisestä sekä toteuttamisesta, siihen liittyvästä palveluverkosta sekä erikseen sovittavien asiakkuuksien hoitamisesta ja etuuskäsittelystä.

Valtakunnalliset asiakkuuspalvelut

vastaa valtakunnallisesti hoidettavasta ratkaisutoiminnasta, siihen liittyvistä asiakkuuksista, verkkopalveluista sekä etuuslainsäädännön kehittämis ehdotusten tekemisestä.

Tulosityksiköt vastaavat yhdessä palvelujen, asiakkuuksien ja palvelukanavien kehittämisestä, kumppanuus- ja sidosryhmäyhteistyöstä sekä toiminnan kehittämisestä.

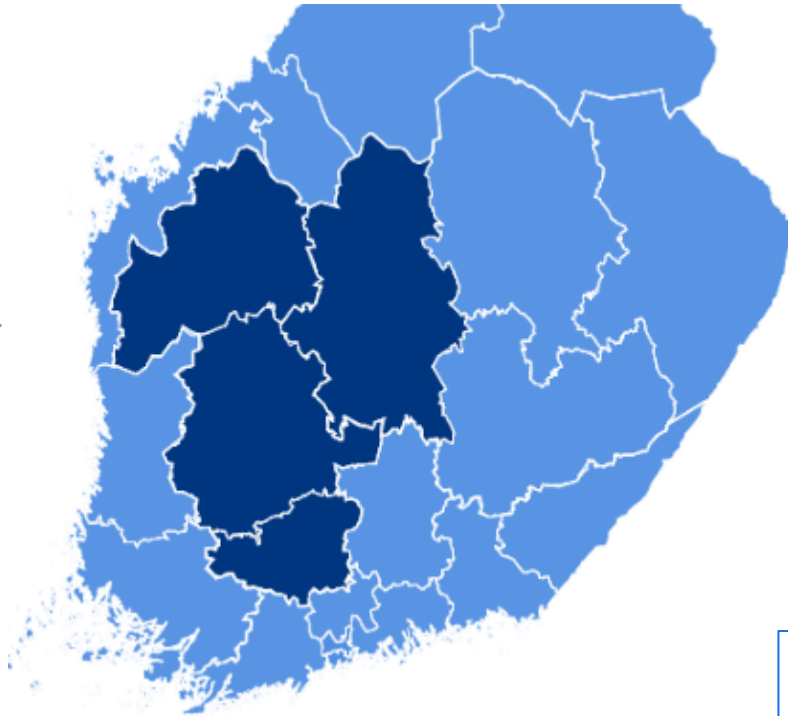
Keskisen asiakaspalveluyksikkö

Keskinen asiakaspalveluyksikkö sisältää seuraavat maakunnat ja hyvinvointialueet:

- Etelä-Pohjanmaa
- Keski-Suomi
- Pirkanmaa
- Kanta-Häme

n. 1,2 milj.
asukasta

Keskinen
asiakaspalveluyksikkö
Johtaja Petteri Taponen



230 Henkilöstön määrä

22 Palvelupistettä

39 Asiointipistettä

59 Lähipalvelupistettä

Valtakunnallinen puhelinpalvelu
ja puhelinajanvarauspalvelu

Kelan palvelukanavat henkilöasiakkaille



Asioi verkossa aina kun voit
www.kela.fi/omakela



Varaa puhelinaika
Varaa aika soittamalla tai verkossa
www.kela.fi/varaa-aika



Puhelimesta arkisin klo 9–16
Eläkkeet 020 692 202
Kansainväliset tilanteet 020 634 0200 (klo 10–15)
Kuntoutus ja vammaistuet 020 692 205
Lapsiperheet 020 692 206
Opiskelu ja asevelvollisuus 020 692 209
Perintäkeskus 020 634 4940 (klo 10–15)
Sairastaminen ja kortit 020 692 204
Toimeentulotuki 020 692 207
Turvakieltoasiakkaat 020 635 3500
Työttömyys ja yleinen asumistuki 020 692 210



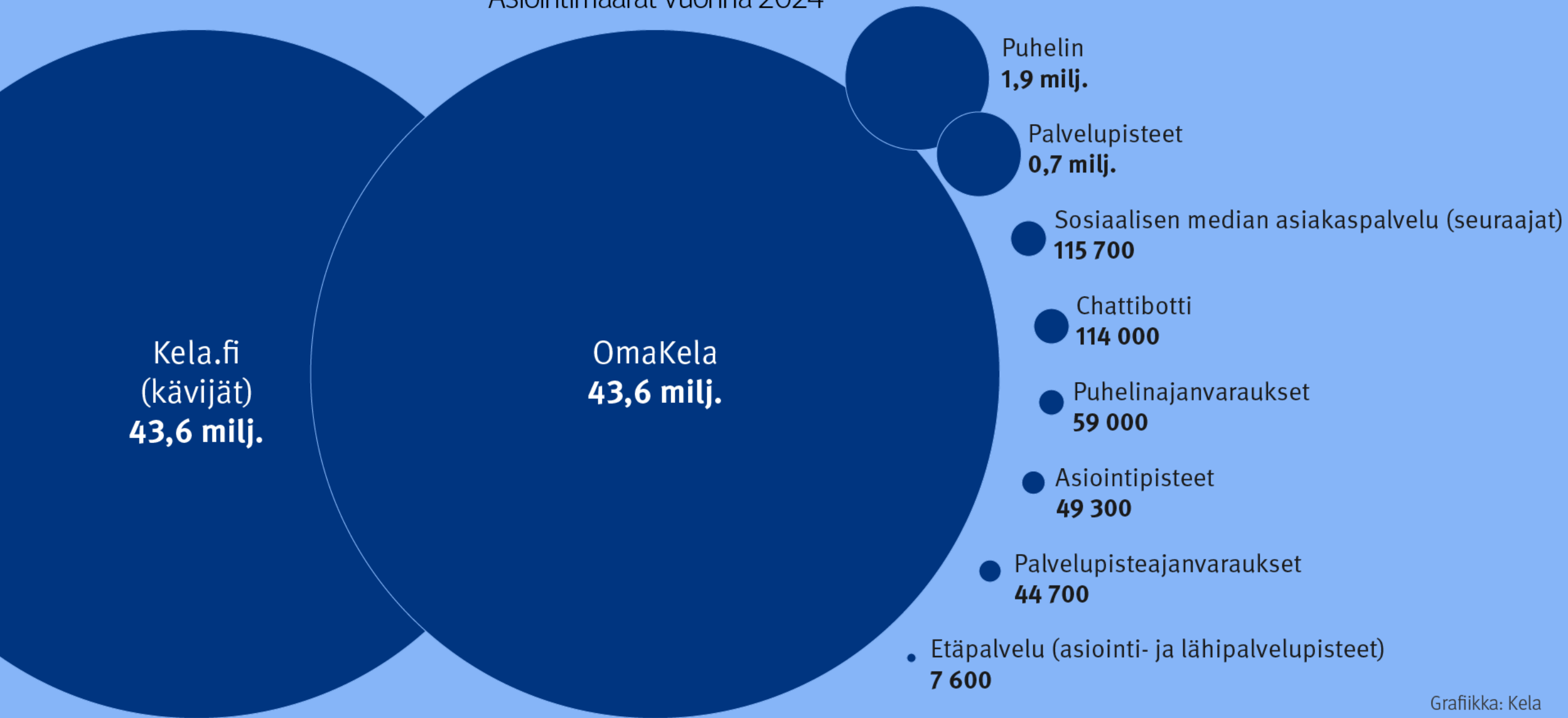
Tule tarvittaessa käymään
Palvelu- ja asiointipisteet
www.kela.fi/palvelupisteet
Etäpalvelussa Kelan palveluasiantuntija neuvoo asiakasta kuvayhteyden välityksellä.



Postita hakemus ja liitteet
Postiosoite: Kela, PL 10, 00056 KELA
Kelan lomakkeet
www.kela.fi/lomakkeet

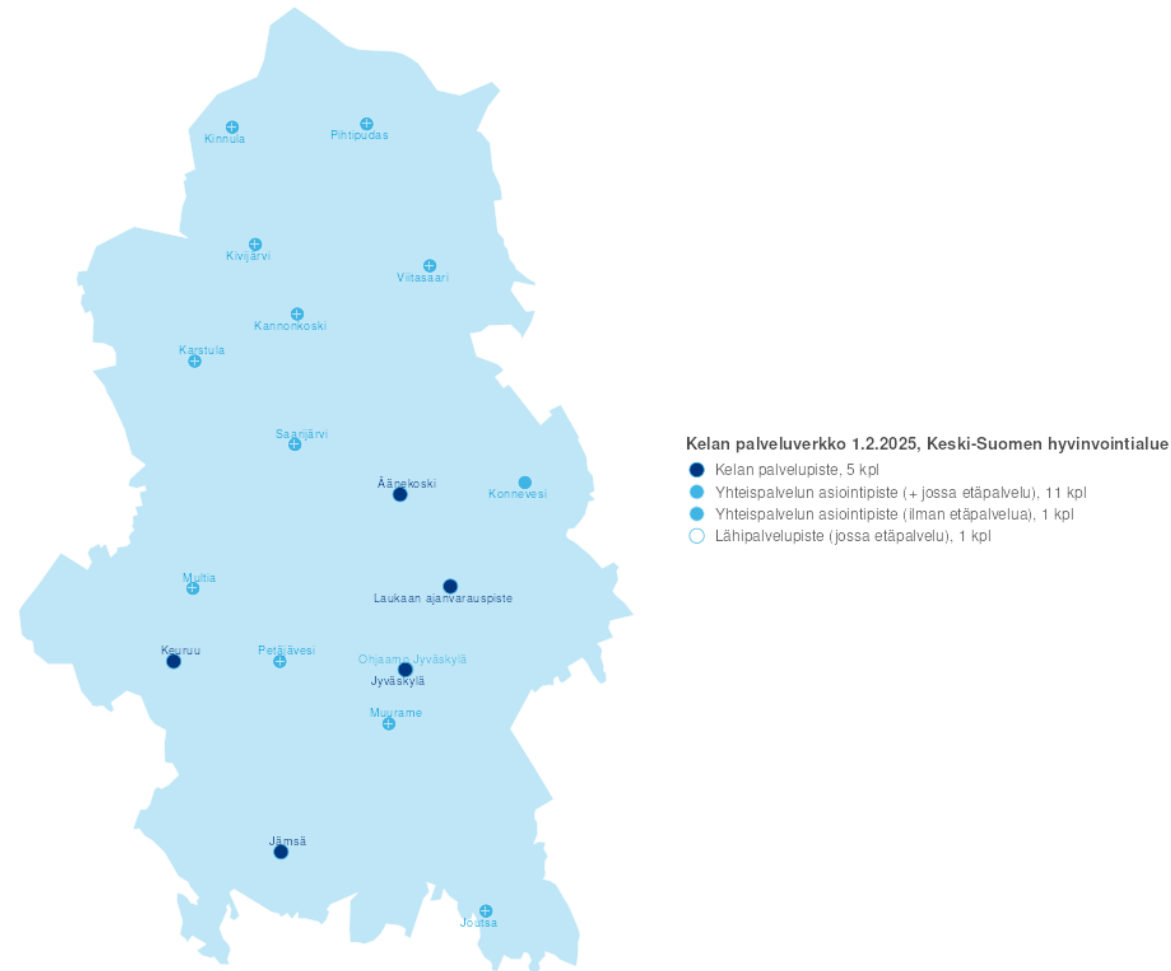
Henkilöasiakkaiden palvelukanavien käyttö

Asiointimäärät vuonna 2024



Keskisen asiakaspalveluyksikön palveluverkko

– Keski-Suomen hyvinvointialue



Laukaan kunnan ja Kelan palveluyhteistyö

Nykytilanne

- Kela on toiminut 1.10.2022 lukien työllisyyspalveluiden tiloissa ja tarjonnut oman palveluasiantuntijansa toimesta ajanvarauspalvelua yhtenä päivänä viikossa. Asiakkaiden määrä on ollut kuitenkin vähäinen, vuonna 2024 noin neljä asiakasta viikossa.
- Ajanvarauspäivän yhteydessä Kela on osallistunut kumppaneiden osoittamien asiakkaiden palveluun.

Esitys 1.9.2025 lukien

- Kelan ajanvarauspalvelu korvataan muilla Kela-palveluilla.
- Kela on kiinnostunut selvittämään kunnassa mahdollisesti kehitteillä olevia tulevia palveluja (yhteispalvelun asiointipiste, etäpalvelu jne.).
- Kelasta voidaan antaa tukea, neuvontaa ja ohjausta tarvittaessa olemalla mukana eri asiakasryhmien tarpeen mukaan kumppanuus- ja sidosryhmäyhteistyössä.