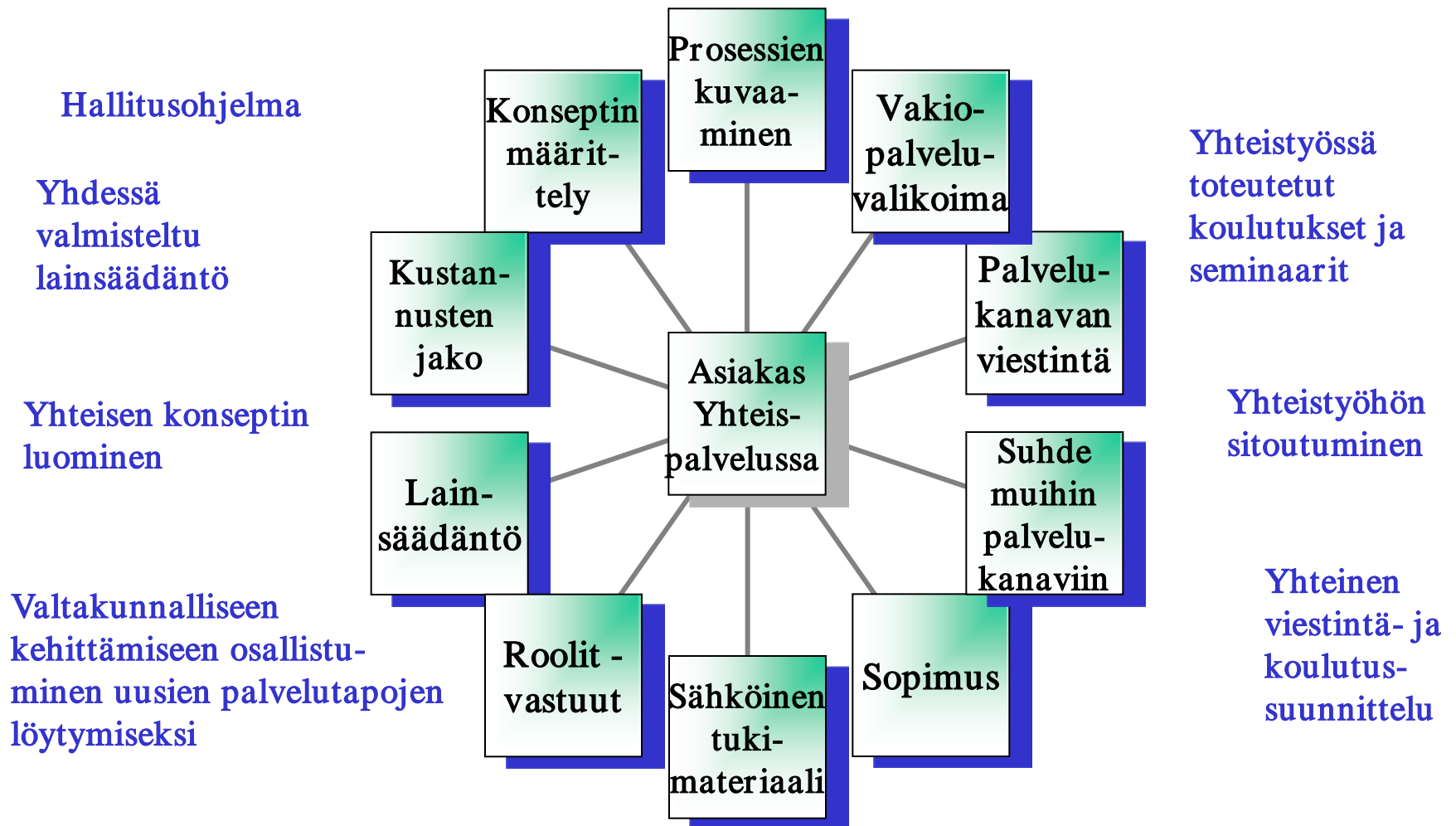


Yhteispalvelu Kelan palvelutoiminnassa

Säätytalo 9.6.2010
Erikoissuunnittelija Mari Pirinen
Kela, Kenttäosasto



Yhteispalvelun määrittäminen osaksi Kelan palvelutoimintaa



Tahtotilan mukainen - brändi Kelan palveluiden osalta edellytti yhtenäisiä linjauksia

- Yhteispalvelu vahvistettiin yhdeksi kuudesta palvelukanavasta
- Sopimusten sisällöt on vakioitu ja vastuut kuvattu parhaillaan uusittavissa sopimuksissa
- Kaikkiin sopimukseen kirjataan yhtenäinen vakiopalveluvalikoima, jota tarkistetaan säännöllisesti
- Yhteispalvelun paikallisesta tukemisesta Kelassa vastaavat tapaavat rakentamaan yhteistä verkostoa ja yhtenäisiä työtapoja lokakuussa 2010
- Kustannusten jaosta on laadittu yhtenäinen kehys, jossa asiointivolyymi on yksi keskeinen määrittävä tekijä
- Jokainen yhteispalvelun palveluneuvoja saa mahdollisuuden Kelan ekstranetin käyttöön

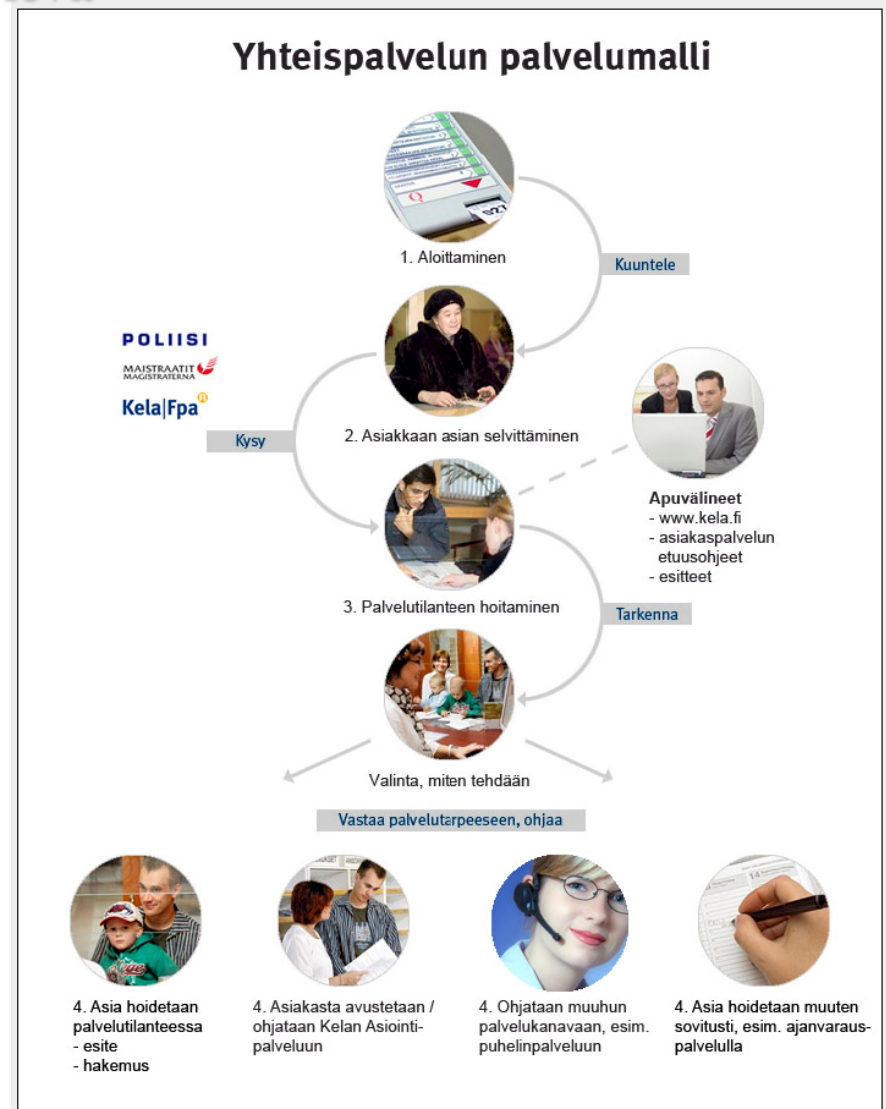
Yhteispalvelu osa palveluverkkoa

- Yhteispalvelusopimuksia on tehty kesäkuuhun mennessä 114 kappaletta
- Sopimuksia on tehty yli 90 kunnassa, 23 Kelan vakuutuspiirissä
- Kelan hallitus on edellyttänyt poistuvien palveluiden korvaamista yhteispalvelulla, jos siihen tarvittavat edellytykset kunnassa ovat olemassa
- Yhteispalvelun avulla Kela on laajentanut palvelujaan useisiin kuntiin, joissa ei ennen ole ollut kelapalvelua maanantaista perjantaihin
- Laajentamishankkeen kohdepaikkakunnista Kela on mukana yli 70 % sopimuksen tehneistä kunnista, muissa lähes poikkeuksetta on vielä Kelan oma palvelupiste

Kelan palveluneuvojien käytössä oleva palvelumalli mukautettiin yhteispalvelun yhtenäiseksi palvelumalliksi

Kehittämistyö jatkuu mm. sähköisten tukimateriaalien jatkuvalla uudistamisella, etäpalvelun mahdollisuuksien selvittämistyöllä, eri palvelukanavien välisen tietojen vaihdon ratkaisujen kehittämisellä ja

YHTEISTYÖLLÄ palvelutarjonnan laajentamiseksi





Kiitos!



Mari Pirinen
mari.pirinen@kela.fi

