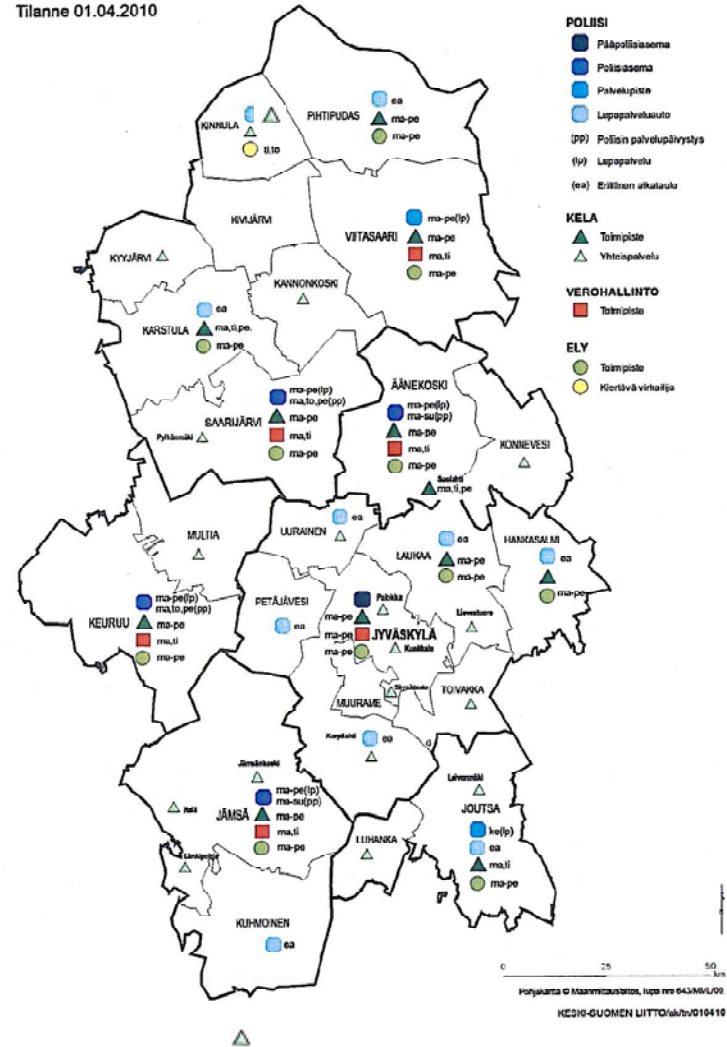


### POLIISIN, KELAN, VEROHALLINNON JA ELY-KESKUKSEN PALVELUT KESKI-SUOMESSA

Tilanne 01.04.2010





## Yhteispalvelu

SUOSITUS

1 (3)

Valtiovarainministeriö

Sisäasiainministeriö

Työ- ja elinkeinoministeriö

Verohallinto

Kansaneläkelaitos

Suomen Kuntaliitto

30.10.2008

VM046:00/2008

### VALTION PALVELUVERKON MUUTOKSET JA PALVELUIDEN SÄILYTTÄMINEN YHTEISPALVELUNA

Julkisten yhteispalvelujen yhteyteen on suositeltavaa harkita mahdollisuuksia yhteistyön rakentamiseen myös yksityisten toimijoiden ja kolmannen sektorin kanssa. Saman katon alle voidaan näiden kanssa rakentaa merkittäviä palvelukokonaisuuksia. Vaikka julkisia tehtäviä ei voikaan antaa näiden yhteistyökumppaneiden hoidettavaksi, voidaan samoissa tiloissa toimittaessa ohjata asiakkaita helposti yhteistyökumppaneiden palveluihin ja samalla tehostaa resurssien käyttöä.

Silja Hiironniemi  
Ylijohtaja  
Valtiovarainministeriö

Timo Kietäväinen  
Varatoimitusjohtaja  
Suomen Kuntaliitto

Jorma Huuhtanen  
Pääjohtaja  
Kansaneläkelaitos

Mirjami Laitinen  
Pääjohtaja  
Verohallinto

Mikko Paatero  
Poljisiyljohtaja  
Sisäasiainministeriö

Kalle J. Korhonen  
Alivaltiosihteeri  
Työ- ja elinkeinoministeriö



## 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 asiointivolyyymi 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

- Palveluneuvojan apuvälineet
- Kelan palveluperiaatteita
- Osaamisen kehittäminen

[Etusivu](#) » [Yhteistyökumppanit](#) » Yhteispalvelu

## Yhteispalvelu

Tervetuloa yhteispalvelupisteiden omille sivuille.

Yhteispalvelu on yksi Kelan kuudesta [palvelukanavasta](#) asiakkaille. Suomessa on tällä hetkellä 96 yhteispalvelupistettä, jotka sopimuksen mukaan tarjoavat Kelan palveluita.

Yhteispalvelupisteiden odotetaan tarjoavan Kelan asiakkaille mm. seuraavia palveluita

- hakemuslomakkeiden jakelu ja vastaanottaminen
- hakemuksen vireillepanoon ja käsittelyyn liittyvä neuvonta sekä
- tuki Kelan sähköisten palvelujen käytössä.

Ks. tarkemmin [Asiakas yhteispalvelussa](#).

Tältä sivustolta yhteispalvelupisteiden palveluneuvoajat löytävät [tukea ja apuvälineitä](#) Kelan palveluiden tarjoamiseen.

Lisäksi tarjolla on [taustatietoa](#) siitä, miten Kelassa palvellaan asiakkaita.

Voit myös tutustua [koulutusmateriaaliin](#), jonka Kela on laatinut yhteispalvelupisteiden palveluneuvojille.

Päivitetty 06.04.2010

[Tulostettava sivu](#)

[Sivun alkuun](#)

## Apuvälineet

[Asiakaspalvelun etuosohjeet](#)  
[Esiitteet](#) [[Broschyren](#)]  
[Laskurit](#) [[Beräkningar](#)]  
[Lomakkeet](#) [[Blanketter](#)]  
[Palvelunumerot](#)  
[\[Servicenummer\]](#)  
[Palvelupisteen haku](#) [[Sök serviceställe](#)]  
[Sähköinen asiointi](#) [[E-tjänster](#)]

## Muut viranomaiset

[Kunnat.net](#)  
[\[Kommunerna.net\]](#)  
[Maistraatit](#) [[Magistraterna](#)]  
[Poliisi](#) [[Polis](#)]  
[Työeläke.fi](#) [[Arbetspension.fi](#)]  
[Työ- ja elinkeinotoimisto](#)  
[\[Arbets- och näringsbyrån\]](#)  
[Verohallinto](#)  
[\[Skatteförvaltningen\]](#)  
[Väestörekisterikeskus](#)  
[\[Befolkningsregistercentralen\]](#)

## Kelan verkkokoulu

## Kelassa yhteistyöllä rakennettu Yhteispalvelun ekstranet

Kela - Yhteispalvelu - Microsoft Internet Explorer

Tiedosto Muokkaa Näytä Suosikit Työkalut Ohje

Edellinen - - - Etsi Suosikit

Osoite <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/1704090943420P>

[Etusivu](#) » [Yhteistyökumppanit](#)

## Yhteispalvelupisteiden sivusto

Tämä on yhteispalvelupisteiden henkilökunnalle tarkoitettu palvelusivusto, jossa on tietoa päivittäisen asiakaspalvelun tueksi. Kyse on ekstranet-palvelusta, joten sivuille pääsevät vain ne rekisteröidyt käyttäjät, joille Kela on toimittanut käyttäjätunnuksen ja salasanan.

Jos tarvitset tunnuksen, ota yhteyttä Kelan koulutuspalveluihin

- [kelakoulutus@kela.fi](mailto:kelakoulutus@kela.fi)

## Ajankohtaista

[Kaikki keskeiset etuedut voi hakea verkossa](#) - 12.4.2010  
[Kelan neuvontapalsta lapsiperheille kerää ennätysyleisön](#) - 9.4.2010  
[Taksin käyttöön oikeuttava todistus voidaan antaa pysyväksi](#) - 6.4.2010

» [Kaikki tiedotteet](#)

Yhteispalvelun  
ekstranet,

[www.kela.fi/yhteispalvelu](http://www.kela.fi/yhteispalvelu)



## Yhteispalvelusopimus

Kela ja toimeksisaaja

- kustannukset
- salassapitovelvollisuus
- yhteinen toimintamalli
- vastuut ja tarkistuspisteet

Kela antaa tarvittavan

- koulutuksen** tehtävän hoitoon ja osaamisen ylläpitoon
- vierihoito Kelan toimistossa
  - verkko-opiskelun tuki (extranet)

Kelan viestinnän tuottamat

- tiedotteet ajankohtaisista muutoksista** etuuksissa tai palveluissa lähetetään yhteispalvelupisteisiin

Asiakaspalvelutilanteiden

**taustatukena** toimivat vastuuvakuutuspiirin yksiköt

Palvelusihteeri

Asiakas

Kela|Fpa<sup>®</sup>

**Ajanvarauksella** Kelan toimihenkilö paikalla

**Viestinnän** keinoin

opastetaan asiakasta käyttämään hänelle sopivinta asiointikanavaa

- lehdet, palvelupisteen haku