

Ajankohtaista Kelan palvelusta

Susanna Hytönen
Pääkaupunkiseudun
asiakaspalveluyksikkö

Kela|Fpa[®]



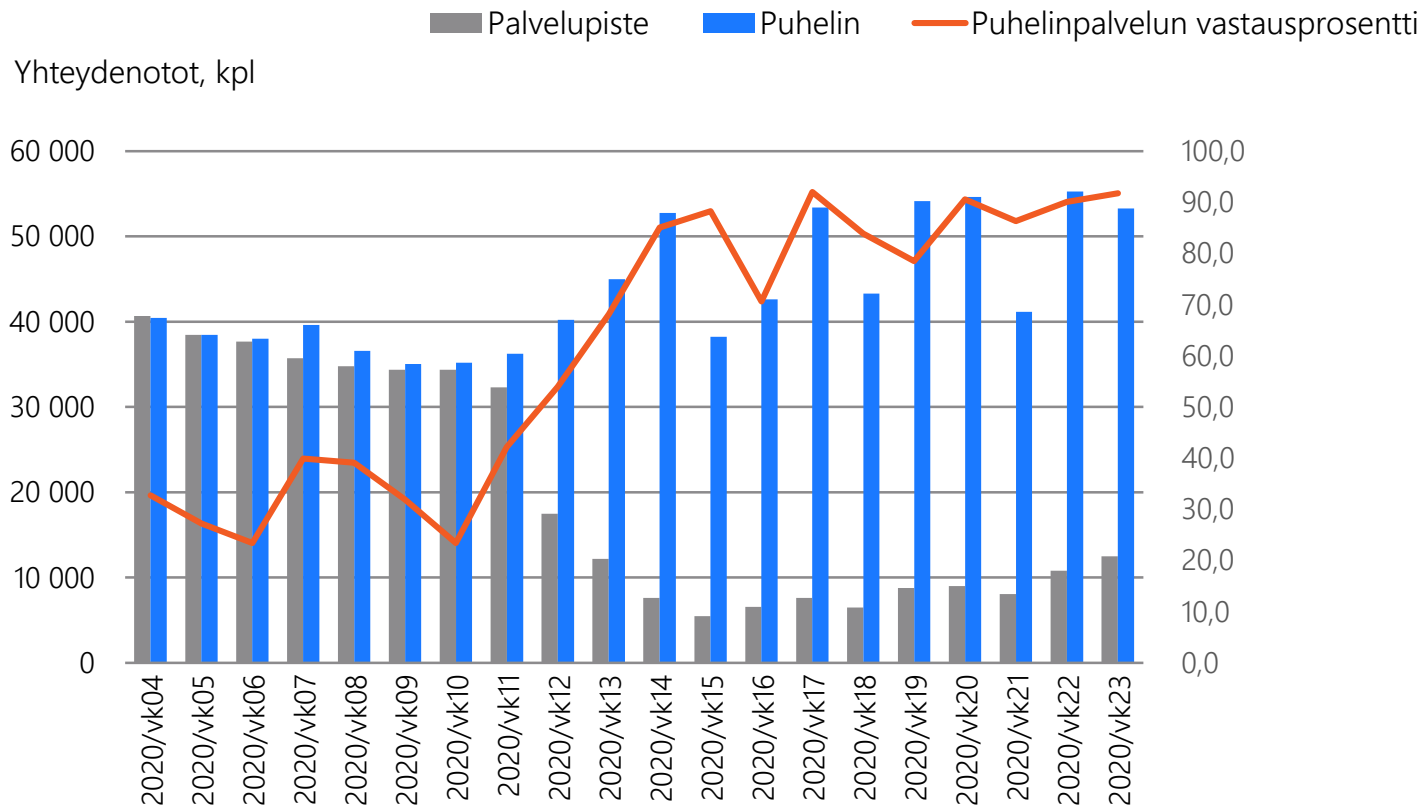
Ajankohtaista

- Edelleen toivomme asiointia verkossa ja puhelimessa aina, kun se on asiakkaalle mahdollista
 - Puhelimessa voi hoitaa useimmat asiat – tarvittaessa hakemus voidaan ottaa vastaan suullisesti
 - Puhelinajanvarauksia saa nopeasti. Kumppani voi olla mukana, jos se on asiakkaalle hyödyllistä.
- Kelan palvelupisteiden aukiolot: <https://www.kela.fi/palvelupisteen-haku>
 - Tarvittaessa asiakkaalle voidaan varata käyntiaika Kelan puhelinpalvelusta.
- Toimeentulotuen puhelinpalvelussa takaisinsoittokokeilu 31.8.2020 saakka
 - Kokeilun aikana asiakkaalle tarjotaan takaisinsoittoa tunnin kuluessa
 - Asiakkaan ei tarvitse jonottaa linjalla eikä odottaa takaisinsoittoa vasta klo 16 jälkeen

Ajankohtaista, palvelutilastot

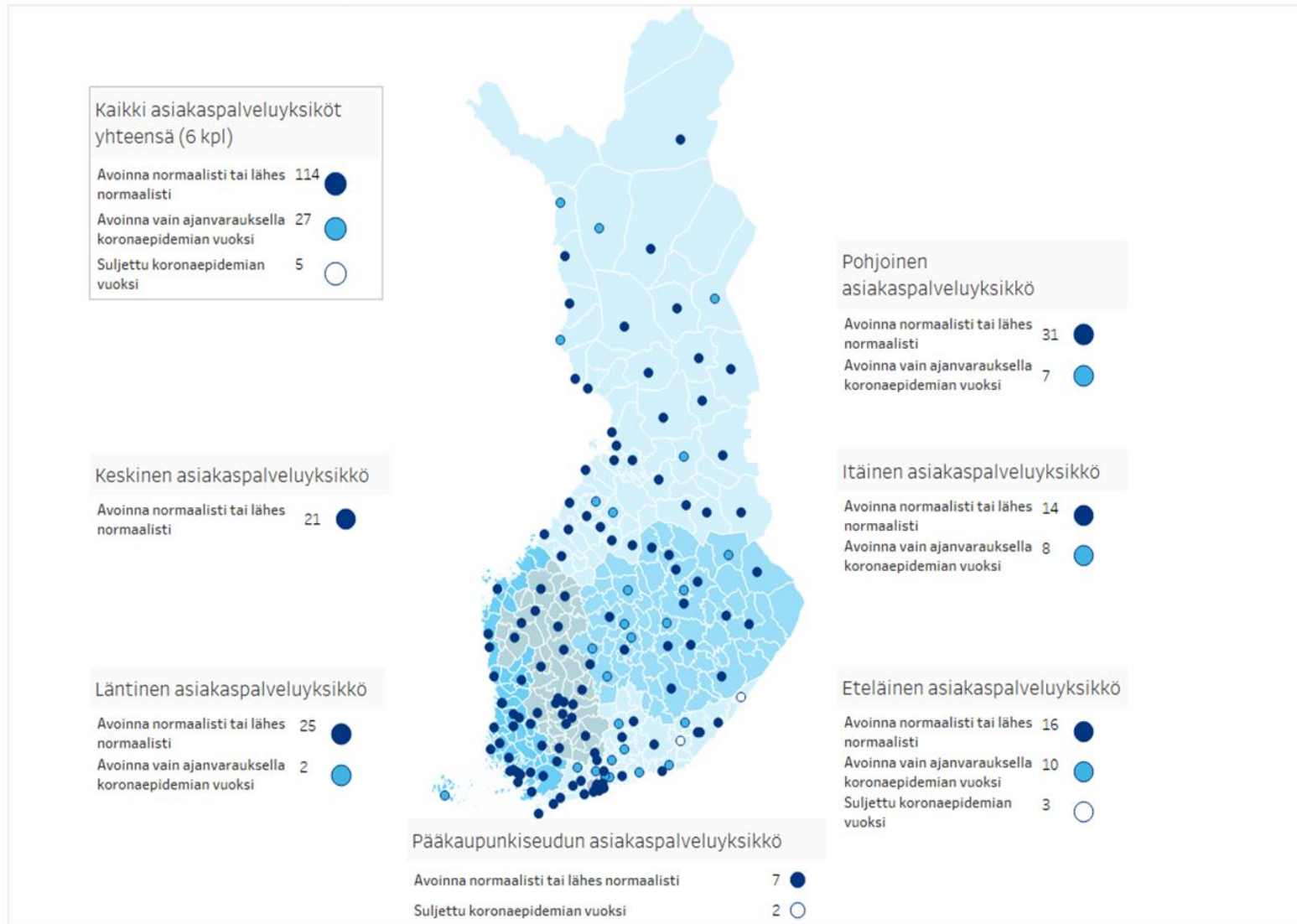
- Jonotusaika Kelan puhelinpalveluun 2 min (viime vuonna vastaavaan aikaan 6 min)
- Puhelinajan voi varata 2 päivän päähän
- Käyntiasioinnit (kaikki Kelan palvelupisteet)
 - Helmikuu: 35000 / viikko
 - Huhtikuu: 7400 / viikko
 - vko 23, toukokuu: 10700
 - vko 24, kesäkuu: 12500

Asiakaspalvelun kehitys vuonna 2020



- Palvelupisteet on pääosin avattu hallitusti, mutta kesäaika tuo normaaleja muutoksia aukioloihin erityisesti keskikesällä.
- Puhelinpalvelun hyvä palvelutaso pyritään turvaamaan myös palvelupisteiden auettua palveluja priorisoimalla ja erilaisin työjärjestelyin.
- Puhelinpalvelun kysynnässä korona-tilanne ei ole vielä näkynyt ja palvelutaso on noussut yli 80 prosenttiin. Lyhyemmät työviikot vaikuttivat viikkoihin 15,16,18 ja 21.
- Puhelinpalvelun kysynnän odotetaan pysyvän lähiviikkoina samalla tasolla

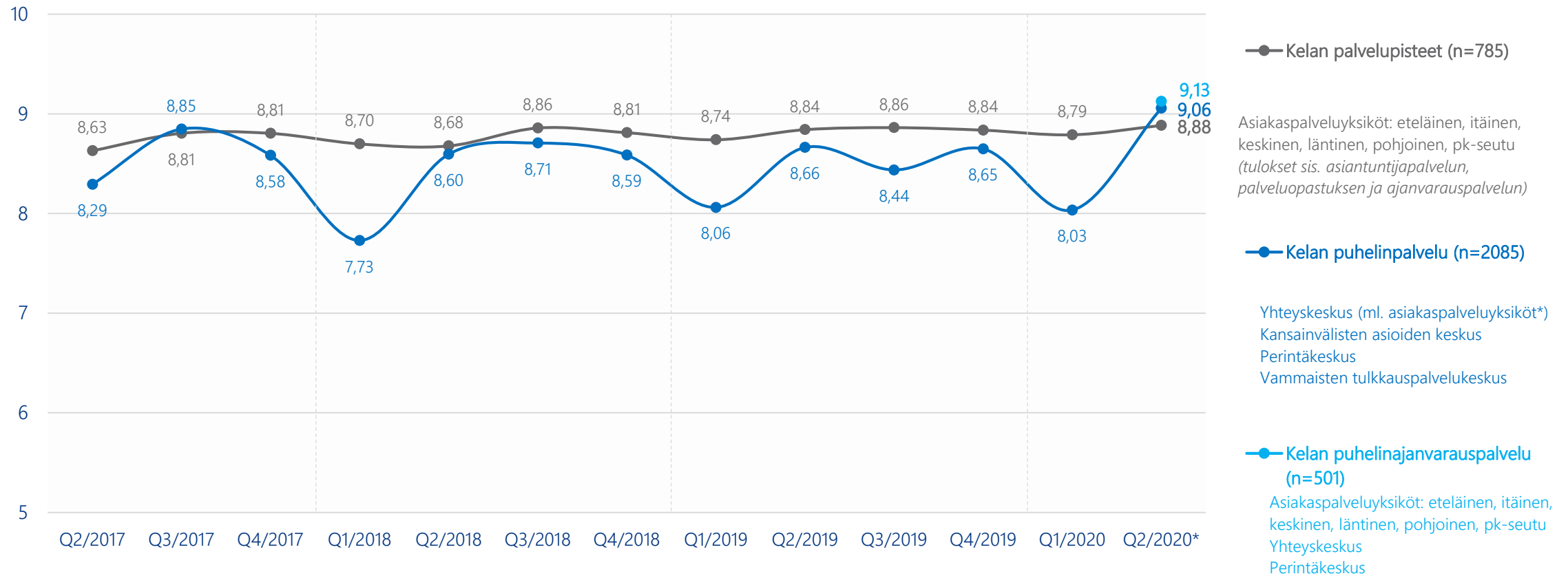
Kelan palvelupisteet 1.6.2020 (sis. IHH, Kalasatama ja Lahden palvelutori)



Asteikolla 0-10, millainen asiointi/saamasi palvelu oli kokonaisuutena?

Asioinnille annettujen arvosanojen vertailu keskiarvoina kyselykierroksittain

Kelan kokonaistulokset ajalla Q2/2017 - Q2/2020





Kiitos!

Kela|Fpa[®]