

Lausunto Naantalin Kela-palveluiden muutosehdotuksesta 1.4.2024 alkaen

Kaupunginhallitus 18.12.2023 § 366
1161/00.04.00/2023

Valmistelija Johdon assistentti Leena Palmulaakso-Nylund ja hallintojohtaja Riitta Luotio

Naantalin kaupungintalon asiointipiste palvelee Kansaneläkelaitoksen (Kelan) asiakkaita arkipäivisin. Asiakkaat voivat jättää asiointipisteeseen ja kaupungintalolla oleviin postilaatikoihin asiakirjoja, jotka palveluneuvojat postittavat edelleen Kelalle. Asiakkaiden käytössä on myös etäpalvelun mahdollistava tietokone. Palveluneuvojat ovat lisäksi varanneet Kelan asiakkaille puhelinvastaanottoaikoja.

Ajanvarausasiakkaita Kelan henkilökunta on vastaanottanut asiointipisteessä torstaisin klo 9 – 11. Kaupunki on varannut asiointipisteeseen ajanvarausasiakkaiden vastaanottamiseen ja etäpalvelun käyttöön tarkoitetun työtilan.

Naantalin kaupungin ja Kelan solmiman yhteispalvelusopimuksen mukaan Kela on maksanut kaupungin tarjoamista palveluista 600 euron suuruisen kuukausittaisen korvauksen.

Kelan palvelumuutos 1.4.2024

Kelan läntinen asiakaspalveluyksikkö on esittänyt 29.11.2023 päivätyssä kirjeessään, että Naantalin asiointipisteen palvelutarjontaa supistetaan siten, että 1.4.2024 lukien asiakkaiden ajanvarauspalvelu lakkautetaan. Kela on pyytänyt esityksestä Naantalin kaupungin lausuntoa 22.12.2023 mennessä.

Oheismateriaali:
- Kelan läntisen asiakaspalveluyksikön esitys

Esittelijä Kaupunginjohtaja

Päätösehdotus Kaupunginhallitus antaa Kelan läntiselle asiakaspalveluyksikölle asiassa seuraavan lausunnon:

”Naantalin kaupunki on väestöltään vanheneva. Ikääntyneelle väestönosalle ja muille väestön erityisryhmille ei saa aiheutua syrjintää ikäluokan tai väestönosan heikomman liikkuvuuden, kommunikointivaikeuksien tai ohuemman tietoteknisen osaamisen vuoksi. Asiointipalvelujen kehittämisen keskeisenä periaatteena tulee säilyttää asiakkaiden yhdenvertaisuus.

Palvelujen digitalisoituminen on väistämätöntä 2020-luvulla, mutta varttuneimpien ikäihmisten ja tiettyjen erityisväestönosien asiointimahdollisuudet eivät tämän vuoksi saa kaventua. Sähköisen asioinnin lisäksi on pystyttävä tarjoamaan kasvokkain tapahtuvaa asiointipalvelua oman asuinkunnan alueella, helppoja ja

turvattujen kulkuyhteyksien varrelta.

Ymmärrämme, että taloudellistuotannollisista lähtökohdista asiakasmäärien vähäisyys edellyttää asiointipalvelun aukiolon supistamista. Heikommassa asemassa olevia ihmisiä tulee kuitenkin tukea asiointipalvelun mukauttamisella yhdenvertaisuuden edistämiseksi.

Henkilökohtainen asiointipalvelu mahdollistaa yksilöllisen ohjauksen ja neuvonnan luottamuksellisessa ympäristössä. Henkilökohtainen kohtaaminen luo positiivisen asiakaskokemuksen ja asiakkaan tarpeet pystytään näin paremmin huomioimaan. Monimutkaiset ja henkilökohtaiset asiat voidaan selittää paremmin kasvokkain kuin puhelimitse tai sähköisessä asiointikanavassa tapahtuvassa asioinnissa. Ikäihmisten ja muiden erityisryhmien tulee saada tietoa oikeuksistaan ja vaihtoehtoistaan, jolloin asiakkaille voidaan toteuttaa juuri heidän tilanteeseensa sopivat palvelut. Asiantuntijat voivat käyttää visuaalisia apuvälineitä ja konkreettisia esimerkkejä, mikä auttaa asiakkaita ymmärtämään monimutkaisia asiakokonaisuuksia.

Naantalin kaupunki pitää tärkeänä, että Kelan kasvokkain tapahtuva palvelu mahdollistetaan ikäihmisille ja muille erityisille väestöosille ainakin kerran tai kaksi kuukaudessa omassa kaupungissa sijaitsevassa toimipisteessä.

Naantalin kaupungintalon asiointipisteessä tarjolla olevan etäpalvelutietokoneen käyttö on ollut vähäistä ja yhteyksissä on ollut toistuvasti teknisiä ongelmia. Laitteiden takkuilu aiheuttaa keskeytyksiä ja hidastavat asiointia. Palvelumuutoksen yhteydessä on tarpeen perusteellisesti selvittää ilmenneiden teknisten ongelmien syyt ja korjata ne toimiviksi.

Kaupunki on valmis omalta osaltaan edelleen tarjoamaan asiointipisteessä Kelan asiakkaiden asiakirjojen vastaanottamiseen ja puhelinajanvaraukseen liittyviä palveluita.”

Pöytäkirja tarkastetaan tämän asian osalta kokouksessa.

Päätös

Kaupunginjohtajan ehdotus hyväksyttiin.