

Orimattilan kaupungin lausunto Kelan palvelujen muutoksesta 1.4.2024 alkaen

Kaupunginhallitus 04.12.2023 § 383
334/00.04.02/2023

Valmistelu ja lisätiedot hallintojohtaja Lilli Peltonen
lilli.peltonen(at)orimattila.fi, 044 781 3602

Kansaneläkelaitos, Kela Eteläinen asiakaspalveluyksikkö pyytää lausuntoa Orimattilan kaupungilta Kelan palvelujen muutoksesta 1.4.2024 alkaen.

Kela on tarjonnut ajanvaraukseen perustuvaa asiakaspalveluaan Kelan Orimattilan palvelupisteellä yhtenä päivänä viikossa. Asiakaskäyntejä on ajanvarauksella ollut keskimäärin 7 viikossa. Kelan asiantuntijapalvelua palveluopastuksena, vuoronumerolla jonottaen sekä ajanvarauksella tai palvelupäätteellä saa Kelan Lahden palvelupisteessä.

Kela esittää, että Orimattilan Kelan palvelu nyky muodossaan osoitteessa Orionaukio 2 D, 16300 Orimattila lakkaa 1.4.2024 alkaen. Korvaavat palvelut löytyvät Kelan Lahden palvelupisteestä osoitteesta Kirkkokatu 12, 15140 Lahti.

Orimattilan kaupungintalolla osoitteessa Erkontie 9, 16300 Orimattila toimii etäpalvelu Kelaan etäyhteydellä keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9-12. Etäpalvelu vertautuu kasvokkaiseen palveluun ja tarvittaessa kaupungintalolle voi jättää myös Kelaan lähtevää postia. Etäpalvelun läheisyydessä kaupungintalolla on myös asiakaspäätte digiasiointia varten. Kela esittää myös, että tarvittaessa ja tilojen järjestyessä etäpalvelua voidaan täydentää tilapäisillä pop up-palveluilla ja kumppanuustyöllä Orimattilassa.

Mahdollisuus Kelan etäpalveluun Orimattilan kaupungintalolla on ollut syyskuun puolivälistä 2023 alkaen. Etäasiakaskäyntejä on ollut keskimäärin kaksi viikossa. Lisäksi kaupungintalon infossa on otettu vastaan Kelalle tarkoitettua postia.

Esittelijä Kaupunginjohtaja Kalle Larsson

Päätösehdotus

Kaupunginhallitus toteaa

1. lausuntonaan huolensa kaupunkilaisten Kela-palvelujen heikkenemisestä. Kaupunginhallitus on tyytyväinen kaupungin ja Kelan aloittamaan yhteistyöhön Kelan etäpalvelusta, jotta mahdollisuus Kelan palveluneuvontaan jossain muodossa Orimattilassa säilyy.
2. että kaupunki suhtautuu myönteisesti mahdollisiin pop-up-palveluihin sekä kumppanuustyöhön Orimattilassa.
3. mikäli Kelan palvelupisteen lakkautus Orimattilassa toisi

ennakoimattomia palvelumääriä/-tilanteita etäpalvelusteeseen kaupungintalolle, on kaupungilla mahdollisuus neuvotella etäpalvelusopimuksesta.

Päätös

Kaupunginhallitus totesi

1. lausuntonaan huolensa kaupunkilaisten Kela-palvelujen heikkenemisestä. Kaupunginhallitus on tyytyväinen kaupungin ja Kelan aloittamaan yhteistyöhön Kelan etäpalvelusta, jotta mahdollisuus Kelan palveluneuvontaan jossain muodossa Orimattilassa säilyy.
2. että kaupunki suhtautuu myönteisesti mahdollisiin pop-up-palveluihin sekä kumppanuustyöhön Orimattilassa.
3. mikäli Kelan palvelupisteen lakkautus Orimattilassa toisi ennakoimattomia palvelumääriä/-tilanteita etäpalvelusteeseen kaupungintalolle, on kaupungilla mahdollisuus neuvotella etäpalvelusopimuksesta.

Täytäntöönpano

Kela Eteläinen asiakaspalveluyksikkö Irma Paren