

VALTUUSTOALOITE

Kelan etäpalvelupisteen perustaminen Sotkamoon

Sotkamon kunnassa ei tällä hetkellä ole Kelan omaa palvelupistettä, mikä vaikeuttaa monien kuntalaisten asiointia. Erityisesti ikääntyneille, digipalveluja heikommin käyttäville sekä liikenneyhteyksistä riippuvaisille kuntalaisille henkilökohtainen palvelu on edelleen tärkeää.

Kelan palvelut ovat siirtyneet yhä enemmän verkkoon ja puhelinasiointiin. Tämä kehitys ei kuitenkaan palvele tasapuolisesti kaikkia kuntalaisia. Monilla on tarve saada opastusta hakemusten tekemiseen, liitteiden toimittamiseen sekä omien etuuksiensa selvittämiseen.

Sotkamossa asuu runsaasti ikääntyneitä sekä myös muita ryhmiä, joille henkilökohtainen palvelu on välttämätöntä. Lisäksi pitkä asiointimatka Kajaaniin aiheuttaa kustannuksia ja kuormitusta kuntalaisille.

Etäpalvelupiste tarjoaisi käytännöllisen ratkaisun:

- se mahdollistaisi videoyhteydellä asiointin Kelan asiantuntijan kanssa
- asiointi tapahtuisi kunnan tiloissa turvallisesti ja tarvittaessa ohjatusti
- palvelu olisi kustannustehokas vaihtoehto perinteiselle palvelupisteelle

Palvelu vastaa Kelan palvelupisteeltä saatavaa palvelua ja on ensisijaisesti tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat henkilökohtaista neuvontaa Kela-asioissa kasvokkain. Asiakas voi hoitaa samoja asioita kuin Kelan palvelupisteessä ja saada myös neuvontaa ja tukea Kelan verkkoasiointipalvelun käytössä.

Useissa kunnissa etäpalvelu on jo käytössä, ja kokemukset ovat olleet myönteisiä. Esimerkiksi Paltamossa kunnantalolla Kelan etäpalvelupiste on avoinna maanantaisin klo 10-14. Hyrynsalmella Kelan etäpalvelupiste on kirjastossa ja avoinna joitakin tunteja arkipäivisin. Kajaanissa etäpalvelupiste palvelee niinä päivinä, kun varsinainen palvelupiste on suljettuna.

Kelan Kainuun palveluryhmän päällikkö Tommi Korhonen vastasi sähköpostitse tiedusteluuni mitä korvausta etäpalvelun järjestämisestä on mahdollista saada, näin:

”Kela maksaa palveluntuottamisesta kk-kohtaista korvausta. Aloittavan asiointipisteen kohdalla korvaus on tyypillisesti 300-350 €/kk, riippuen aukioloajoista ja onko käytössä myös etäpalvelu. Kun käyttäjämäärästä on enemmän tietoa, korvausmäärää tarkastellaan uudestaan tarvittaessa molempiin suuntiin. Asiakas voi käyttää etäpalvelua itsenäisesti.

Palvelun pääsy vaatii yhden linkin avaamisen tietokoneella. Kelan etäpalvelu on auki arkisin klo 9-15. Asiointipisteen aukioloajan päättää kunta, joten se voi olla eri kuin Kelan etäpalvelun aukioloaika.”

Näin ollen tarvitaan siis asiakaskone ja internetyhteys, sekä aukioloaikojen puitteissa joku henkilö tarvittaessa ohjaamaan etäpalvelun avaamisessa.

Eesitys:

1. Sotkamon kunta ryhtyy selvittämään Kelan etäpalvelupisteen perustamista kuntaan yhteistyössä Kelan kanssa.
2. Selvityksessä kartoitetaan sopiva sijainti (esim. kirjasto tai kunnan asiointipiste), tarvittavat laitteistot ja kustannukset.
3. Kunnan tavoitteena on palvelun käyttöönotto mahdollisimman pian, jotta kuntalaisten yhdenvertainen asiointi voidaan turvata.

Perustelut

- parantaa kuntalaisten yhdenvertaisuutta
- helpottaa asiointia erityisesti ikääntyneille ja heikossa digivalmiudessa oleville
- vähentää matkustamisen tarvetta Kajaaniin
- tukee kuntalaisten omatoimista asiointia ohjatusti

Sotkamossa 9.6.2026

Nina Määttä

Hannu Korhonen

perussuomalaisten valtuustoryhmä