

Kela|Fpa 

Näin Kela palvelee Suomeen muuttanutta asiakasta

Materiaali kumppaneille | päivitetty 10.12.2024



Sisältö

[Kelan tehtävä ja toiminta](#)

[Kelan palvelut kumppaneille](#)

[Kelan palvelut Suomeen
muuttaneelle](#)

[Kela Suomeen muuttavan
asiakkaan palvelupolulla](#)



Kela|Fpa[®]

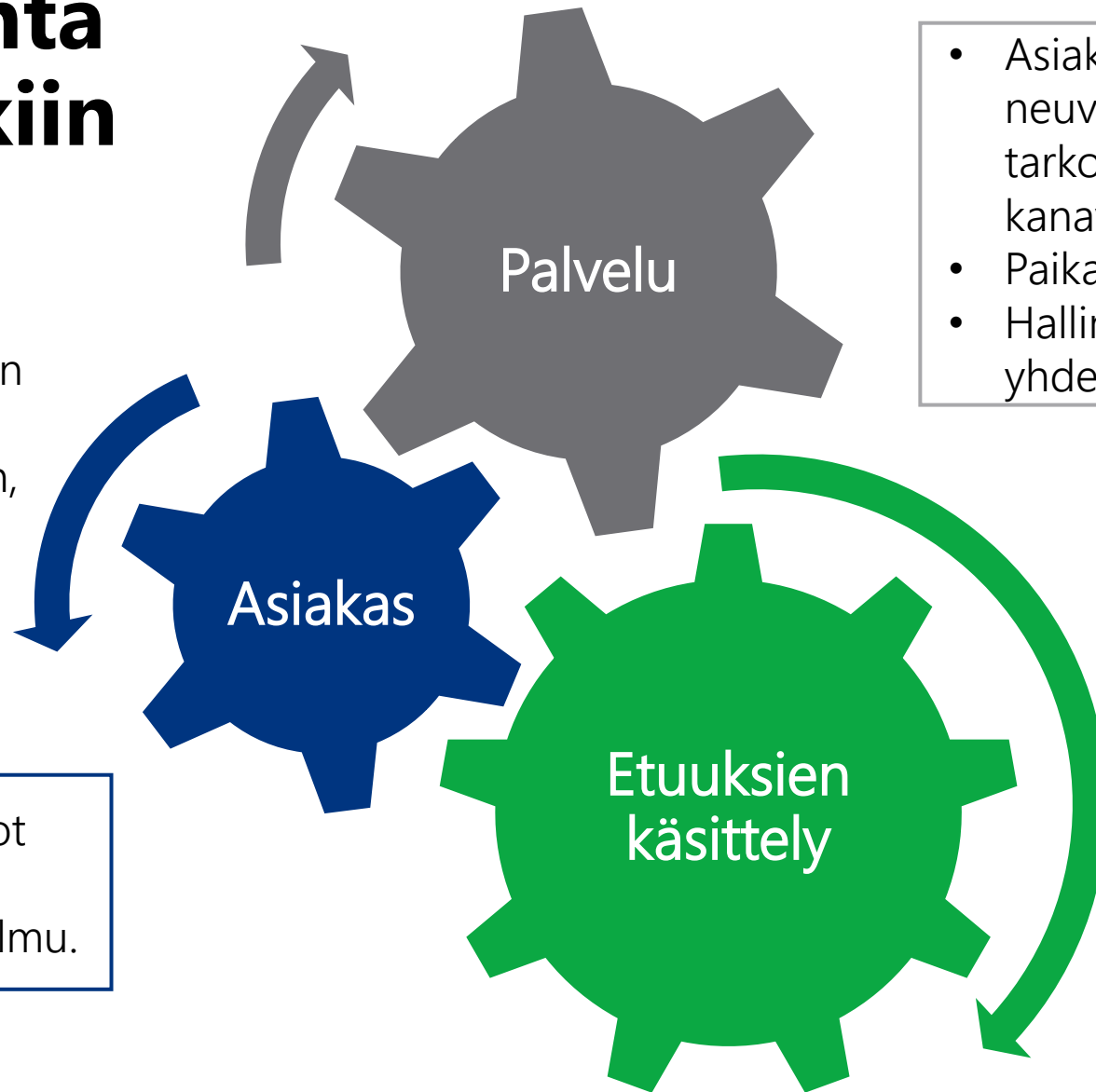
Kelan tehtävä ja toiminta

Kelan toiminta perustuu lakiin

Kotoutumisesta vastaava kumppani

- Havaitsee tarpeen Kelan etuuksiin
- Ohjaa Kelan palveluihin, esim. ajanvarauksella
- Huolehtii tiedon välittämisestä

Järjestelmissä olevat tiedot tukevat kumppanin työtä: Asiakkaan OmaKela ja Kelmu.

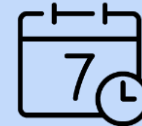


- Asiakkaan ohjaus ja neuvonta hänelle tarkoituksenmukaisissa kanavissa
- Paikallinen yhteistyö
- Hallintolaki ohjaa yhdenvertaista palvelua

- Hakemuksien käsittely on organisoitu valtakunnallisesti etuuksittain
- Käsittely kunkin etuuden lainsäädännön mukaisesti

Hakemuksesta päätökseen

Jos asia on monimutkaisempi, asiakas tai kumppani voi tehdä ajanvarauksen Kelaan.



Etuushakemus
Asiakas hakee etuutta itse



Verkossa, lomakkeella tai suullisesti

Etuushakemuksen käsittely
Valtakunnallista



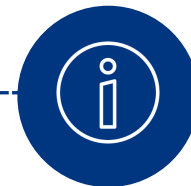
Hyödynnämme käytössämme olevia tietoja. Tarvittaessa pyydämme asiakkaalta lisäselvityksiä esimerkiksi soittamalla.

Etuuspäätös
Kelan etuuspäätökset perustuvat lakiin.



Hakemuksen perusteella annetaan päätös tiedoksi asiakkaalle OmaKelassa tai kirjeellä

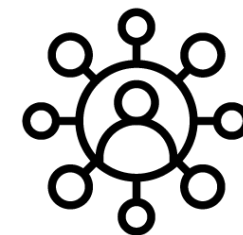
Ilmoitus muutoksista
Jatkohakemus



Asiakkaan velvollisuus ilmoittaa muutoksista ja tehdä jatkohakemus hyvissä ajoin ja ennakoiden.

Yhteisen asiakkaan auttaminen

- Riippumatta siitä, miten asiakas ottaa Kelaan yhteyttä, hän saa omaan tilanteeseensa sopivaa palvelua. Tärkeintä on, että yhteinen asiakkaamme saa hänelle kuuluvat etuudet ja palvelut sujuvasti.
- Lähellä asiakkaita olevat kumppanit voivat tunnistaa asiakkaan tarpeen ja auttaa löytämään sopivan asiointitavan. Kun asiakas ohjataan suoraan hänen tilanteeseensa sopivaan palveluun, asiat hoituvat mahdollisimman helposti.
- Kela tarjoaa myös kumppaneilleen monia asiointitapoja verkosta puhelimeen. Viranomaisten välinen tiedonvaihto helpottaa yhteisen asiakkaan auttamista..
- Kela on mukana monialaisessa yhteistyössä alueellisesti ja paikallisesti tarpeen mukaan.



Kelan rooli kotoutumisen edistämisessä

- Kotoutujille voidaan maksaa niitä tukia, joihin heillä on oikeus ja joita he ovat hakeneet. Kelalla ei ole erityisiä palveluita tai etuuksia maahanmuuttaneille, vaan heidät palvellaan samoissa palvelukanavissa kuin muutkin asiakkaat.
- Jokainen Kelan asiakas palvellaan yksilöllisesti hänen elämäntilanteessaan.
- Kela haluaa tukea asiakkaita itsenäiseen asiointiin, tarvittaessa yhdessä kumppaneiden kanssa.
- Kumppani voi auttaa asiakasta Kela-asioinnissa ja ohjata asiakkaan Kelan palveluihin silloin, kun on kyse Kelan etuuksien hakemiseen ja maksamiseen liittyvistä asioista.
- Jos asiakkaalla on monimutkainen elämäntilanne ja asiointi Kelan kanssa on haastavaa, sovimme toimintatavoista yhdessä kumppaniemme kanssa. Ohjaamme asiakasta kumppaneiden palveluihin silloin, kun asiakkaan tilanne sitä vaatii.

Kela|Fpa[®]

**Kelan palvelut
kumppaneille**

Neuvontaa kumppaneille valtakunnallisesti



Neuvontaa kumppaneille | Kumppanit | Kela

- Kumppaneiden puhelinpalvelu
- Yhteistyökumppanien chat
- Suojattu sähköposti



Viranomais- sekä työnantajalinja palvelee suomeksi ja ruotsiksi, ma-pe klo 9-15. Palveluissa on valikot.

Muutoksenhakupalvelu kohdennetusti muutoksenhakulautakunnille.



Chatin kautta anonyymia ja yleisellä tasolla annettavaa neuvontaa, ma-pe klo 9-15



Asiointi mahdollista myös suojatun sähköpostin kautta.

kumppanit.neuvonta@kela.fi
tyonantajat.neuvonta@kela.fi
partner.info@fpa.fi

Yleisimmät neuvonnan aiheet:

1. Toimeentulotuki / kuntoutus
2. Työttömyys
3. Sairaanhoido
4. Lapsiperheet

Asiakkaina yhteistyökumppanit ja työnantajat

Edunvalvojat, haastemiehet, hyvinvointialueiden, työllisyyspalveluiden ja kunnan kotoutumispalveluiden työntekijät, sekä kuntoutuspalveluntuottajat, työeläkelaitokset ja vastaanottokeskukset.

Viranomaisten oikeus saada tietoja

- Viranomaisten välinen tiedonvaihto helpottaa asiakkaiden auttamista.
- Kelan asiakkaita ja heidän etuuksiaan koskevat tiedot ovat kuitenkin salassa pidettäviä, ja Kela vastaa rekisterinpitäjänä tietojen käsittelystä ja luovuttamisesta.
- Kela voi luovuttaa näitä tietoja vain asiakkaalle itselleen, asiakkaan suostumuksella toiselle henkilölle tai laissa säädetyn velvollisuuden nojalla tietoihin oikeutetulle taholle.
 - Jos soitat Kelaan ja pyydät salassa pidettävää tietoa asiakkaastasi, sinulla täytyy olla lakiin perustuva oikeus saada tietoja tai pyytää asiakastasi antamaan Kelalle suostumus tietojen luovuttamiseen.
- [Oikeus saada tietoja | Kumppanit | Kela](#)

1. Jos sinulla on lakiin perustuva oikeus saada tietoja Kelasta, voit yhteistyökumppanina hakea oikeudet ja tarkastella asiakkaan tietoja [Etuustietopalvelu Kelmusta | Kumppanit | Kela](#) tai tulorekisteristä.
2. Jos soitat Kelaan ja pyydät tietoja asiakkaastasi, sinun täytyy perustella pyyntösi lain mukaan tai pyytää asiakastasi antamaan Kelalle [suostumus tietojen luovuttamiseen](#).
3. Asiakas voi antaa Kelalle suostumuksensa kirjallisesti tai puhelinoiton aikana. Puhelimitse annettava suostumus on voimassa vain kyseisellä kerralla.

Neuvontaa suojatulla sähköpostilla

- Sähköpostiosoite: kumppanit.neuvonta@kela.fi
- [Käytä suojattua sähköpostia](#)
- Kirjoita sähköpostiviestin otsikkokenttään kuvaava otsikko. Älä kirjoita otsikkoon arkaluonteista tietoa, kuten nimeä tai henkilötunnusta.
- Kirjoita viestikenttään asiasi lisäksi nimesi, oma organisaatiosi ja yhteystietosi.
- Jos hoidat yksittäisen asiakkaan asiaa, kerro tiedonsaantioikeutesi varmistamiseksi myös:
 - Mitä asiaa varten pyydät tietoa
 - Asiakkaan nimi ja henkilötunnus

Lue lisää: [Kumppanien asiakaspalvelu sähköpostilla](#)

Mihin sitä voi käyttää?

- Yhteistyökumppani voi kysyä suojatulla sähköpostilla etuuksien perusteista, niiden hakemisesta, asian käsittelyvaiheesta tai etuuden määrästä ja maksamisesta.
- Tunnistautumisella varmistamme, että sinulla on oikeus saada pyytämäsi tiedot.
- Kumppanit voivat lähettää Kelaan asiakkaan hakemuksia ja asiakirjoja sähköpostitse kumppanit.liitteet@kela.fi

Kela|Fpa[®]

**Kelan palvelut Suomeen
muuttaneelle**

Ohjaa asiakas



Verkkoon, kun hän voi hoitaa asiansa itse. www.kela.fi/omakela palvelee suomeksi ja ruotsiksi



Postitse, jos asioiden hoitaminen OmaKelassa ei vielä ole mahdollista
[Postiosoitteet | Tietoa Kelasta | Kela](#)



Puhelinpalveluun, kun henkilökohtainen palvelu on tarpeen. Kelan puhelinpalvelu vastaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi [Soita Kelaan | Henkilöasiakkaat | Kela](#)



Ajanvaraukselle, kun hänellä on paljon asioita selvitettävänä tai tarvitaan Kelan tilaamaa tulkkia
[Ajan varaaminen asiakkaalle | Kumppanit | Kela](#)

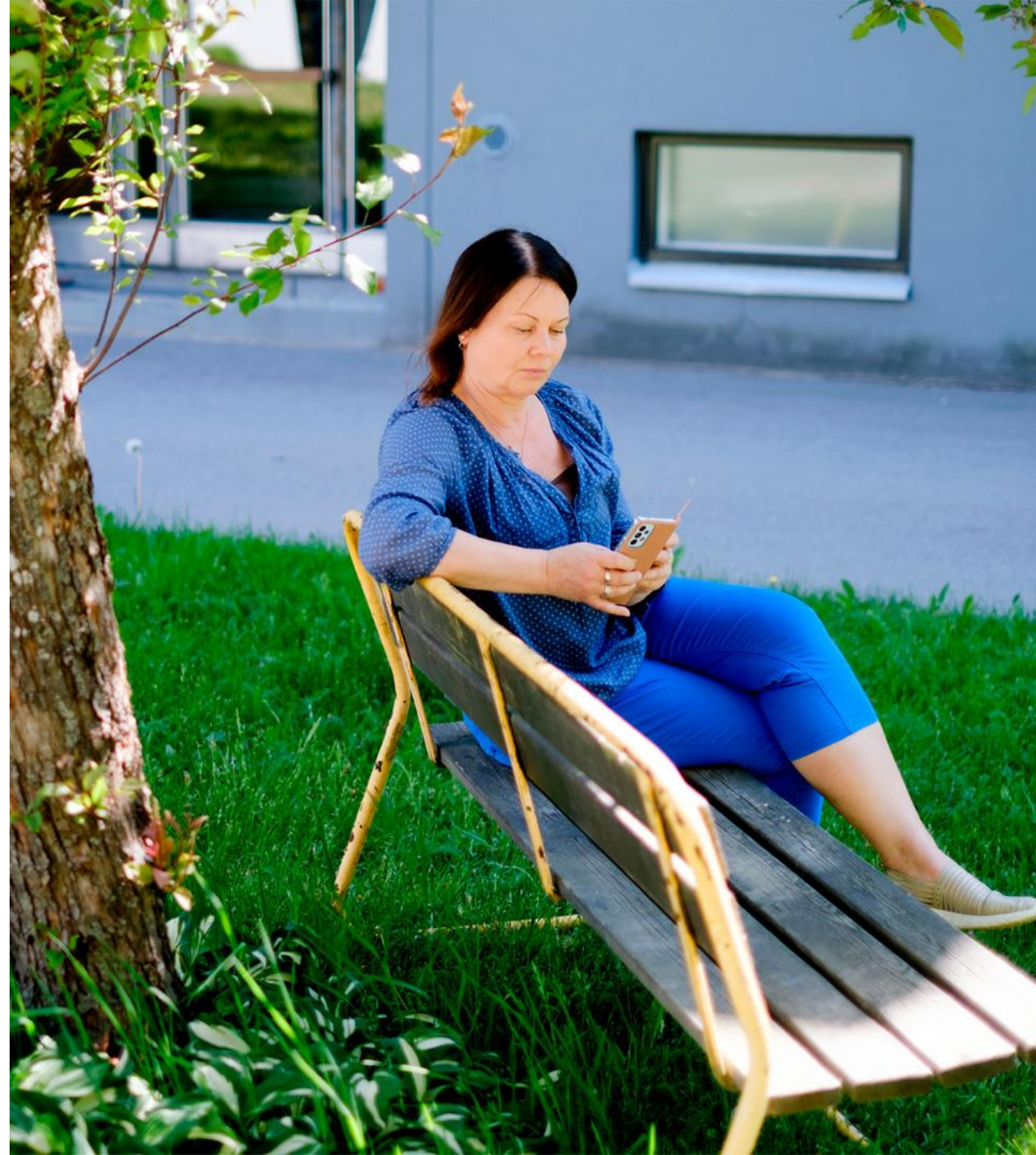


Palvelupisteeseen, jos henkilökohtainen käynti on tarpeen.
[Tule käymään Kelassa | Henkilöasiakkaat | Kela](#)

Kelan palvelut englanniksi

Kelan englanninkielisistä palveluista voi olla hyötyä monelle, vaikka äidinkieli olisikin jokin muu.

- Kela.fi:n sisältö on identtinen suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi
- Englanninkielinen [puhelinpalvelu](#)
- Englanninkieliset [hakemuslomakkeet](#)



Kun asiakas tarvitsee tulkkausta

- Kelan asiakkailla on oikeus maksuttomaan tulkkaukseen, jos Kelassa asiointi ei onnistu Kelan tarjoamalla palvelukielillä eikä yhteistä kieltä Kelan työntekijän kanssa löydy.
- Tulkkipalveluja on hyvä käyttää
 - erityisesti asiakkuuden alkuvaiheessa
 - jos tukien hakemiseen ja päätöksiin liittyvissä asioissa tarvitaan tukea
 - oikaisu-, takaisinperintä- ja väärinkäytösasioissa, joissa aloite on lähtenyt Kelasta.
- Kun asiakas tarvitsee tulkin, varaa asiakkaalle aika tai soita Kelaan
- Lue lisää: www.kela.fi/tulkkaus

Varaa asiakkaallesi puhelinaika

Varaa aika verkossa:
[Ajan varaaminen asiakkaalle](#)

1

Kumppani voi varata asiakkaalle ajan puhelinpalveluun, jolloin Kela soittaa asiakkaalle sovittuna ajankohtana. Kun Kela soittaa asiakkaalle, puhelu ei maksa asiakkaalle mitään.

2

Jos asiakkaalla on paljon selvitettävää tai monimutkainen elämäntilanne, voit varata asiakkaalle 15, 30 tai 45 minuutin mittaisen ajan puhelinpalveluun. Kumppani voi varata asiakkaalle ajanvaraukseen myös tulkin.

3

Kelan työntekijä käy asiakkaan kanssa läpi hänen asiansa kokonaisvaltaisesti. Kelan työntekijä voi myös varata asiakkaalle uuden ajan.

4

Asiakkaan tilanne helpottuu, kun hän pääsee oikean palvelun äärelle mahdollisimman sujuvasti. Kumppanin työaika säästyy, kun tunnistaa kenen palvelua asiakas tarvitsee ja ohjaa asiakkaan oikealle toimijalle. Myös huoli vähenee, kun vastuun ottaa oikea taho.

Näin varaat puhelinajan

Varaa aika verkossa:
[Ajan varaaminen asiakkaalle](#)

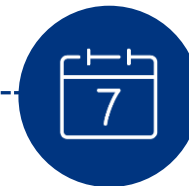
Organisaatio
Kelan
rekisterissä
Palvelun
käyttöehto

Suomi.fi-valtuus
"Sosiaaliturvan
etuusasioiden
ajanvarauksen
tekeminen"

Ajan
varaaminen
Kirjaudu ja
tunnistaudu

Ajan
varaaminen
Hyväksy
varausehdot

Ajan
varaaminen
Varaa aika
asiakkaalle



Kunnat ja
hyvinvointialue
et ovat
rekisterissä.
Muut
organisaatiot
rekisteröityvät.
[Ohje](#)

Oman
organisaatiosi
valtuuttaja antaa
sinulle ja muille
työntekijöille
valtuuden.
[Ohje](#)

Valitse kohta
Asioi työ-
tehtävissä ja
organisaatio,
jonka puolesta
asioit.

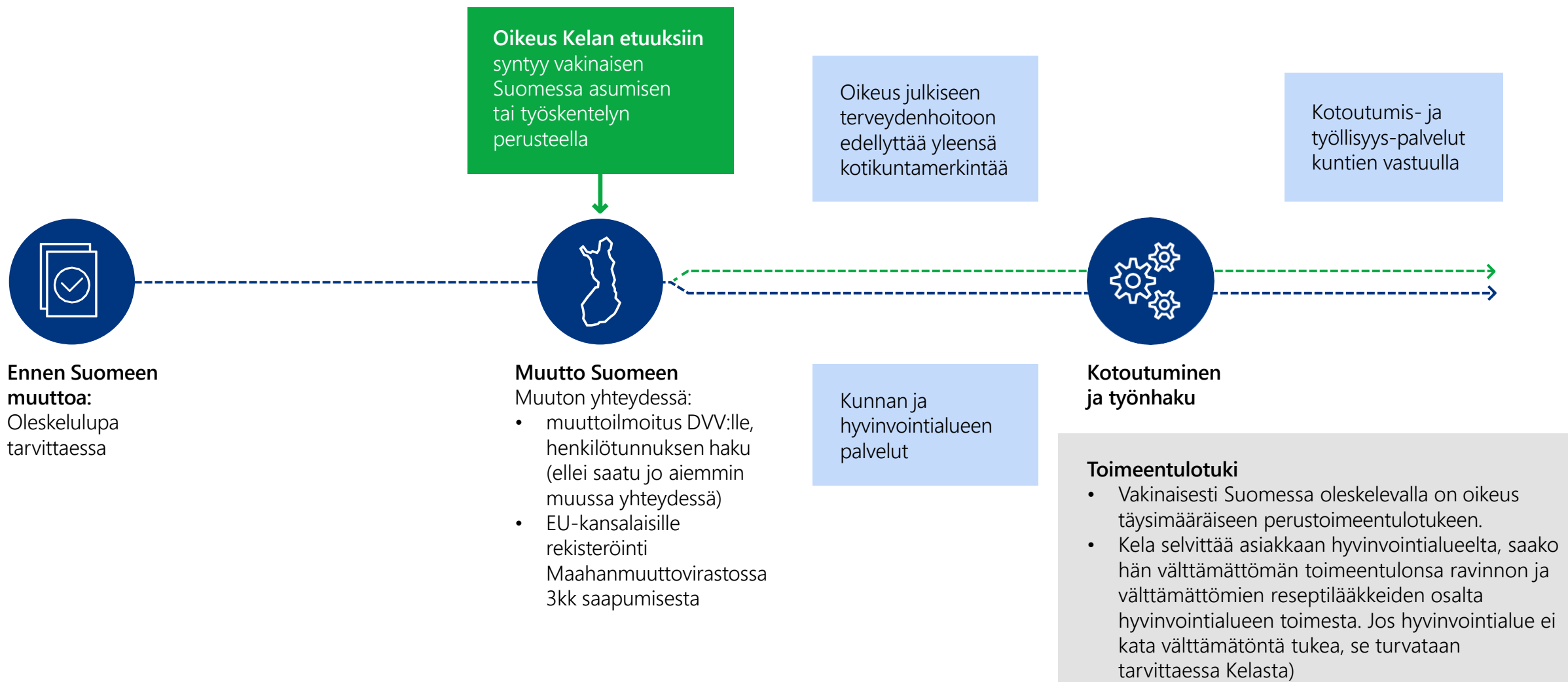
Pyydä
asiakkaalta
suostumus ajan
varaamiseen tai
perumiseen ja
yhteystietojen
käsittelyyn.
Hyväksy ehdot.

Täytä varauksen
tiedot, valitse
sopiva aika
ja lisää asiakkaan
henkilö- ja
yhteystiedot ja
mahd. tulkin tarve.
Vahvista varaus ja
kirjaudu ulos.

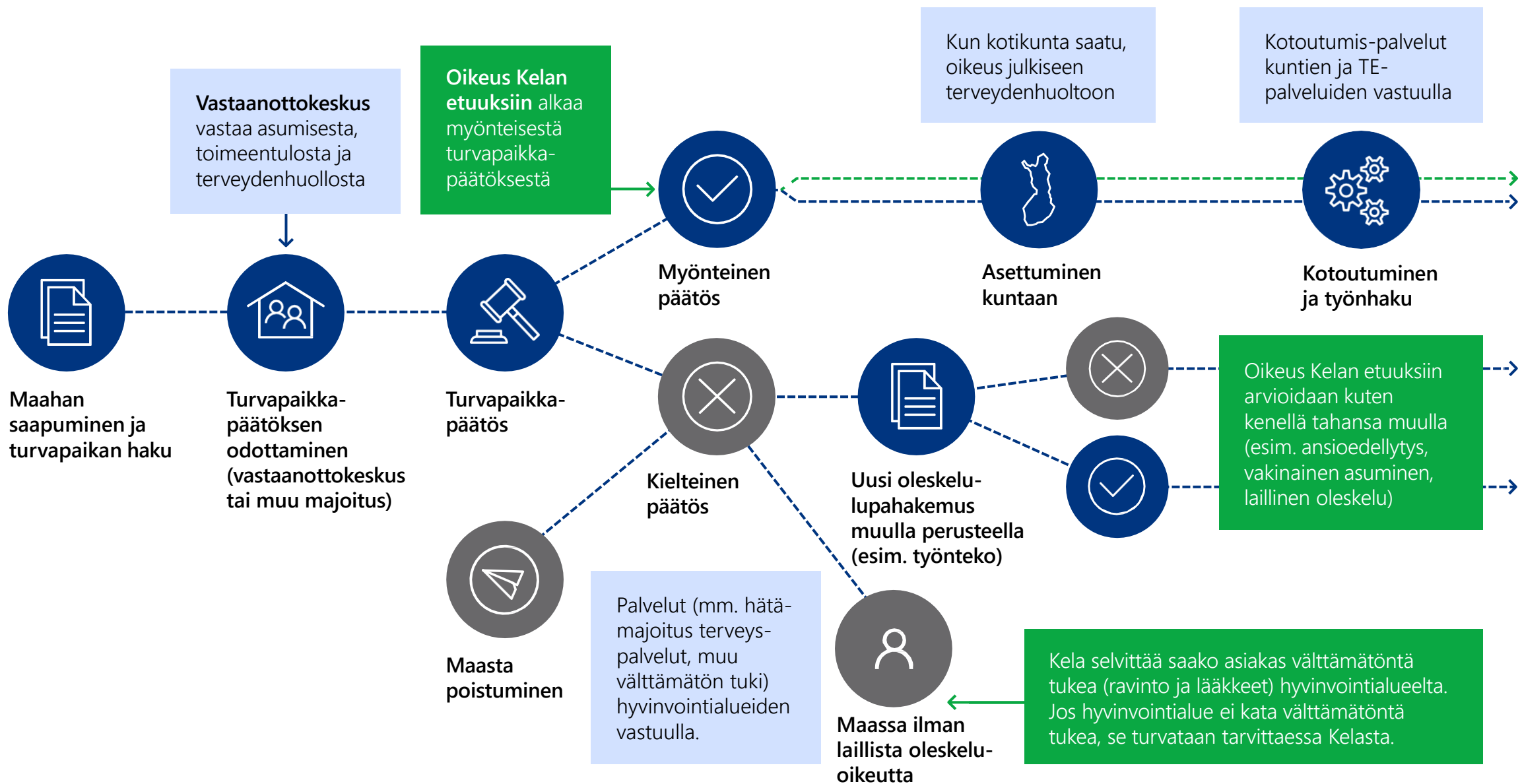
Kela|Fpa[®]

**Kela Suomeen muuttavan
asiakkaan palvelupolulla**

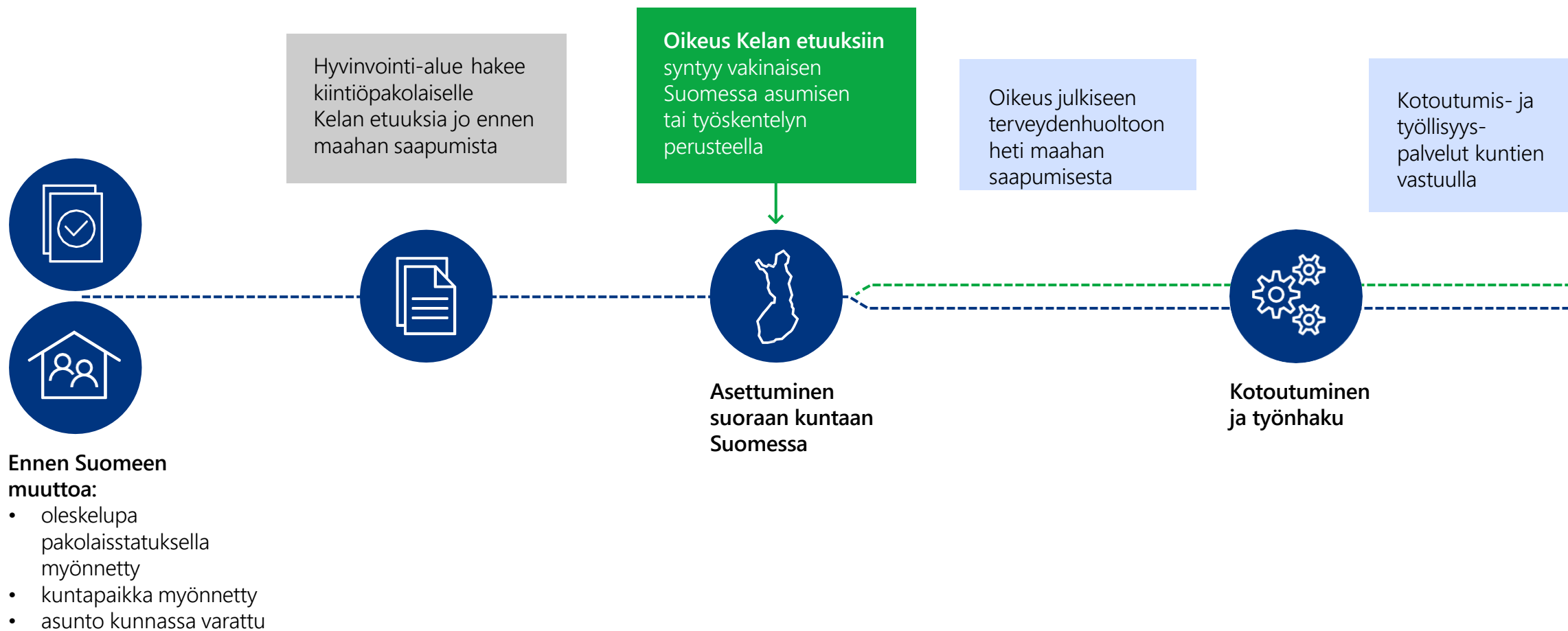
Suomeen työn tai opiskelun vuoksi tai perhesyistä muuttavan oikeus Kelan etuuksiin



Turvapaikanhakijan oikeus Kelan etuuksiin



Kiintiöpakolaisen oikeus Kelan etuuksiin



Asiainnin muistilista Suomeen muuttaessa

1. Suomeen muuton yhteydessä tulee hakea DVV:ltä henkilötunnusta, jos sitä ei ole saatu aiemmin muussa yhteydessä.
2. Suomalainen henkilökortti sekä verkkopankkitunnukset helpottavat mahdollistavat itsenäistä viranomaisasiointia.
3. Kelan etuuksia ja Kela-korttia voi hakea Suomeen muuttohetkestä, jos ne ovat tarpeen. Yleensä oikeus etuuksiin syntyy vakinaisen asumisen tai työskentelyn perusteella.
4. Jotta voi saada Kelan etuuksia, niitä pitää hakea. Hakemuksen perusteella annetaan päätös. Päätöksestä voi valittaa, jos on tarpeen.
5. Asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa Kelaan kaikista muutoksista, jotka voivat vaikuttaa hänen saamiinsa etuuksiin.

Kela|Fpa[®]

Muista nämä

Näin ohjaat asiakasta asioimaan Kelassa



Asioi verkossa aina kun voit

www.kela.fi/omakela

suomeksi ja ruotsiksi



Puhelimessa arkisin

suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi



Varaa puhelinaika

Varaa aika soittamalla tai verkossa
suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi

www.kela.fi/varaa-aika



Tule tarvittaessa käymään

Palvelu- ja asiointipisteet

www.kela.fi/palvelupisteet



Postita hakemus ja liitteet

Postiosoite: Kela, PL 10, 00056 KELA

Kelan lomakkeet

www.kela.fi/lomakkeet

Tietoa Kelan etuuksista monella eri kielellä

Kela.fi:ssä on laajasti tietoa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Perustietoa ja esitteitä on myös selkokielillä ja muilla kielillä.

www.kela.fi

Infofinland.fi:ssä on tietoa Suomen sosiaaliturvasta ja Kelan etuuksista usealla eri kielellä.

<http://www.infofinland.fi>

Kelan palvelut kumppaneille



Asioi verkossa aina kun voit

[Asiointipalvelut yhteistyökumppaneille](#)
[| Kumppanit | Kela](#)



Puhelimessa arkisin

[Asiointipalvelut yhteistyökumppaneille](#)
[| Kumppanit | Kela](#)



Varaa puhelinaika asiakkaallesi

www.kela.fi/yhteistyokumppanit-asiakaspalvelu-ajanvaraus



Voit lähettää suojattua sähköpostia

[Suojattu sähköposti](#)
[yhteistyökumppaneille | Kumppanit | Kela](#)



Voit ohjata asiakkaan toimittamaan hakemukset ja liitteet

Postiosoite: Kela, PL 10, 00056 KELA
Kelan lomakkeet (FI; RU; EN)
www.kela.fi/lomakkeet

Kiitos!

**Materiaalia koskevat
palautteet:
international.affairs@kela.fi**

