

Kela|Fpa 

Så här betjänar FPA kunder som flyttat till Finland

Anvisning för partner | uppdaterad 10.12.2024



Innehåll

[FPA:s uppgifter och verksamhet](#)

[FPA:s tjänster för samarbetspartner](#)

[FPA:s tjänster för invandrare](#)

[FPA på invandrarens servicestig](#)



Kela|Fpa[®]

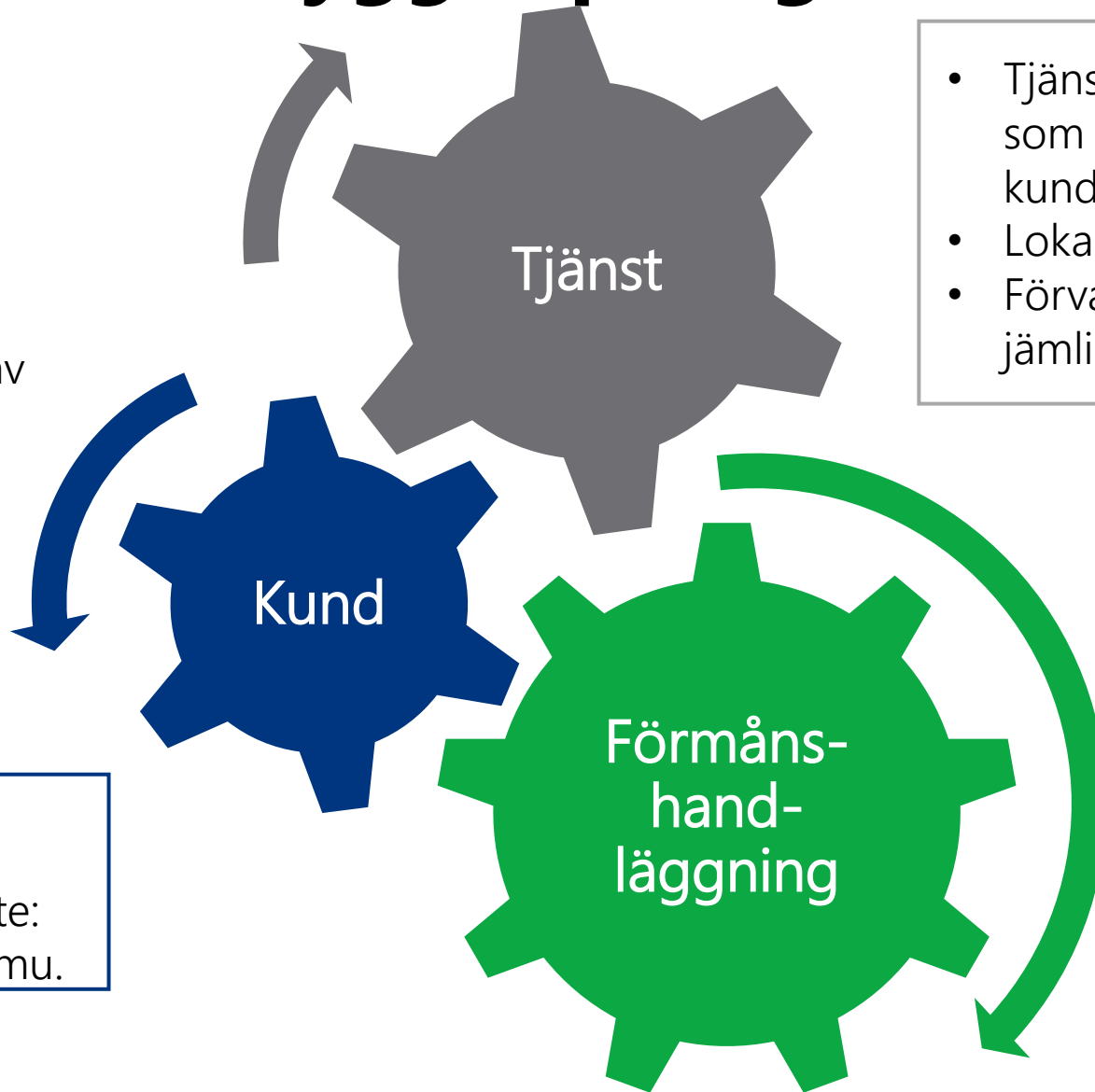
FPA:s uppgifter och verksamhet

FPA:s verksamhet bygger på lag

Samarbetspartner som ansvarar för integrationen

- Observerar ett behov av FPA-förmåner
- Hänvisar till FPA:s tjänster, till exempel genom tidsbokning
- Förmedlar information

Uppgifter som finns i systemen stöder samarbetspartnerns arbete: Kundens MittFPA och Kelmu.

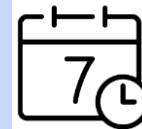


- Tjänst för kunden i kanaler som är ändamålsenliga för kunden
- Lokalt samarbete
- Förvaltningslagen styr till jämlik service

- Handläggningen av ansökningar är organiserad nationellt per förmån
- Handläggningen sker i enlighet med lagstiftningen för de olika förmånerna

Från ansökan till beslut

Om ärendet är mer komplicerat kan kunden eller samarbetspartnern boka tid hos FPA.



Förmånsansökan

Kunden ansöker själv om förmånen



På nätet, med en blankett eller muntligt

Handläggning av förmånsansökan

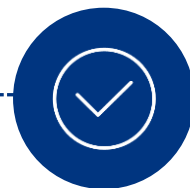
Riksomfattande



Vi utnyttjar de uppgifter vi förfogar över. Vid behov ber vi kunden om tilläggsutredningar till exempel genom att ringa kunden.

Förmånsbeslut

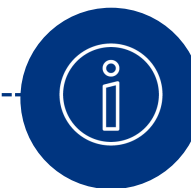
FPA:s förmånsbeslut grundar sig på lag.



På basis av ansökan meddelas kunden ett beslut för kännedom i MittFPA eller per brev.

Anmälan om ändringar

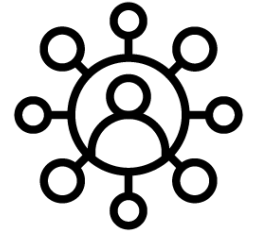
Ansökan om fortsatt utbetalning av förmån



Kunden är skyldig att meddela ändringar och att ansöka om fortsatt utbetalning av förmånen i god tid och med framsyn.

Hjälp för gemensamma kunder

- Oavsett hur kunden kontaktar FPA får hen sådan service som är lämplig i hens egen situation. Det viktigaste är att vår gemensamma kund får de förmåner och tjänster hen har rätt till på ett smidigt sätt.
- Samarbetspartner som är nära kunden kan identifiera hens behov och bistå hen med att hitta ett lämpligt sätt att sköta ärendena. När kunden hänvisas direkt till en tjänst som är lämplig i hens situation, kan ärendena skötas så enkelt som möjligt.
- FPA erbjuder också sina samarbetspartner många sätt att sköta ärenden – från nätet till telefonen. Informationsutbytet mellan myndigheter gör det lättare att hjälpa gemensamma kunder.
- FPA samarbetar sektorsövergripande med samarbetspartner regionalt och lokalt enligt behov.



FPA:s roll i främjandet av integration

- Integrationskunder kan få de stöd som de har rätt till och som de har ansökt om. FPA har inga särskilda tjänster eller förmåner för invandrare, utan de betjänas i samma servicekanaler som andra kunder.
- Varje kund hos FPA betjänas individuellt i sin livssituation.
- FPA vill stödja sina kunder i att sköta ärenden självständigt, vid behov tillsammans med samarbetspartner.
- En samarbetspartner kan bistå kunden med att sköta FPA-ärenden och hänvisa kunden till FPA:s tjänster när det är fråga om att ansöka om FPA-förmåner och om utbetalning av FPA-förmåner.
- Om kunden befinner sig i en komplicerad livssituation och har svårt att sköta ärenden med FPA, kommer vi överens om tillvägagångssätten tillsammans med våra samarbetspartner. Vi hänvisar kunderna till samarbetspartnerns tjänster när kundens situation kräver det.

Kela|Fpa[®]

**FPA:s tjänster för
samarbetspartner**

Rådgivning för samarbetspartner riksomfattande



Rådgivning för samarbetspartner | Samarbetspartner | FPA

- Telefonservice för samarbetspartner
- Chatt för samarbetspartner
- Skyddad e-post



Myndighets- och arbetsgivarlinjen betjänar på finska och svenska, måndag–fredag kl. 9–15. Det finns menyer i tjänsterna.

Tjänst för ärenden gällande ändringssökande riktad till besvärsnämnderna.



Anonym rådgivning på allmän nivå via chatt, måndag–fredag kl. 9–15.



Också möjligt att sköta ärenden via skyddad e-post.

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

De vanligaste ämnena för rådgivning:

1. Utkomststöd/rehabilitering
2. Arbetslöshet
3. Sjukvård
4. Barnfamiljer

Samarbetspartner och arbetsgivare som kunder

Intressebevakare, stämmingsmän, anställda inom välfärdsområdena, sysselsättningstjänsterna och kommunens integrationstjänster samt producenter av rehabiliteringstjänster, arbetspensionsanstalter och förläggningar.

Myndigheternas rätt att få uppgifter

- Informationsutbytet mellan myndigheter gör det lättare att hjälpa kunderna.
- Uppgifter om FPA:s kunder och deras förmåner är emellertid sekretessbelagda, och som personuppgiftsansvarig ansvarar FPA för behandlingen och utlämnandet av uppgifter.
- FPA kan lämna ut de här uppgifterna endast till kunden själv, med kundens samtycke till en annan person eller med stöd av lagstadgad skyldighet till aktörer som har rätt till uppgifterna.
 - Om du ringer till FPA och ber om sekretessbelagd information om din kund, måste du ha lagstadgad rätt att få uppgifterna eller be att din kund ger FPA samtycke att lämna ut uppgifterna.
- [Utlämnande av kundens uppgifter | Samarbetspartner | FPA](#)

1. Om du har lagstadgad rätt att få uppgifter från FPA, kan du som samarbetspartner ansöka om rättigheterna och läsa kundens uppgifter i [Förmånsdatatjänsten Kelmu | Samarbetspartner | FPA](#) eller inkomstregistret.
2. Om du ringer till FPA och begär uppgifter om din kund måste du motivera din begäran med hänvisning till lagen eller be kunden ge FPA [sitt samtycke till att uppgifterna lämnas ut](#).
3. Kunden kan ge FPA sitt samtycke skriftligen eller under ett telefonsamtal. Ett samtycke som ges per telefon gäller bara fallet i fråga.

Rådgivning per skyddad e-post

- E-post : kumppanit.neuvonta@kela.fi
- [Använd skyddad e-post](#)
- Skriv en beskrivande rubrik i e-postmeddelandets rubrikfält. Skriv inte känslig information i rubriken, såsom namn eller personbeteckning.
- Skriv i meddelandefältet utöver ärendet ditt namn, din egen organisation och din kontaktinformation.
- Om du sköter en enskild kunds ärende ska du, för att din rätt till uppgifterna ska kunna säkerställas också ange:
 - för vilket ärende du begär uppgiften
 - kundens namn och personbeteckning

Läs mer: [Skyddad e-post för samarbetspartner](#)

Vad kan den användas till?

- En samarbetspartner kan per skyddad e-post fråga om grunderna för förmåner, om ansökan om förmåner, om handläggningsskedet i ett ärende eller om beloppet och utbetalningen av en förmån.
- Genom autentisering säkerställer vi att du har rätt att få de uppgifter du begär.
- Samarbetspartner kan skicka en kunds ansökningar och handlingar till FPA per e-post kumppanit.liitteet@kela.fi.

Kela|Fpa[®]

**FPA:s tjänster för
invandrare**

Hänvisa kunden



Till nätet när hen kan sköta sitt ärende själv. www.kela.fi/mittfpa betjänar på finska och svenska



Att använda post om det ännu inte är möjligt att sköta ärendena i MittFPA
[Postadresser](#) | [Om FPA](#) | [FPA](#)



Till telefonservicen när det behövs personlig service. FPA:s telefonservice svarar på finska, svenska och engelska [Ring FPA](#) | [Privatpersoner](#) | [FPA](#)



Till tidsbokningen när hen har mycket att reda ut eller det behövs tolk som FPA kan beställa
[Boka telefontid för din kund](#) | [Samarbetspartner](#) | [FPA](#)



Till ett serviceställe om det behövs ett personligt besök.
[Kom på besök](#) | [Privatpersoner](#) | [FPA](#)

FPA:s tjänster på engelska

FPA:s tjänster på engelska kan gagna många, även om modersmålet är ett annat.

- Innehållet på fpa.fi är identiskt på finska, svenska och engelska.
- [Telefonservice](#) på engelska
- [Ansökningsblanketter](#) på engelska



När kunden behöver tolkning

- FPA:s kunder har rätt till avgiftsfri tolkning om det inte går att sköta ärendet hos FPA på de servicespråk som FPA erbjuder och kunden och den FPA-anställda inte hittar ett gemensamt språk.
- Det är bra att anlita tolktjänster
 - i synnerhet i början av kundrelationen
 - om det behövs stöd i ärenden som gäller ansökan om och beslut om stöd
 - i ärenden som gäller rättelse eller omprövning, återkrav och missbruk och där FPA har varit initiativtagare.
- När kunden behöver tolk, boka tid för kunden eller ring till FPA.
- Läs mer: www.fpa.fi/tolkning

Boka telefontid för din kund

Boka tid på nätet:
[Tidsbokning för en kund](#)

1

En samarbetspartner kan boka tid till telefonservice för sin kund och då ringer FPA upp kunden vid en överenskommen tidpunkt. När FPA ringer kunden kostar det ingenting för kunden.

2

Om kunden har mycket att reda ut eller en komplicerad livssituation, kan du boka en tid till telefonservicen på 15, 30 eller 45 minuter för kunden. Samarbetspartnern kan också göra tidsbokningen så att kunden får tolk vid den bokade tiden.

3

En FPA-anställd går tillsammans med kunden igenom hens ärende som helhet. Den anställda kan också boka en ny tid för kunden.

4

Kundens situation underlättas när hen får rätt service så smidigt som möjligt. Det sparar arbetstid för samarbetspartnern när hen identifierar vems service kunden behöver och hänvisar kunden till rätt aktör. Också oron minskar när rätt aktör tar över ansvaret.

Så bokar du telefontid

Boka tid på nätet:
[Tidsbokning för en kund](#)

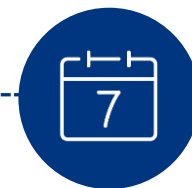
Organisation
i FPA:s register
Användnings-
villkor för
tjänsten

Suomi.fi-fullmakt
"Boka tid för att
uträtta ärenden
gällande
socialskydds-
förmåner"

Tidsbokning
Logga in och
identifiera dig

Tidsbokning
Godkänn
bokningsvillkor
en

Tidsbokning
Boka tid för
kunden



Kommunerna
och
vårldomsområ-
den finns i
registret.
Andra
organisationer
registrerar sig.
[Anvisningar](#)

Fullmaktsgivaren
i din egen
organisation ger
dig och de andra
anställda
fullmakt.
[Anvisningar](#)

Välj punkten
Sköt
arbetsrelatera-
de ärenden
och den
organisation
som du sköter
ärenden för.

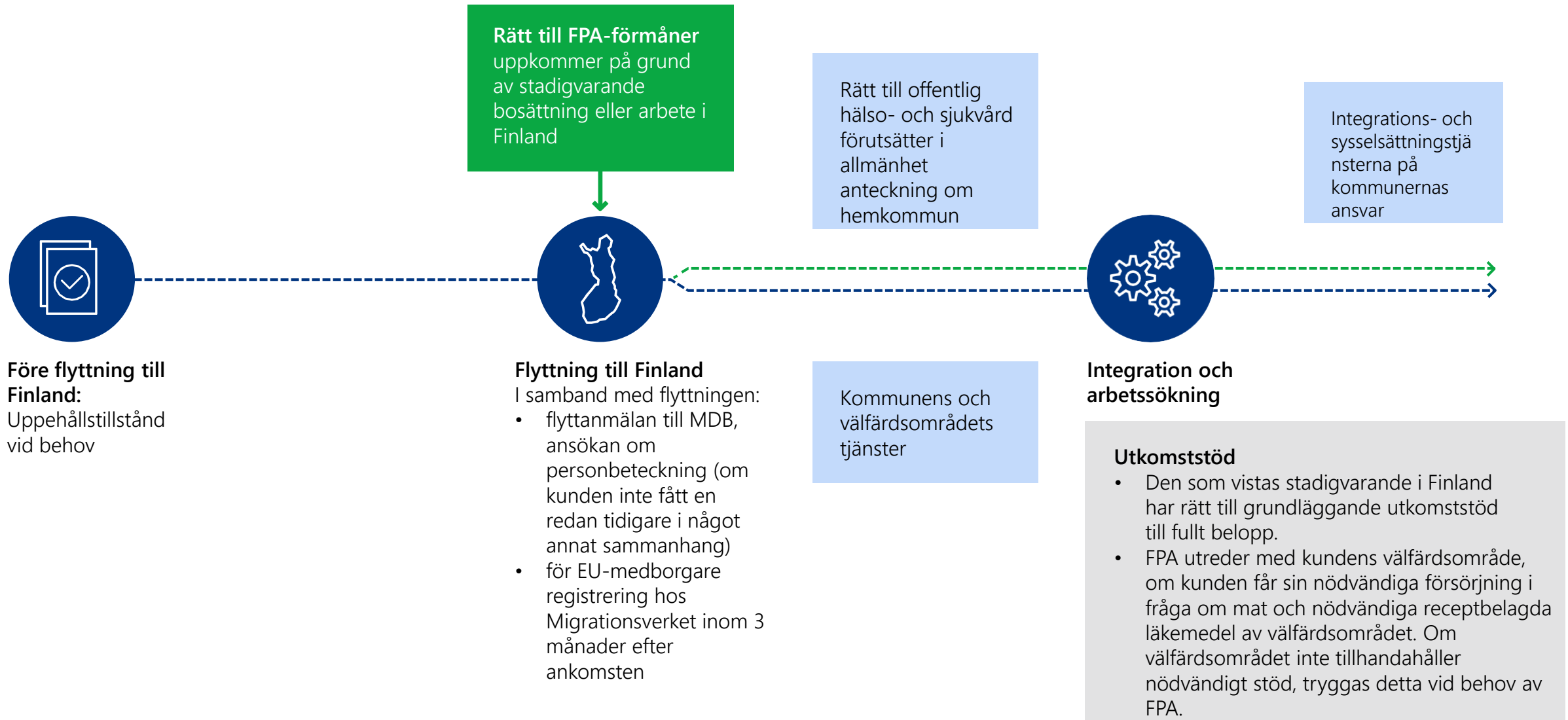
Be kunden om
samtycke till att
du bokar eller
avbokar tid och
till att du
behandlar hans
kontaktinformati-
on. Godkänn
villkoren.

Fyll i uppgifterna för
bokningen, välj en
lämplig tid och fyll i
kundens person- och
kontaktuppgifter samt
eventuellt behov av
tolk.
Bekräfta bokningen
och logga ut.

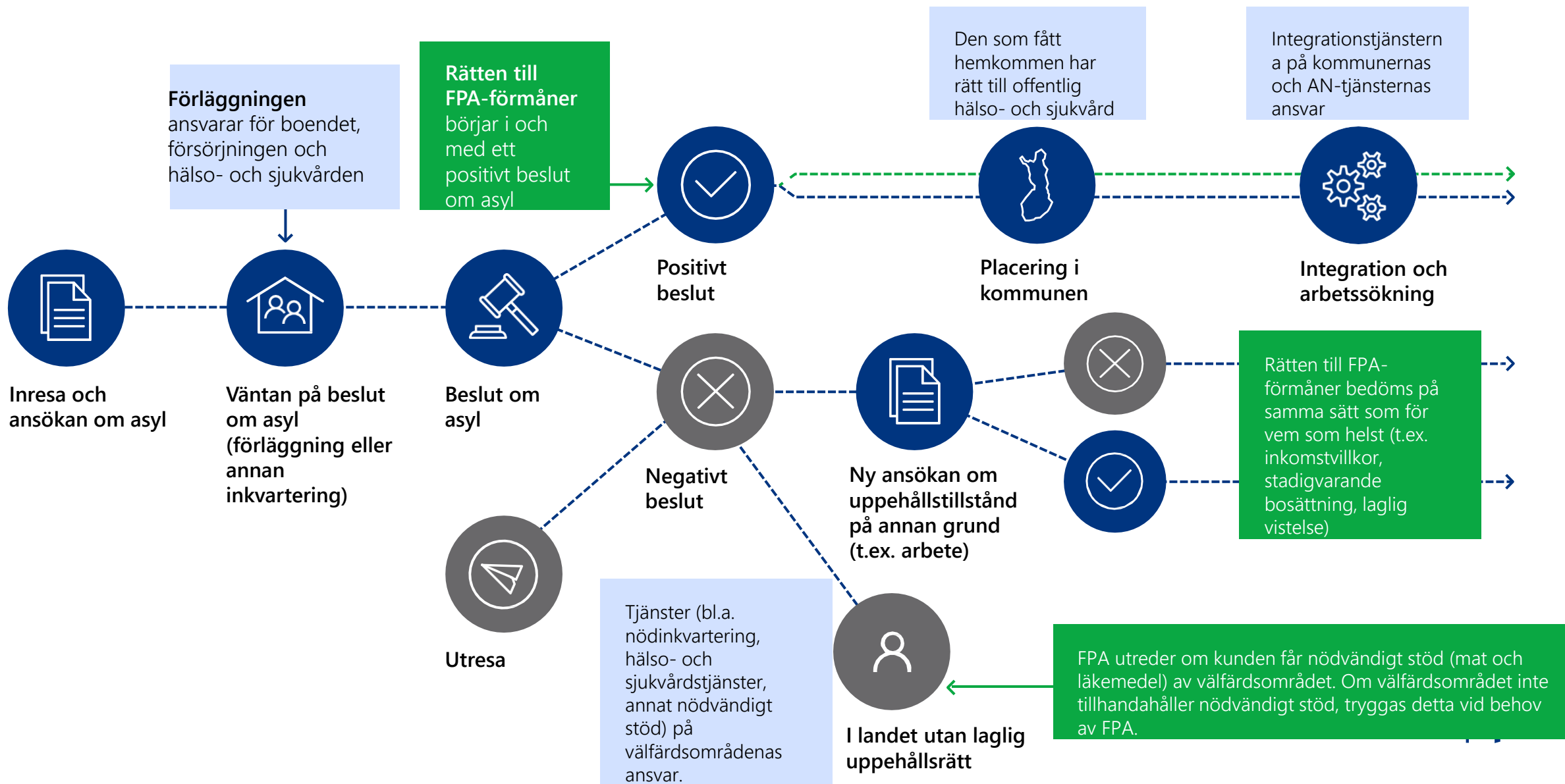
Kela|Fpa[®]

**FPA på invandrarens
servicestig**

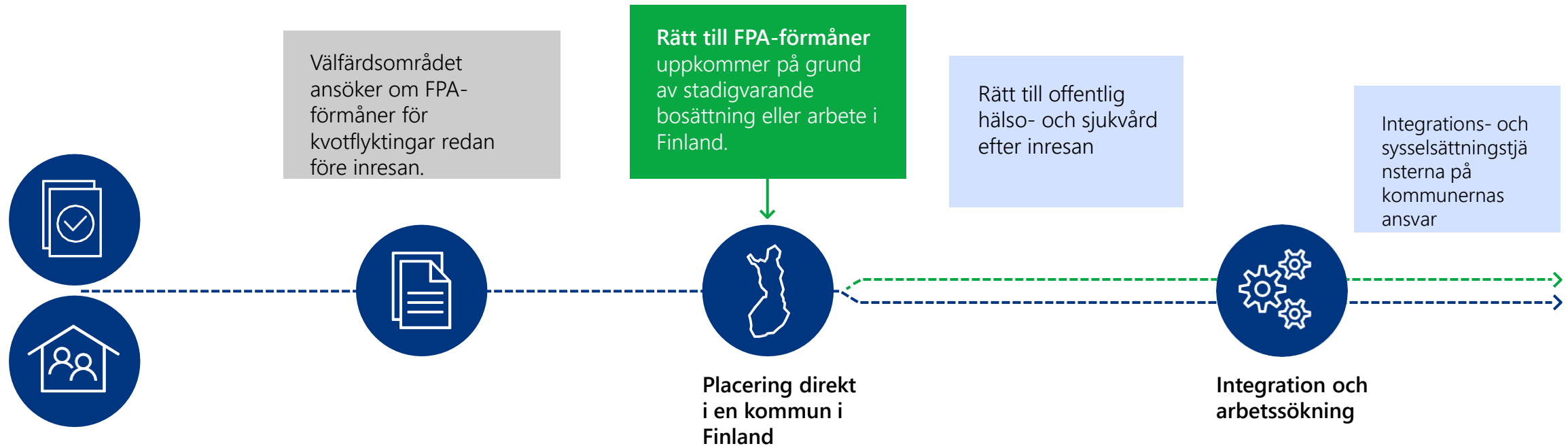
Rätt till FPA-förmåner för den som kommer till Finland för arbete eller studier eller av familjeskäl



Asylsökandes rätt till FPA-förmåner



Kvotflyktingars rätt till FPA-förmåner



Före flyttning till Finland:

- Uppehållstillstånd med flyktingstatus beviljat
- kommunplats beviljad
- bostad reserverad i kommunen

Checklista för ärenden vid flyttning till Finland

1. Den som flyttar till Finland ska i samband med flyttningen ansöka om personbeteckning hos MDB, om personen inte har fått en sådan tidigare i något annat sammanhang.
2. Ett finländskt identitetskort och nätbankskoder gör det lättare/möjligt att självständigt sköta myndighetsärenden.
3. FPA-förmåner och FPA-kort kan sökas från och med tidpunkten för flyttningen till Finland, om dessa behövs. I allmänhet uppkommer rätt till förmåner på grund av stadigvarande bosättning eller arbete.
4. För att få FPA-förmåner måste man ansöka om dem. På basis av ansökan meddelas ett beslut. Vid behov går det att överklaga beslutet.
5. Kunden är skyldig att meddela FPA alla ändringar som kan påverka de förmåner hen får.

Kela|Fpa[®]

Kom ihåg det här

Så hjälper du kunden att sköta ärenden hos FPA



Sköt ärendet på nätet alltid när du kan

www.fpa.fi/mittfpa
på finska och svenska



Per telefon vardagar
på finska, svenska och engelska



Boka telefontid

Boka tid genom att ringa eller på nätet på finska, svenska och engelska
www.kela.fi/boka-tid



Kom vid behov på besök

Serviceställen och servicepunkter
www.kela.fi/kom-pa-besok



Posta ansökan och bilagorna

Postadress: Folkpensionsanstalten,
PB 10, 00056 FPA
FPA:s blanketter
www.fpa.fi/sv/lomakkeet

Information om FPA:s förmåner på många olika språk

På fpa.fi finns omfattande information på finska, svenska och engelska. Basinformation och broschyrer finns också på lättläst språk och på andra språk.

www.fpa.fi

På [Infofinland.fi](http://infofinland.fi) finns information om den sociala tryggheten i Finland och om FPA:s förmåner på många olika språk.

<http://www.infofinland.fi>

FPA:s tjänster för samarbetspartner



Sköt ärendet på nätet alltid när du kan
[E-tjänsterna för samarbetspartner | Samarbetspartner | FPA](#)



Du kan skicka skyddad e-post
[Skyddad e-post för samarbetspartner | Samarbetspartner | FPA](#)



Per telefon vardagar
[E-tjänster för samarbetspartner | Samarbetspartner | FPA](#)



Du kan uppmana kunden att lämna in ansökningar och bilagor
Postadress: Folkpensionsanstalten, PB 10, 00056 FPA
FPA:s blanketter
www.fpa.fi/sv/lomakkeet



Boka telefontid för din kund
www.kela.fi/samarbetspartner-kundservice-tidsbokning

Tack!

**Återkoppling om materialet:
international.affairs@kela.fi**

