

Liite 4 (tarvittaessa)

Etäpalvelun hoitaminen yhteispalvelussa

Yhteispalvelun asiakkailla on mahdollisuus saada yhteispalvelussa Kelan asiantuntijapalvelua etäyhteyden kautta.

Etäpalvelulla ei siirretä asiointipisteissä annettavia, yhteispalveluksi sovittuja palveluja hoidettavaksi etäyhteyden avulla.

Etäyhteys toimeksiantajaan on mahdollista saada toimeksiantajan etäpalveluaikoina.

Yhteispalvelussa on etäpalvelun antamista varten erillinen, asiakkaan yksityisyyden suojan takaava tila.

Toimeksisaajan henkilöstön tehtäviin etäpalvelun antamisessa kuuluu

- arvioida etäpalvelun tarpeellisuus ja mahdollisuus vastata palvelutarpeeseen yhteispalvelussa
- etäpalvelutilanteen valmistelut ja palvelutilanteessa tukeminen tarvittaessa
- yhteyden ottaminen toimeksiantajaan etäyhteyden antamiseksi ja etäyhteyden avaaminen
- opastaminen dokumenttikameran käytössä
- etäyhteyden katkaiseminen