

Liite 3

Kelan vakiopalveluvalikoima

- Asiakkaan kertoman mukaiseen elämäntilanteeseen liittyvä Kela-asioiden neuvonta (mm. hakemuksen täyttö, etuuksista ja hakuajoista kertominen yleisellä tasolla)
- Kelan verkkopalveluiden käyttöön opastaminen
- Kelan etäpalvelutilanteen valmistelut ja palvelutilanteessa tukeminen tarvittaessa, kun Kelan toimihenkilö ei ole paikalla
- Ajanvaraus Kelan puhelinajanvarauspalveluun tai tapaamiseen
- Kelan hakemuksen, liitteen tai muun asiakirjan vastaanottaminen, pois lukien työeläkehakemukset ja työeläkejärjestelmän kuntoutushakemukset
- Esitteen/lomakkeen/ yms. Kelan materiaalin antaminen
- Kelan palveluiden etätulkkauksilanteiden valmistelut, yhteydenotot jne.
- Kelan asiakaspalautteen vastaanottaminen ja kirjaaminen
- Muu asiakkaan palvelutilanne Kela-asioissa