

Kelan ensimmäiset puhelinpalvelun yhteyskeskukset Pohjois-Karjalaan ja Pietarsaareen

Kela parantaa puhelinpalveluaan perustamalla yhteyskeskuksia, joihin ohjataan Kelaan tulevia asiakaspuheluita. Toiminta aloitetaan Pohjois-Karjalassa Joensuun ja Lieksan seudulla sekä Pietarsaareessa viimeistään vuoden 2006 alussa. Laajentamisesta muille paikkakunnille päätetään erikseen myöhemmin.

Puhelinpalvelun uutta toimintamallia on kokeiltu vuosina 2003-2004 Lieksassa, jonne on ohjattu osa Helsingin toimistoihin tulevista puheluista. Lieksan pilotista saatuja kokemuksia hyödynnetään ensimmäisten yhteyskeskusten käynnistämisessä.

Ruotsinkieliset puhelinpalvelut on tarkoituksenmukaista keskittää seudulle, jossa on paljon ruotsinkielistä asutusta ja kieltä hallitsevaa henkilökuntaa. Pietarsaari soveltuu siksi hyvin ruotsinkielisen yhteyskeskuksen sijaintipaikaksi.

Henkilöstön rekrytointi yhteyskeskuksiin pyritään hoitamaan sisäisin henkilöstösiirroin.

Lisätietoja:

Kela, osastopäällikkö Juhani Rantamäki, puh. 040 758 1293, ja kehittämispäällikkö Pirjo Myyry, puh. 040 570 8733.