



Kela tiedottaa 19.11.2003

Kela panostaa asiakaspalvelun parantamiseen

Kelassa kehitetään ensi vuonna mm. puhelinpalvelumallia ja asiakaspalvelun yhtenäisiä periaatteita, joiden avulla taataan entistä parempaa palvelua asiakkaille. Töitä tasaamalla helpotetaan varsinkin suurkaupunkien hakemus- ja puheluruuhkaa.

Kelan hallituksen vahvistamassa toiminta- ja taloussuunnitelmassa vuosille 2004-2007 on keskeisinä kehittämishankkeina mm. puhelinpalvelumallin rakentaminen sekä asiakaspalvelun yhtenäisten periaatteiden laatiminen ensi vuoden aikana. Työmenetelmiä yhtenäistetään ja työn tasaamista lisätään, kun ensi vuonna viimeisetkin Kelan toimistot siirtyvät käyttämään sähköistä asiakirjahallintaa. Myös sähköistä asiointia ja suorakorvauksen käyttöä lisätään asioinnin helpottamiseksi.

Ensi vuoden tulossopimuksissa on sovittu nykyistä laajemmin töiden tasaamisesta Kelan viiden vakuutusalueen kesken, vaikka pääosin töitä tasataan vakuutusalueiden sisällä suurilta kaupungeilta pienempiin toimistoihin. Etelä-Suomesta on tavoitteena siirtää suurten kaupunkien, lähinnä Helsingin, etuusratkaisuja ja puheluita Itä-, Pohjois- ja Länsi-Suomeen noin 16 henkilön vuosityöpanoksen verran. Lounais-Suomesta siirretään noin seitsemän henkilön vuosityöpanos Itä- ja Länsi-Suomeen. Töitä tasaamalla parannetaan suurten paikkakuntien asiakkaiden palvelua ja samalla turvataan toimistojen säilyminen siellä, missä asukkaita on vähän.

Sairausvakuutukseen lisää rahaa valtiolta

Kelan kulut ovat ensi vuonna noin 10,7 miljardia euroa. Ensi vuoden taloussuunnitelma perustuu aikaisempaa suuremmalta osin valtion rahoitukseen. Kelan rahoituksen uusimista valmistellaan sosiaali- ja terveysministeriössä ja tavoitteena on saada rahoitus kestäväälle ja vakaalle pohjalle.

Sairausvakuutuksen kulujen arvioidaan kasvavan ensi vuonna noin kahdeksalla prosentilla 2,9 miljardiin euroon ja se merkitsee valtion takuusuorituksen kasvua noin 8,7 prosentilla 739 miljoonaan euroon. Toisin kuin tänä vuonna kansaneläkkeisiin tarvitaan myös valtiolta takuusuoritusta 102 miljoonaa euroa. Sairausvakuutuksen ja kansaneläkkeiden menot rahoitetaan suurelta osin vakuutusmaksuilla, joita kertyy ensi vuonna arviolta 3,3 miljardia euroa. Kuntoutuskulut maksetaan sairausvakuutusrahastosta ja harkinnanvaraiseen kuntoutukseen käytettävien varojen enimmäismäärä määritellään lisäksi valtion talousarviossa.

Suoraan valtion varoista rahoitetaan Kelan etuuksista mm. lapsilisät, asumistuet, opintotuet ja suurin osa työttömyysturvasta. Valtion osuus Kelan menoista on ensi vuonna noin viisi miljardia euroa ja sen lisäksi tarvitaan takuusuorituksia. Kunnat rahoittavat lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuen, arviolta 363 miljoonaa euroa. Osa kuluista rahoitetaan 1 miljardin euron osuudella arvonlisäveron tuotosta sekä sijoitustuotoilla.

Lisätietoja

Pääjohtaja Jorma Huuhtanen, puh. 020 43 41210

Hallituksen puheenjohtaja maaherra Rauno Saari, puh. 020 51 72002

Hallituksen sihteeri osastopäällikkö Juhani Rantamäki, puh. 020 43 41409 tai
040 758 1293