



Näin Kela palvelee

Kelan palvelut henkilöasiakkaille

OmaKelassa voi hoitaa asiat missä ja milloin vain. Kela.fistä löytyy tietoa ja tukien laskureita.



Kelaan voi soittaa tai jättää soittopyynnön

Kelan chattirobotti Kela-Kelpo palvelee kaikkina vuorokauden aikoina OmaKelassa ja kela.fi-sivuilla.



Kela-asioita voi hoitaa monella eri tavalla.

Riippumatta siitä, miten otat meihin yhteyttä, haluamme tarjota juuri sinulle sopivinta palvelua.



Kumppani voi varata asiakkaalle puhelinajan.

Hakemuksen voi edelleen tehdä paperilomakkeella ja sen voi lähettää meille postitse.



Kelan palveluita saa myös monista yhteispalvelun asiointipisteistä ja etäpalvelupisteistä.



Henkilökohtaista neuvontaa saa palvelupisteissä ja Kelan etäpalvelussa.



Sujuvaa asiointia verkossa ja puhelimessa

- Kela.fissä voi etsiä tietoa Kelan etuuksista ja palveluista sekä laskurien avulla voi arvioida mahdollisuutta saada Kelan maksamaa tukea ja tuen määrän.
- OmaKelassa voi hakea tukia, lähettää liitteet, tarkistaa päätöksen, tarkistaa maksupäivän ja tuen määrän, ilmoittaa muutoksista, lähettää ja lukea viestejä, asioida toisen henkilön puolesta, tunnistautua puhelinpalveluun tai jättää soittopyynnön.
- Puhelimessa voi hoitaa lähes kaikki asiat, ja vaikka tehdä hakemuksen suullisesti.
- Kela palvelee suomeksi, ruotsiksi, saameksi ja englanniksi. Kielivaihtoehdot vaihtelevat kanavittain. Tarvittaessa järjestämme tulkkauksen.

Käyntiasiointia sitä tarvitsevalle

- Kelan palvelupisteet palvelevat ajanvarauksella tai ilman. Tämä vaihtelee palvelupisteittäin, joten aukioloajat kannattaa tarkistaa [Kela.fi/tule-kaymaan](https://kela.fi/tule-kaymaan).
- Henkilöasiakkaat eivät voi itse varata aikoja palvelupisteelle, vaan yhteyttä tulee ottaa Kelan puhelinpalveluun, jos asiakkaan paikkakunnan palvelupiste palvelee vain ajanvarauksella.
- Kelan palveluita on tarjolla myös monien kuntien asiointipisteillä. Lisäksi Kelan etäpalvelupisteitä löytyy muun muassa monista Ohjaamoista, lähitoreilta ja vastaavista palvelupaikoista.



Kelan palvelukanavat henkilöasiakkaille



Asioi verkossa

www.kela.fi/omakela

www.kela.fi/laskurit



Tule tarvittaessa käymään

Palvelu- ja asiointipisteet

www.kela.fi/palvelupisteet



Soita tai jätä soittopyyntö puhelinpalveluun

arkisin klo 9–16

www.kela.fi/soita-kelaan

Puhelinpalveluun voi myös tunnistautua vahvasti ennen soittoa.



Postita hakemus ja liitteet

Postiosoite: Kela, PL 10, 00056 KELA

Kelan lomakkeet

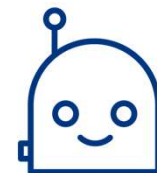
www.kela.fi/lomakkeet



Voit kysyä meiltä myös somessa

Annamme yleistä neuvontaa Kelan sosiaalisen median kanavissa (Facebook, Instagram ja Jodel) arkisin klo 9–16.

Kela.fi tarjoaa tietoa ja ohjausta



- Kela.fi:ssä on tietoa etuuksista ja palveluista henkilöasiakkaille, työnantaja-asiakkaille ja yhteistyökumppaneille.
- Laskurien avulla voi arvioida mahdollisuuden saada Kelan maksamaa tukea ja tuen määrän. Vastaus on arvio annetuilla tiedoilla. Laskureissa ei käytetä Kelan tiedossa olevia henkilötietoja, eikä vastauksia tallenneta Kelan järjestelmiin. Laskurin käyttäminen ei vaadi kirjautumista.

www.kela.fi

www.kela.fi/laskurit

- Chattirobotti Kela-Kelpo löytyy kela.fistä ja OmaKelasta.
- Se vastaa yleisiin kysymyksiin lapsiperheiden tuista, Kela korteista, sotilasavustuksesta, kuntoutuksesta, opiskelijoiden tuista, toimeentulotuesta, työttömyysturvasta ja yleisestä asumistuesta.
- Kela-Kelpo avustaa OmaKelassa, kun haet vanhempainpäivärahaa tai perustoimeentulotukea.
- Se vastaa suomeksi ja ruotsiksi.



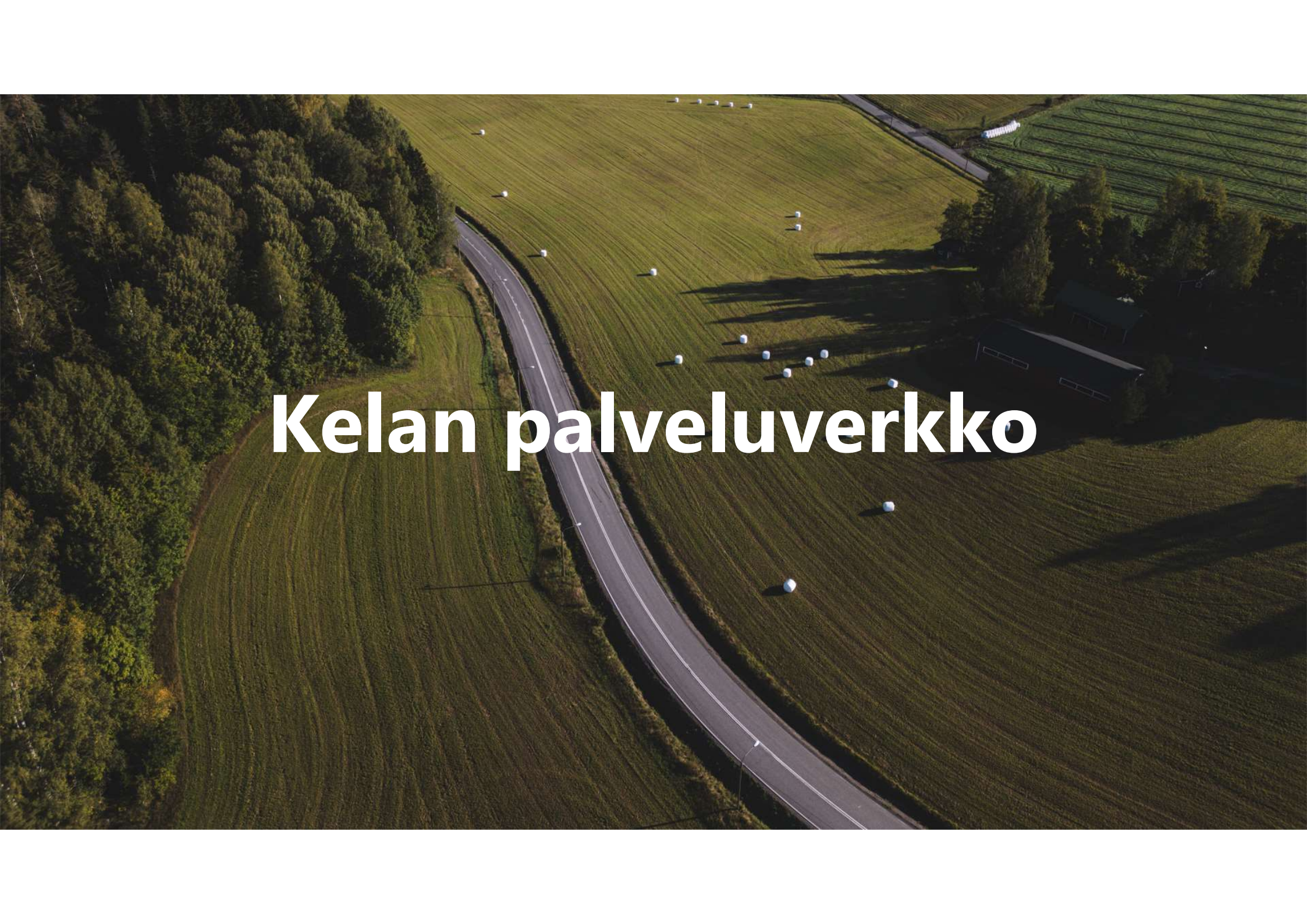
Itsenäiseen asiointiin OmaKela

- OmaKela on Kelan asiointipalvelu henkilöasiakkaille.
- OmaKelassa voi hakea tukia, lähettää liitteet, tarkistaa päätöksen, tarkistaa maksupäivän ja tuen määrän, ilmoittaa muutoksista, lähettää ja lukea viestejä, asioida toisen henkilön puolesta, tunnistautua puhelinpalveluun tai jättää soittopyynnön.
- Kela-asioiden hoitaminen verkossa on kätevää: voit hoitaa asiat missä ja milloin vain. Kun haet tuet ja lähetät liitteet verkossa, ne ovat heti perillä. Näet myös, jos hakemuksestasi puuttuu liitteitä tai lisätietoja.
- OmaKelaan kirjaudutaan verkkopankkitunnuksilla, varmennekortilla tai mobiilivarmenteella.

Puhelimessa voi hoitaa useimmat asiat



- Kela-asian voi lähes aina hoitaa alusta loppuun puhelimessa.
- Eri elämäntilanteille on omat palvelunumeronsa
 - Tarkista palvelunumero kela.fistä: www.kela.fi/soita-kelaan.
 - Puhelinpalvelu on avoinna ma–pe klo 9–16.
 - Asiakas voi tunnistautua puhelinpalveluun etukäteen OmaKelassa.
- Puhelinpalveluun voi jättää soittopyynnön OmaKelassa tai jonotuksen aikana.
 - Soittopyyntöjä on tarjolla rajoitetusti.
 - Kun Kelasta soitetaan, ei puhelu maksa asiakkaalle mitään.
 - Kumppani tai Kelan asiantuntija voi myös tehdä asiakkaalleen ajanvarauksen puhelinpalveluun.

An aerial photograph showing a two-lane asphalt road that curves through a vast, green agricultural field. Numerous white, cylindrical hay bales are scattered across the field, some near the road and others further away. To the left of the road, there is a dense forest of tall, green trees. On the right side, a dark-colored barn or farm building is partially visible, surrounded by more trees. The lighting suggests it's either early morning or late afternoon, with long shadows cast across the landscape.

Kelan palveluverkko

Palvelupisteet ja asiointipisteet



- Kelalla on omia palvelupisteitä ympäri maata.
 - Palvelupisteiden käyntiosoitteet ja aukioloajat löytyvät Kela.fi:n Tule käymään -osiosta [Tule käymään Kelassa | Henkilöasiakkaat | Kela](#)
 - Osa palvelupisteistä on avoinna vain ajanvarauksella.
 - Palvelupisteissä asiakas saa henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta Kelan etuuksissa. Tarvittaessa Kelan asiantuntija voi varata asiakkaalle ajan palvelupisteeseen.
 - Useissa palvelupisteissä on asiakastietokone, jolla asiakas voi hoitaa Kela-asioitaan sekä skannata ja tulostaa asiakirjoja.
- Asiointipisteissä tarjotaan Kelan ja muiden viranomaisten palveluja.
 - Asiointipisteiden tiedot löytyvät Kela.fin palvelupistehausta ja Suomi.fi:stä [Hae kartalta - Suomi.fi](#)
 - Asiointipisteissä kunnan palveluneuvojat ohjaavat ja opastavat verkkopalveluihin ja ottavat vastaan hakemuksia.
 - Joissain asiointipisteissä on mahdollisuus etäpalveluun. Etäpalvelussa Kelan palveluasiantuntija neuvoo asiakasta kuvayhteyden välityksellä. Asiointipisteen palveluneuvoja ohjaa asiakkaita etäpalvelun käytössä.
- Kelan etäpalvelua on tarjolla myös monissa Ohjaamoissa ja palvelutoreilla.