

Kelan Kankaanpään palvelupisteen lakkauttaminen

KHALL 20.04.2026 § 127
2985/00.04.01/2026

Valmistelija

Ulla Norrbo

Kela on valmistellut palveluverkkonsa uudistamista, jonka seurauksena Kankaanpäässä sijaitseva Kelan palvelupiste on lakkautumassa vuoden 2027 aikana. Asiasta on käyty neuvottelu kaupungin ja Kelan edustajien välillä. Keskusteluissa tuotiin esiin, että käyty neuvottelu vastaa asian valmisteluun liittyvää kuulemistä. Kelalla ei ole lakisääteistä velvollisuutta kuntien kuulemiseen tai lausuntonmenettelyn järjestämiseen. Kelan mukaan päätös palvelupisteen lakkauttamisesta perustuu valtakunnallisiin linjauksiin, joiden mukaisesti palveluverkkoa keskitetään jatkossa maakuntakeskuksiin. Päätöksen arvioidaan valmistuvan toukokuussa 2026.

Palvelupisteen käyttö Kankaanpäässä on vähentynyt. Nykyinen asiointimäärä jää alle Kelan palvelupisteille asettaman viikoittaisen asiointitason (noin 100 asiointia / viikko). Vuonna 2025 asiointeja on ollut keskimäärin 170–180 asiakasta kuukaudessa (-20 % vuodesta 2024). Asiakkaista noin 15 prosenttia on ukrainalaisia, ja asiointikielenä on 67 prosentissa tapauksista suomi. Asiointia noin 70 % tapahtuu jo puhelinpalvelussa ja noin 20 % palvelupisteessä.

Muutoksen toteutuessa lähin palvelupiste sijaitsee Porissa.

Palvelupisteen lakkauttaminen ei johda henkilöstön irtisanomisiin, eikä uuden toimitilan löytymättä jääminen ole vaikuttanut ratkaisuun. Kela tarkastelee palveluverkkoa asiakas-, henkilöstö-, tila- ja kustannusnäkökulmista.

Vaihtoehtoiset palveluratkaisut Kelan asioiden hoitamiseen

Kela on esittänyt vaihtoehtoisiksi palvelumuodoiksi:

- puhelinpalvelun käytön lisäämisen (hakemusten vireillepano on mahdollista puhelimitse)
- sähköisten palvelujen käytön
- etäpalvelun (videoyhteys), jota on jo käytössä esimerkiksi Veturin asiointipisteessä
- mahdolliset pop up -tyyppiset palvelut
- liikkuvan etäpalvelun
- asiointipalvelun (yhteistyösopimus kunnan kanssa)

Kunta voi järjestää asiointipalvelua yhteistyössä Kelan kanssa. Tällöin:

- asiakasasiointi kirjataan valtakunnalliseen järjestelmään
- asiakas ohjataan oikeaan palveluun
- Kela kouluttaa henkilöstöä ja maksaa kunnalle korvausta
- palvelua voidaan tarjota esimerkiksi kirjastossa tai asiointipisteessä

Kelan mukaan noin kolmannes palvelupisteessä käynneistä liittyy hakemuslomakkeiden vastaanottoon, mikä olisi mahdollista hoitaa myös asiointipisteen kautta.

Vaikutukset kuntalaisten ja Kankaanpään kaupungin näkökulmasta

Palvelupisteen lakkauttamisen myötä lähin Kelan palvelupiste siirtyisi Poriin. Muutos tarkoittaa Kela-asiointin painottumista entistä enemmän

etä- ja puhelinpalveluihin sekä mahdollisiin kunnan tarjoamiin asiointipalveluihin.

Muutos heikentää erityisesti niiden kuntalaisten palvelujen saavutettavuutta, joilla ei ole riittäviä digitaalisia valmiuksia tai mahdollisuutta käyttää puhelinpalvelua. Asiointimatkat pitenevät ja palvelujen saavutettavuus voi heikentyä erityisesti ikäänntyneiden ja haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien osalta.

Palvelupisteen lakkauttaminen voi lisätä kunnan omien palvelujen kuormitusta, kun kuntalaiset hakevat tukea Kelan asioiden hoitamiseen kunnan muista palveluista. Tämä voi lisätä kunnan neuvonta- ja ohjauspalvelujen tarvetta sekä siirtää käytännön asiointiin liittyvää työtä kunnalle.

Muutos lisää alueellista eriarvoisuutta palvelujen saatavuudessa, kun fyysiset palvelut keskittyvät maakuntakeskuksiin.

Kaupungin kannanotto

Kankaanpään kaupunki vastustaa Kelan palvelupisteen lakkauttamista ja pitää esitettyä kehityssuuntaa ongelmallisena palvelujen saavutettavuuden ja kuntalaisten yhdenvertaisuuden näkökulmasta.

Kankaanpään kaupungin näkemyksen mukaan Kelan esittämät korvaavat palvelumuodot, kuten puhelin- ja digipalvelut sekä etäasiointi, eivät riittävällä tavalla korvaa fyysistä lähipalvelua. Erityisesti niiden kuntalaisten asema heikkenee, joilla ei ole mahdollisuutta tai valmiuksia käyttää sähköisiä palveluja tai asioida puhelimitse.

Kankaanpään kaupunki on huolissaan siitä, että muutos lisää kunnan omien palvelujen kuormitusta ja siirtää käytännön asiointiin liittyvää vastuuta kunnalle ilman vastaavaa resurssien lisäämistä. Kankaanpään kaupunki pyrkii kuitenkin osaltaan mahdollisuuksien mukaan huomioimaan muutoksen vaikutukset ja tukemaan kuntalaisia Kelan asioiden hoitamisessa esimerkiksi asiointineuvonnan ja muiden paikallisten palvelujen kautta.

Yritysvaikutukset

Ei merkittäviä yritysvaikutuksia

Esittelijä

Kaupunginjohtaja Mika Hatanpää

Päätösehdotus

Kaupunginhallitus merkitsee tiedoksi Kelan palveluverkkouudistuksen valmistelun ja antaa Kansaneläkelaitokselle edellä esitetyn kannanoton Kelan palveluverkon muutossuunnitelmiin.

Päätös

Ehdotus hyväksyttiin.

Täytäntöönpano

Tiedoksi Kansaneläkelaitos

Lisätietoja antaa

Mika Hatanpää 044 5772 210
