



Kelan strategia

Kela|Fpa[®]



Visiomme:

Lähellä ihmistä.

Hyvinvointia
tiedolla, tuella ja
yhteistyöllä

Lähellä ihmistä. Hyvinvointia tiedolla, tuella ja yhteistyöllä.

Strategiset tavoitteemme

LUOTTAMUS

Asiakaskokemus perustuu luottamukseen

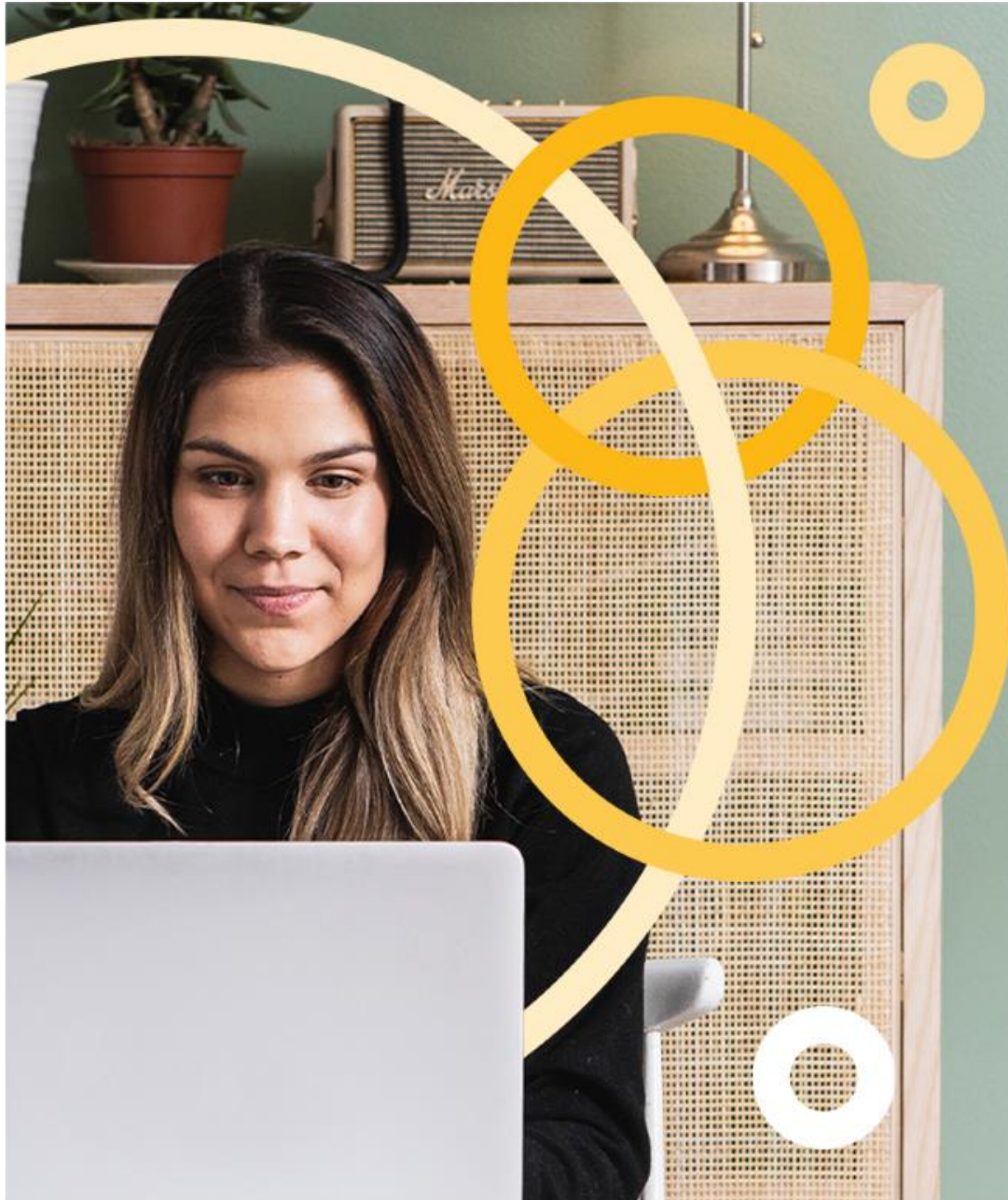
TIETO

Vaikuttavuutta tiedolla

TURVA

Turvaa arkeen

Kela|Fpa 



Asiakaskokemus perustuu luottamukseen

Tavoitteenamme on tarjota erinomainen asiakaskokemus. Ihmiset saavat heille kuuluvat etuudet ja palvelut oikeaan aikaan, vaivattomasti ja luotettavasti – kullekin sopivilla asiointitavoilla.

Luotamme asiakkaaseen ja annamme asiakkaan tarvitessa asiointiin tukea.

Vaikuttavuutta tiedolla

Ymmärrys asiakkaiden tarpeista on palvelujemme kehittämisen perusta.

Helpotamme asiointia hyödyntämällä tietoa uusilla tavoilla. Parannamme tiedon liikkumista kumppaneiden kanssa.

Tuemme hyvinvointiyhteiskunnan kehittämistä ja päätöksentekoa luotettavalla ja ajankohtaisella tiedolla.



Turvaa arkeen

Teemme merkityksellistä työtä turvaamalla ihmisten arkea ja tukemalla heitä elämän muutostilanteissa.

Palvelumme toimivat turvallisesti kaikissa tilanteissa jokaisena päivänä.



Strateginen kokonaisuus tähtää vision saavuttamiseen

Lähellä ihmistä. Hyvinvointia tiedolla, tuella ja yhteistyöllä.

Suuntaamme ja tarkastelemme strategiaamme suhteessa systemaattiseen ennakointi-, toimintaympäristö-, innovaatio- ja asiakasymmärrystietoon.

Kriittiset voimavarat

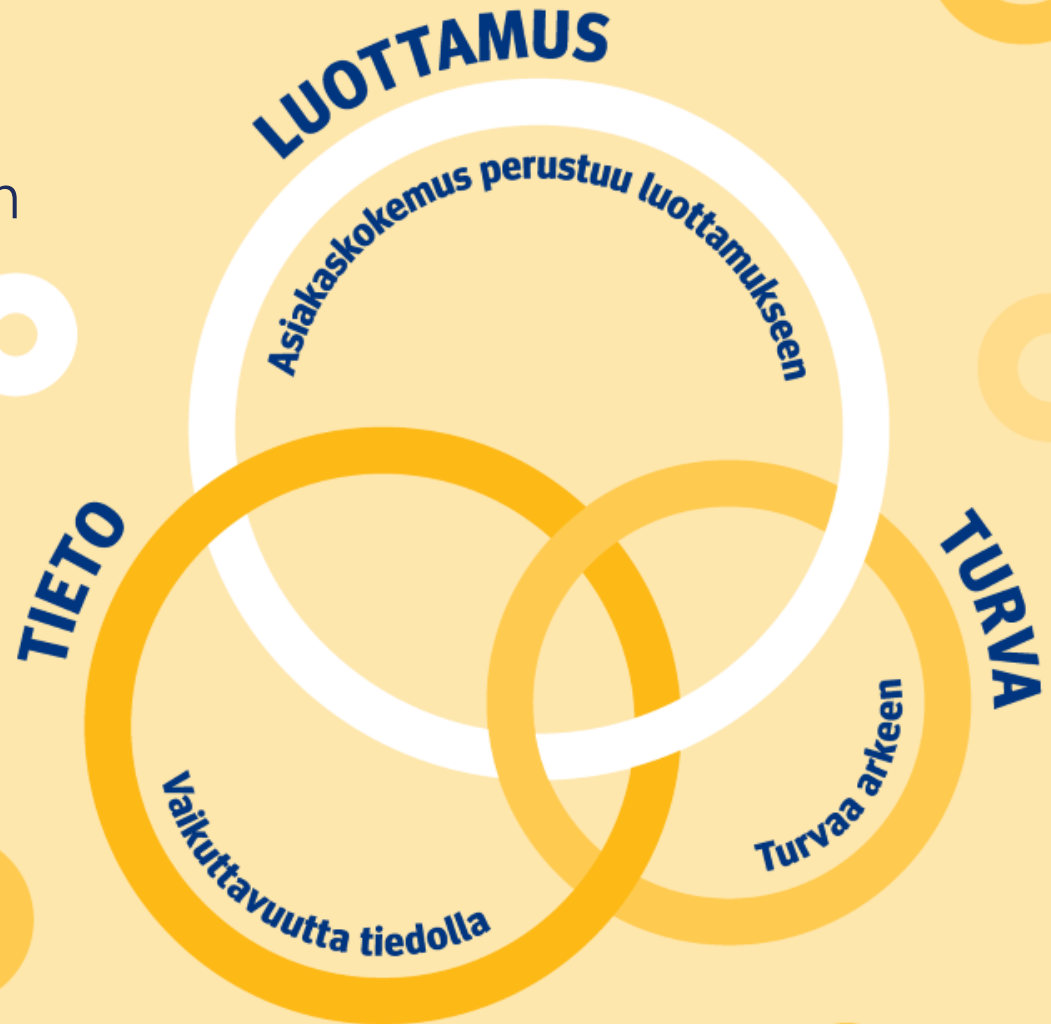
Onnistuaksemme strategiassamme tavoittelemme edelläkävijyyttä näissä kokonaisuuksissa.

Kestävä talous

Henkilöstökokemus

Viestintä

Vastuullisuus



Sovimme yhteisistä strategiaa tarkentavista tavoitteista ja avaintuloksista (OKR). Niillä konkretisoimme valitsemaamme suuntaa ja teemme näkyväksi strategian onnistumisen.

Yhteisessä sopimisessa varmistamme yhdessä Kelan yhteisen suunnan palveluissa ja kehittämisessä.

Kehittämällä edistämme tavoittelemaamme muutosta valittuun suuntaan.

Strategiset kehittämisohjelmat

- EEPOS-ohjelma
- Strategiset palvelukanavalinjaukset

Kela|Fpa[®]