

Neuvonta- ja valvontaosasto

26.11.2002

Työeläkelaitoksille

**TYÖELÄKE.FI-NEUVONTAPALVELU**

1

**YLEISTÄ**

Työeläke.fi-neuvontapalvelu on osa Työeläke.fi-nimistä koko työeläkejärjestelmän yhteistä uutta verkkopalvelua, jonka toteutuksesta ja koordinoinnista vastaa Eläketurvakeskus (ETK). Työeläke.fi-palvelussa ovat mukana myös julkisen sektorin eläkelaitokset. Palvelu kattaa siis kaikki työeläkelait.

Työeläke.fi-palvelun osoite on [www.tyoelake.fi](http://www.tyoelake.fi)

Työeläke.fi-palvelu on suunnattu kaikkien työeläkkeistä kiinnostuneiden ja tietoa tarvitsevien henkilöiden ja yritysten vapaaseen ja maksuttomaan käyttöön. Työeläke.fi-palvelussa on sekä henkilökohtaista että yleisinformaatiota työeläkkeistä ja työeläkejärjestelmästä. Tunnistautumista edellyttävä henkilökohtainen informaatio on suunnattu työeläkevakuutetuille samoin kuin kokonaisuuteen kuuluva neuvontapalvelu. Palvelun osina voidaan pitää myös tuki-palveluja, joihin kuuluu eläkesanasto.

Työeläke.fi-neuvontapalvelun asiakas tunnistautuu verkkopalvelun kautta tai käyttää avointa palvelua. Vakuutetun tarvitsee tunnistautua vain kerran. Muita asioita koskeviin palveluihin tällä tunnistautumisella ei pääse. Vakuutettu voi siirtyä Työeläke.fi-palvelusta myös työeläkelaitoksen Internet-sivuille.

Avoimessa palvelussa vakuutettu voi halutessaan ilmoittaa myös henkilötunnuksensa, jolloin tiedot tarkistetaan rekisteristä ennen vastaamista. Vakuutetuille voidaan vastata eri tavoin, puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse tai faxilla.

Tässä yleiskirjeessä käsitellään Työeläke.fi-palvelusta vain neuvontapalvelua.

Neuvonta- ja valvontaosasto

26.11.2002

## 2 HALLINNOINTI

Työeläke.fi toimikunta on Työeläke.fi-palvelun asioiden ylintä päätösvaltaa käyttävä yhteistyöelin. Toimikunta hyväksyy palvelun pidemmän aikavälin kehittämissuunnitelman sekä päättää vuosittaisesta toimintasuunnitelmasta ja budjetista sekä seuraa niiden toteutumista. Toimikunnassa ovat mukana ETK:n ja eläkelaitosten edustajat.

Työeläke.fi verkkopalvelu- ja neuvontapalveluosuutta hallinnoi ETK:n neuvonta- ja valvontaosasto (NE).

Työeläke.fi palvelun kehitysryhmä vastaa koko Työeläke.fi verkkopalvelun kehittämisestä. Kehitysryhmä laatii useamman vuoden kehittämissuunnitelman sekä palvelun vuosittaisen toimintasuunnitelman ja budjettiehdotuksen. Kehitysryhmässä ovat mukana ETK:n ja eläkelaitosten edustajat.

Työeläke.fi neuvonnan yhteistyöryhmä vastaa palveluun liittyvän neuvonnan kehittämisestä, asiakaspalautteen kokoamisesta ja laatii vuosittain neuvonnan toimintasuunnitelman ja budjettiehdotuksen. Neuvonnan yhteistyöryhmässä ovat mukana ETK:n ja eläkelaitosten edustajat.

ETK ja eläkelaitokset vastaavat kukin tahoillaan vakuutetuille antamastaan neuvonnasta ja siihen liittyvistä toimenpiteistä, mukaan lukien tietoturva ja tietojen tallentaminen.

Työeläke.fi -palvelusta ETK:lle osoitetut vakuutettujen eläketurvaa koskevat tiedustelut hoidetaan NE-osastolla, joka siirtää niitä tarvittaessa vastattavaksi myös muualle ETK:hon, mm. lakiosastolle, suunnittelu- ja laskentaosastoille sekä yksityisen ja julkisen puolen eläkelaitoksille.

Työeläkelaitoksissa neuvontaa hoitavat asiakaspalvelusta vastaavat organisaatioyksiköt.

Neuvonta- ja valvontaosasto

26.11.2002

3

## KYSY LISÄÄ-LOMAKKEET

Kysy lisää-lomakkeella vakuutettu ottaa yhteyttä haluamaansa eläkelaitokseen tai ETK:hon. Lomakkeita on kaksi:

- a) avoin lomake, jolla vakuutettua ei ole tunnistettu ja
- b) tunnistetun puolen lomake, jolla vakuutettu on tunnistettu

Lomakkeet kulkevat suojattua yhteyttä pitkin, joten vakuutettu voi turvallisesti antaa henkilötunnuksensa ja henkilökohtaisia tietoja myös avoimella lomakkeella.

Avoimen puolen palvelut ovat käytettävissä 24 tuntia 7 päivänä viikossa lukuun ottamatta huoltokatkoja. Tunnistautumista vaativia palvelu on käytettävissä maanantaista perjantaihin klo 06.00-23.00 ja lauantaisin ja sunnuntaisin klo 09.00-18.00 lukuun ottamatta huoltokatkoja.

Vakuutettu voi valita, mihin eläkelaitokseen hän haluaa ohjata yhteydenottonsa. Mikäli vakuutettu ei merkitse vastaanottajalaitosta, ohjautuvat avoimen puolen kysymykset ETK:hon ja tunnistetun puolen kysymykset ETK:n rekisteritietojen perusteella viimeisen ansiotyön vakuuttaneeseen eläkelaitokseen.

Riippumatta siitä, onko kysymyksessä avoin kysymys vai tunnistetun puolen kysymys ja onko vakuutettu merkinnyt vastaanottajalaitosta vai ei, vakuutetun tiedustelu ohjautuu aina ETK:lle, jos ko. eläkelaitokseen ei ole suojattua sähköpostiyhteyttä. Nämä tilanteet koskevat lähinnä niitä eläkekassoja ja -säätiöitä, joilla ei toistaiseksi ole suojattuja sähköpostiyhteyksiä.

Avoimelta puolelta tulevia anonyymeja eläkekysymyksiä, jotka ovat ohjautuneet ETK:n vastattavaksi, ei siirretä eläkelaitokseen. Jos tiedustelussa on henkilötunnus ja asia selvästi kuuluu eläkelaitoksen vastattavaksi, NE:n neuvoja lähettää sähköpostiviestin edelleen kyseiseen eläkelaitokseen. Teknisten kysymysten osalta tiedustelu siirretään Octel Oy:n vastattavaksi. Vakuutetulle ilmoitetaan siirrosta.

Jos vakuutetun kysymys on alunperinkin ohjautunut väärään eläkelaitokseen, ao. eläkelaitoksen neuvoja lähettää kysymyksen edelleen oikeaan eläkelaitokseen/Octel Oy:öön sekä ilmoittaa vakuutetulle tiedustelun siirrosta. Työeläke.fi neuvontapalvelussa vakuutetulle lähetetään ns. kuittausviesti siitä, mihin eläkelaitokseen

Neuvonta- ja valvontaosasto

26.11.2002

hänen kysymyksensä ohjataan. Kuittausviestissä on teksti: "Kiitos yhteydenotostanne. Laitos X käsittelee kysymykseenne."  
ETK ja eläkelaitokset käsittelevät kukin vakuutettujen yhteydenotot oman käytäntönsä mukaisesti ja vastaavat vakuutettujen tiedusteluihin puhelimitse, kirjeitse tai sähköpostilla.

Kirjeitse ja sähköpostitse vastattujen tiedusteluiden vastausaikata-voite on enintään 5 arkipäivää. Jos vastauksen antaminen viiväs-tyy tästä, vakuutettua informoidaan asiasta tarkoituksenmukaisella tavalla.

#### 4 TIETOSUOJA

Jos kysymys on tullut avoimelta puolelta, vakuutettua ei ole luotet-tavasti tunnistettu. Eläkeneuvojan tulee tarkistaa tiedot rekisteristä tai Väestörekisterikeskuksen tietojärjestelmästä vertailemalla niitä vakuutetun antamiin tietoihin ennen kirjallisen vastauksen lähettä-mistä. Tämä on tietosuojan takia tärkeää, jotta vastaus ei lähde väärälle henkilölle.

Kysymyksen saa edelleen lähettää sähköpostitse vain sellaiseen eläkelaitokseen, johon on suojattu sähköpostiyhteys. Jos suojattua yhteyttä ei ole, on kysymys välitettävä kirjeitse, faxilla tai puhelimit-se. Sama koskee webmaster-palautetta, ks. jäljempänä kohta Tekniset kysymykset ja Palaute.

Tietosuojasta ks. tarkemmin yleiskirje A 27/2002

#### 5 PUHELINPALVELU

Työeläke.fi neuvontapalvelun puhelinnumerot näkyvät vain tunnis-tetuille henkilöille. Kukin eläkelaitos ottaa vastaan omien vakuutet-tujensa puhelut. Neuvontaa annetaan paitsi eläkeasioissa, myös yleisluontoisesti sivustojen käytöstä ja toiminnallisuudesta.

Jos kyseessä on Työeläke.fi-palvelun käyttöön liittyvä tekninen ongelma, neuvoja antaa vakuutetulle tarvittaessa Octel Oy:n pu-helinnumeron ja pyytää häntä soittamaan sinne.

Jos kyseessä on jollekin muulle eläkelaitokselle kuuluva asia, neu-voja antaa vakuutetulle ko. laitoksen puhelinnumeron ja pyytää häntä soittamaan sinne.

Neuvonta- ja valvontaosasto

26.11.2002

## 6 ASIOIDEN VIREILLEVIENTI

Jos sähköpostitse saapuvassa tiedustelussa on mukana vakuutetun henkilötunnus, se tulee vireille kuten muutakin kautta tulleet vakuutettujen asiat kyseisessä eläkelaitoksessa. ETK:ssa asia viedään vireille asianhallintarekisteriin.

## 7 TIETOJEN SÄILYTTÄMINEN

ETK ja kukin eläkelaitos noudattavat omaa käytäntöänsä, kuten muutakin kautta vireille tulleiden asioiden hoidossa. Yleiskirjeessä A 28/92 on ETK:n antamat tarkemmat ohjeet asiakirjojen ja tietojen säilyttämisvelvollisuudesta.

Jos tiedustelussa ei ole henkilötunnusta, vakuutetulle vastataan eläkeasioista vain yleisellä tasolla sähköpostitse. Anonyymina saapuneita eläkekysymyksiä ei säilytetä, eikä niitä arkistoida lainkaan.

## 8 TEKNISET KYSYMYKSET JA PALAUTE

Työeläke.fi-palvelusta on mahdollisuus lähettää myös palautetta palvelun toimivuudesta sekä mahdollisia kehittämissuhteita. Palvelun sisältöön liittyvä palaute ohjataan ETK:n viestintäosastolle, joka vastaa palautteesta.

Teknisissä kysymyksissä vakuutettu ohjataan Octel Oy:öön (Help-Desk). Työeläke.fi palvelun kohdassa 'Ohjeet' vakuutettua opastetaan ottamaan yhteyttä Väestörekisterikeskukseen tai pankkeihin tunnistautumista koskevissa kysymyksissä.

Palautteen saa lähettää sähköpostitse vain sellaiseen laitokseen, johon on suojattu sähköpostiyhteys. Jos suojattua yhteyttä ei ole, on palaute välitettävä kirjeitse, faxilla tai puhelimitse.

Neuvonta- ja valvontaosasto

26.11.2002

9

## ANSIOTYÖLUETTELON TARKISTAMISLOMAKE

Työeläke.fi-palvelun ansiotyöluettelon tarkistamislomakkeella vakuutettu voi ilmoittaa ETK:lle ansiotyöluettelossa olevia puutteita tai virheitä selvitettäväksi. Lomaketta ei toistaiseksi voi lähettää sähköisesti. Nämä ns. sito-asiat käsitellään ETK:ssa kuten kirjepaukset. Yksityisen puolen työsuhteita koskevat selvittelyt siirretään sito-asiana eläkelaitoksille selvitettäväksi. Julkisen puolen palvelusuhteita koskevat asiat siirretään valtiolle ja kunnalle vastattavaksi, mutta ei sito-asiana. Asian vireilletulosta ja päättämistä tehdään merkinnät ETK:n asianhallintarekisteriin. ETK ilmoittaa vakuutetulle kirjeellä mihin eläkelaitokseen asia on siirretty selvitettäväksi. Vakuutettu saa vastauksen selvityspyyntöönsä aikanaan omasta eläkelaitoksestaan.

## ELÄKETURVAKESKUS



Riitta Korpiluoma



Markku Sirviö

Tiedustelut:

Tarja Haiminen  
puh. 010 751 2268  
[tarja.haiminen@etk.fi](mailto:tarja.haiminen@etk.fi)

Liite

Työeläke.fi-neuvontapalvelun kuvaus

Jakelu

A-yleiskirje

## Työeläke.fi-neuvontapalvelu

### Sisällysluettelo

1	Yleistä.....	2
1.1	Työeläke.fi-neuvontapalvelut.....	2
1.2	Neuvontapalvelun hallinnointi.....	3
1.3	Neuvontapalvelun palveluajat ja vastausaikatavoite.....	3
1.4	Asiakastietojen säilyttäminen.....	4
1.5	Osapuolten vastuut neuvontapalvelussa.....	5
2	Neuvontapalvelun prosessi, "Kysy lisää".....	6
3	Webmaster-palautteiden käsittelyprosessi.....	9
4	Puhelinpalvelun prosessi.....	11

## 1 Yleistä

### 1.1 Työeläke.fi-neuvontapalvelut

Työeläke.fi -palvelun osoite on [www.tyoelake.fi](http://www.tyoelake.fi). Työeläke.fi -palvelu jakaantuu avoimen sekä tunnistusta vaativien palveluiden osuuksiin. Avoimelta sekä tunnistusta vaativalta puolelta on mahdollisuus lähettää ns. Kysy Lisää -lomakkeilla ETK:n ja eläkelaitosten eläkeneuvojille kysymyksiä vastattavaksi.

Työeläke.fi-palvelusta on mahdollisuus lähettää myös ns. webmaster -palautetta palvelun toimivuudesta sekä mahdollisia kehittämissuhteita lomakkeella. Palvelun sisältöön liittyvä Webmaster -palautte ohjataan ETK:n viestintäosastolle, joka vastaa palautteesta.

Teknisiin asioihin, kuten selainversioihin yms. liittyvissä kysymyksissä vakuutettu ohjataan ottamaan yhteyttä Octel Oy:n asiakastukeen. Työeläke.fi palvelun kohdassa 'Ohjeet' vakuutettua opastetaan ottamaan yhteyttä VRK:hon tai pankkeihin tunnistautumista koskevilla kysymyksillä.

Neuvontapalvelun prosessi on kuvattu tarkemmin kohdassa 2.

Webmaster-palautteiden käsittelyprosessi on kuvattu tarkemmin kohdassa 3.

Työeläke.fi -palvelu tarjoaa vakuutetuille ensisijaisesti sähköisen yhteydenottokanavan. Puhelinpalvelua tarjotaan vain tunnistetuille henkilöille. Kukin eläkelaitos ottaa vastaan omien vakuutettujensa puhelut ja tarvittaessa vakuutettu ohjataan oman eläkelaitoksensa palveluihin. Neuvontaa annetaan paitsi eläkeasioissa, myös Internet-sivuston käytöstä ja toiminnallisuudesta.

Puhelinpalvelun prosessi on kuvattu tarkemmin kohdassa 4.

Työeläke.fi -palvelun kautta voi ansiotyöluettelon tarkistamislomakkeella ilmoittaa myös ansiotyöluettelossa olevia puutteita tai virheitä ETK:lle. Vakuutettu voi ilmoittaa selvitettäväksi rekisteristä puuttuvia työsuhteita tai tehdä korjauspyyntöjä rekisterissä olevia työsuhte- tai eläkepalkkatietoja kohtaan. Nämä ns. sitoasiat käsitellään ETK:ssa kuten kirjetapaukset. Yksityisen puolen työsuhteita koskevat selvittelyt siirretään sito-asiana ao. eläkelaitokselle selvitettäväksi. Julkisen puolen tapaukset siirretään kunnalle ja valtiolle, mutta ei sito-siirtona. Tapauksen siirrosta sito-asiana ja päättämisestä tehdään merkinnät asianhallintaan. Vakuutettu saa vastauksen tiedusteluunsa aikanaan omasta eläkelaitoksestaan.



## **1.2 Neuvontapalvelun hallinnointi**

Työeläke.fi toimikunta on Työeläke.fi-palvelun asioiden ylintä päätösvaltaa käyttävä yhteistyöelin. Toimikunta hyväksyy palvelun pidemmän aikavälin kehittämissuunnitelman sekä päättää vuosittaisesta toimintasuunnitelmasta ja budjetista sekä seuraa niiden toteutumista. Toimikunnassa ovat mukana ETK:n ja eläkelaitosten edustajat.

Työeläke.fi verkkopalvelu- ja neuvontapalveluosuutta hallinnoi ETK:n neuvonta- ja valvontaosasto (NE).

Työeläke.fi palvelun kehitysryhmä vastaa koko Työeläke.fi verkkopalvelun kehittämisestä. Kehitysryhmä laatii useamman vuoden kehittämissuunnitelman sekä palvelun vuosittaisen toimintasuunnitelman ja budjettiehdotuksen. Kehitysryhmässä ovat mukana ETK:n ja eläkelaitosten edustajat.

Työeläke.fi neuvonnan yhteistyöryhmä vastaa palveluun liittyvän neuvonnan kehittämisestä, asiakaspalautteen kokoamisesta ja laatii vuosittain neuvonnan toimintasuunnitelman ja budjettiehdotuksen. Neuvonnan yhteistyöryhmässä ovat mukana ETK:n ja eläkelaitosten edustajat.

ETK ja eläkelaitokset vastaavat kukin tahoillaan vakuutetuille antamastaan neuvonnasta ja siihen liittyvistä toimenpiteistä, mukaan lukien tietoturva ja tietojen tallentaminen.

Työeläke.fi -palvelusta ETK:lle osoitetut vakuutettujen eläketurvaa koskevat tiedustelut hoidetaan NE-osastolla, joka siirtää niitä tarvittaessa vastattavaksi myös muualle ETK:hon, mm. lakiosastolle, suunnittelu- ja laskentaosastoille sekä yksityisen ja julkisen puolen eläkelaitoksille.

Työeläkelaitoksissa neuvontaa hoitavat asiakaspalvelusta vastaavat organisaatioyksiköt.

## **1.3 Neuvontapalvelun palveluajat ja vastausaikataavoite**

Vakuutetulle annetaan neuvontaa puhelimitse Työeläke.fi:n kautta normaalin työajan puitteissa klo 8.00 – 16.00 välisenä aikana.

Kirjeitse ja sähköpostitse vastattujen tiedusteluiden vastausaikataavoite on enintään 5 arkipäivää. Jos vastauksen antaminen viivästyy tästä, vakuutettua informoidaan asiasta tarkoituksenmukaisella tavalla.

#### 1.4 Asiakastietojen säilyttäminen

##### Tietojen säilytys ETK:ssa

Jos tiedustelussa on mukana henkilötunnus, se viedään Asianhallintarekisteriin vireille aina. Asialaji on: NE-Neuvonta-asia ja vireilletulotapa on Sähköposti. Kysymystä voidaan säilyttää Outlookin puolella neuvojan omassa alikansiossa kuukauden ajan. Tämän jälkeen kaikki kuukautta vanhemmat tapaukset voidaan poistaa Outlookista. Kaikista henkilötunnuksellisista tapauksista löytyy tiedot myöhemminkin asianhallinnasta sekä kirje- ja sähköpostivastauksen saaneista lisäksi tiedot myös ETK:n kirjearkistosta, jonne asiakirjat on mikrofilmattu.

Jos tiedustelussa ei ole henkilötunnusta, vakuutetulle vastataan vain yleisellä tasolla sähköpostitse. Anonyymina saapuneita eläkekysymyksiä, joille on myös vastattu sähköpostilla ei arkistoida ollenkaan.

Asianhallintarekisteristä on olemassa rekisterikuvaus.

##### Tietojen säilytys laitoksissa

Laitos säilyttää yhteydenottojen ja käsittelyn tiedot oman käytäntönsä mukaisesti.

## 1.5 Osapuolten vastuut neuvontapalvelussa

### ETK:n vastuulla on

- järjestää neuvontapalvelu, joka käsittelee Työeläke.fi-palvelun kautta ETK:lle osoitetut puhelut ja Kysy lisää -lomakkeilla lähetetyt yhteydenotot sovituspalveluajan ja vastausaikataavoitteen mukaisesti.
- vastaanottaa Kysy lisää -lomakkeilla lähetetyt yhteydenotot niiden laitosten puolesta, joilla ei ole suojattua sähköpostiyhteyttä ja välittää ne ko. laitokselle.  
  
Avoimelta puolelta tulevia anonyymeja eläkekysymyksiä, jotka ovat ohjautuneet ETK:n vastattavaksi, ei kuitenkaan siirretä eläkelaitokseen edelleen vastattavaksi.
- järjestää webmaster-palautteiden käsittely palauteprosessin prosessikuvauksessa kuvatulla tavalla.
- käsitellä Työeläke.fi-palvelun kautta saapuneet ansiotyöluettelon tarkistamislomakkeet ns. sitokäsittelyn mukaisesti.
- hallinnoida neuvonnan yhteistyöryhmän työskentelyä. Ryhmän puheenjohtaja ja sihteeri on ETK:sta.

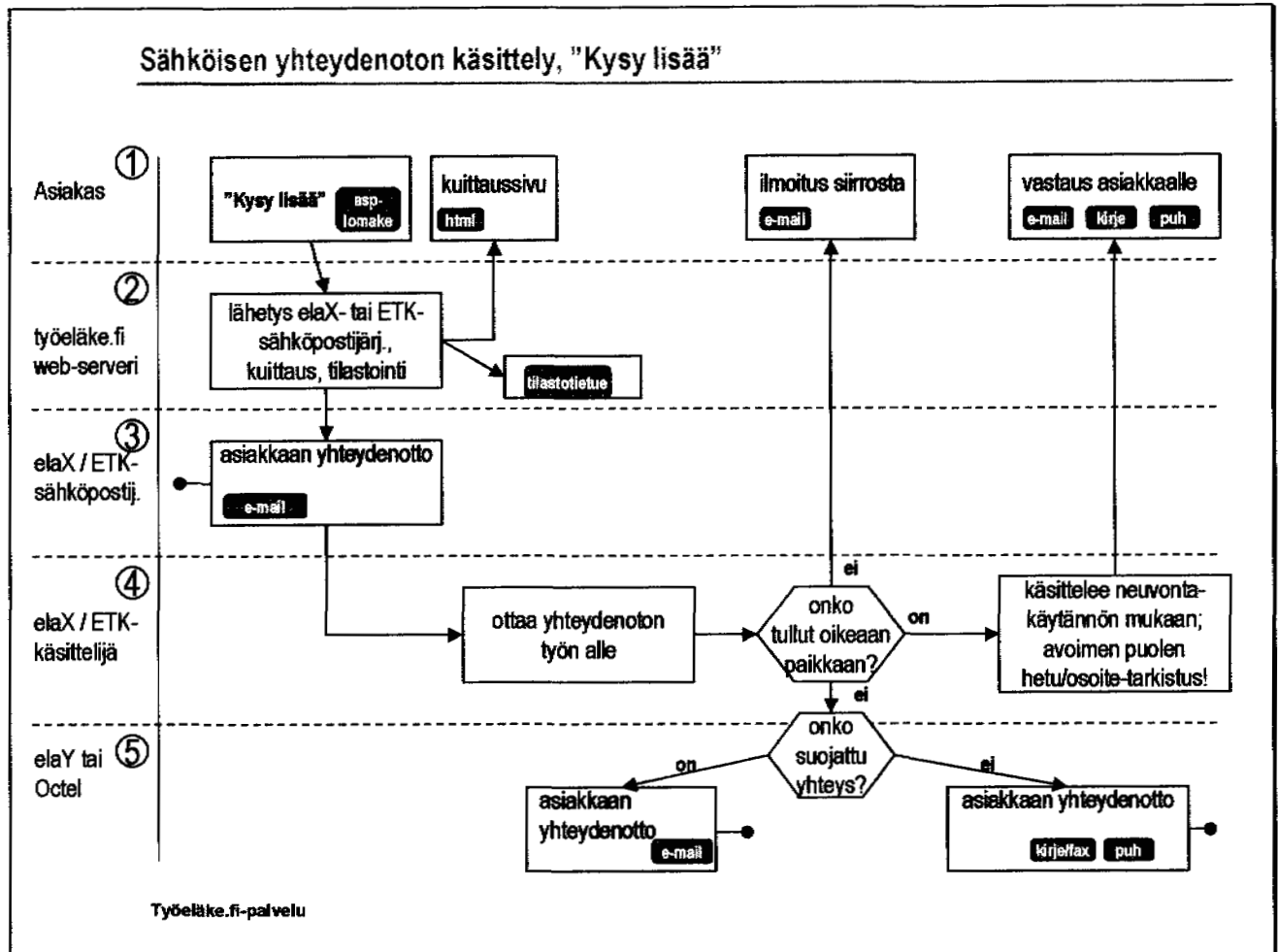
### Laitoksen vastuulla on

- järjestää neuvontapalvelu, joka käsittelee Työeläke.fi-palvelun kautta laitokselle osoitetut puhelut ja Kysy lisää -lomakkeilla lähetetyt yhteydenotot sovituspalveluajan ja vastausaikataavoitteen mukaisesti.  
  
Jos yhteydenotto on ohjautunut väärään laitokseen, on laitoksen vastuulla välittää se edelleen ao. taholle vastattavaksi neuvontapalvelun prosessikuvauksessa kuvatulla tavalla.
- käsitellä Työeläke.fi-palvelun kautta vireillesaadetut ansiotyöluetteloon liittyvät selvittelyt normaalin sitokäsittelyn mukaisesti.

### Octelin asiakastuen vastuulla on

- järjestää neuvontapalvelu, joka käsittelee Työeläke.fi-palvelun kautta lähetetyt teknisiä asioita koskevat kysymykset sovituspalveluajan ja vastausaikataavoitteen mukaisesti.  
  
Jos yhteydenotto käsittelee eläkeasiaa, on Octelin asiakastuen vastuulla välittää se ETK:n Työeläke.fi-neuvontapalveluun.
- tiedottaa sähköpostitse Työeläke.fi-palvelun virhetilanteista ja ennalta tiedossa olevista katkoista sekä ylläpitää virhetiedotuksen vastaanottajaosoitteiden listaa.

## 2 Neuvontapalvelun prosessi, "Kysy lisää"



Kaavion selostus on seuraavalla sivulla.

1. Asiakas lähettää yhteydenoton työeläke.fi-palvelusta löytyvällä Kysy lisää-lomakkeella. Lomakkeita on kaksi:
  - (a) avoin lomake, jolla asiakasta ei ole tunnistettu, mutta hän on voinut itse syöttää hetunsa ja
  - (b) tunnistetun puolen lomake, jolla asiakas on tunnistettu ja järjestelmä on hakenut hänen hetunsa rekisteristä.

Lomake kulkee suojattua yhteyttä pitkin, joten asiakas voi turvallisesti antaa hetuym. henkilökohtaisia tietoja.

Asiakas voi merkitä lomakkeelle mihin laitokseen hän haluaa ohjata yhteydenoton. Mikäli asiakas ei merkitse vastaanottajalaitosta, ohjautuvat avoimet kysymykset ETK:hon ja tunnistetun puolen kysymykset koneellisen päättelyn mukaiseen viimeiseen laitokseen.

Sivusto, lomakemallit ja koneellisen päättelyn säännöt on kuvattu erillisissä dokumenteissa.

2. Työeläke.fi-palvelun web-sovellus muodostaa yhteydenotosta sähköpostiviestin ja lähettää sen vastaanottavan laitoksen sähköpostijärjestelmään, mikäli laitokseen on suojattu sähköpostiyhteys. Jos suojattua yhteyttä ei ole, lähetetään sähköpostiviesti ETK:lle.

Kun lomake on vastaanotettu, näytetään asiakkaalle html-kuittaussivu, jossa on teksti "Kiitos yhteydenotostanne. Laitos X käsittelee kysymyksenne."

Lopuksi sovellus muodostaa yhteydenoton tiedoista tilastotietueen.

3. Asiakkaan yhteydenotto saapuu vastaanottavan eläkelaitoksen tai ETK:n sähköpostilaatikkoon.
4. a) Yhteydenotto saapuu ETK:hon.

Jos asia kuuluu ETK:lle, käsittelijä käsittelee yhteydenoton ETK:n käytännön mukaan; vastaus voidaan antaa tilanteesta riippuen sähköpostilla, kirjeitse tai puhelimitse.

ETK vie Asianhallintaan vireille kaikki ne kysymykset, joissa asiakas on antanut hetunsa tai asiakas on tunnistautunut ja kysymys koskee henkilökohtaista asiaa.

Avoimelta puolelta tulevia anonyymeja eläkekysymyksiä, jotka ovat ohjautuneet ETK:n vastattavaksi, ei siirretä eläkelaitokseen edelleen vastattavaksi. Jos tiedustelussa on henkilötunnus ja asia selvästi kuuluu eläkelaitoksen vastattavaksi, NE:n käsittelijä lähettää sähköpostiviestin edelleen kyseiseen eläkelaitokseen tai teknisten kysymysten osalta Octeliin vastattavaksi ja ilmoittaa samalla sähköpostilla siirrosta vakuutetulle.

## 4. b) Yhteydenotto saapuu laitokseenX.

Jos asia kuuluu laitokselle, käsittelijä käsittelee yhteydenoton laitoksen käytännön mukaan; vastaus voidaan antaa tilanteesta riippuen sähköpostilla, kirjeitse tai puhelimitse.

Jos kysymys on tullut väärään laitokseen, käsittelijä lähettää kysymyksen edelleen oikeaan laitokseen/Octeliin ja lähettää asiakkaalle ilmoituksen siirrosta.

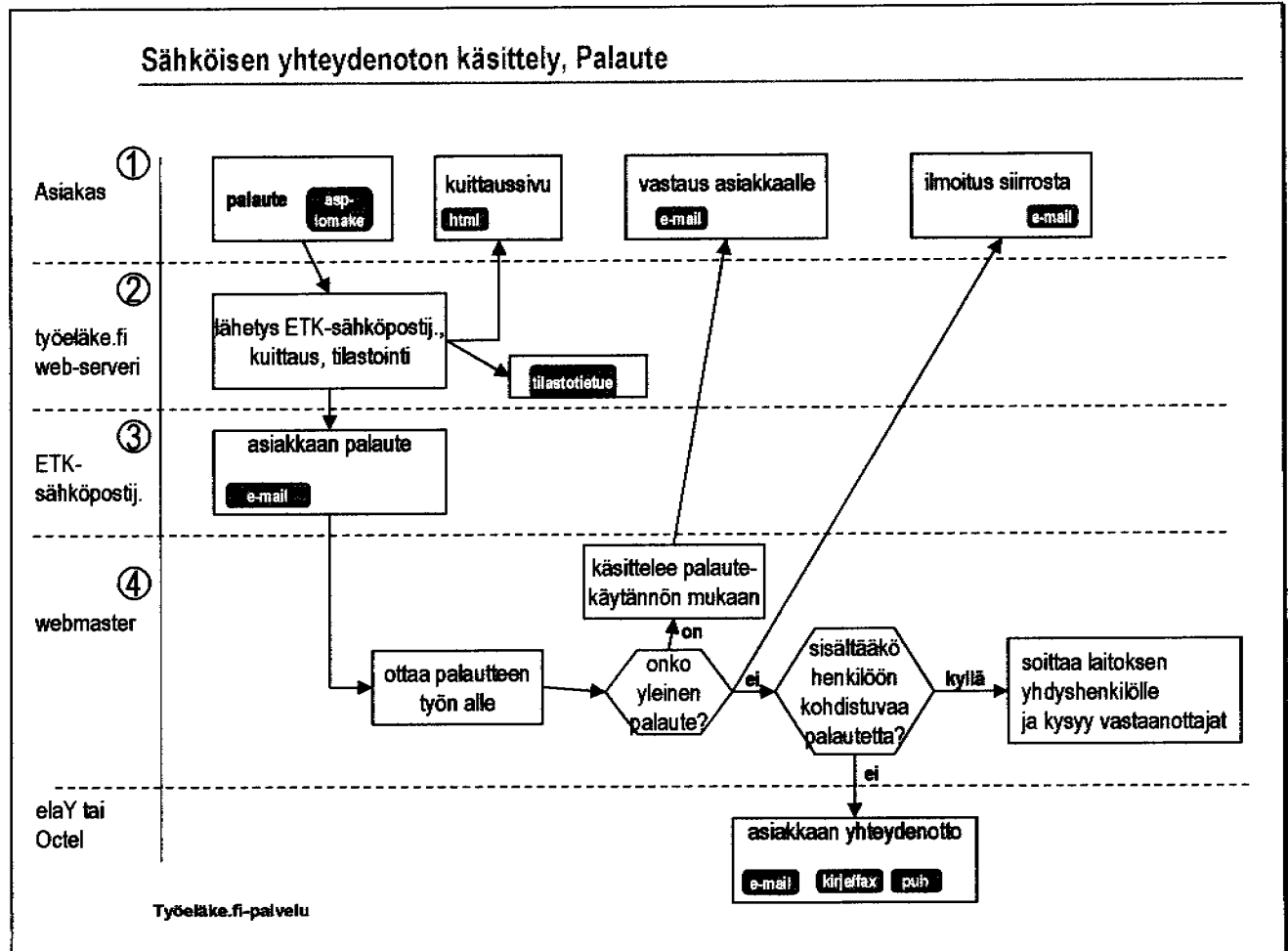
## 4. a) ja b)

Huom! Jos kysymys on tullut avoimelta puolelta, asiakasta ei ole luotettavasti tunnistettu. Eläkeneuvojan tulee tarkistaa tiedot vielä ETK:n osoiterekisteristä tai VRK:n tietojärjestelmästä ja työsuhderekisterin tietoja vertailemalla ennen kirjallisen vastauksen lähettämistä asiakkaalle. Tämä on tietosuojan takia tärkeää, jotta vastaus ei lähde vahingossakaan väärälle henkilölle.

## 5. Huom! Kysymyksen saa edelleenlähettää sähköpostitse vain sellaiseen laitokseen, johon on suojattu sähköpostiyhteys. Jos suojattua yhteyttä ei ole, on kysymys välitettävä kirjeitse, faxilla tai puhelimitse.

Prosessin omistaja:	Neuvonnan koordinoitiryhmä (katso prosessi Johtaminen) ETK: Neuvonta- ja valvontaosasto Eläkelaitos X: laitoksen X asiakasneuvonnasta vastaava organisaatioyksikkö
Palvelu- ja vastausaika:	Sivustolta voi lähettää tunnistautumista vaativia kysymyksiä klo 6-23. Vakuutetun kysymykset käsitellään normaalin työajan puitteissa. Vastausaikatavoitteena on, että Asiakas saa vastauksen 5 arkipäivän kuluessa.
Laatumittarit:	Palveluaika Vastausaika

### 3 Webmaster-palautteiden käsittelyprosessi



Kaavion selostus on seuraavalla sivulla.

1. Asiakas lähettää palautteen työeläke.fi-palvelun Palaute-kohdan lomakkeella. Sivusto ja lomakemallit on kuvattu erillisessä dokumentissa.
2. Työeläke.fi-palvelun web-sovellus muodostaa palautteesta sähköpostiviestin ja lähettää sen ETK:n sähköpostijärjestelmään webmaster-postilaatikkoon. Muodostuva sähköpostiviesti on kuvattu erillisessä dokumentissa.

Kun lomake on vastaanotettu, näytetään asiakkaalle html-kuittaussivu, jossa on teksti "Kiitos palautteestanne."

Lopuksi sovellus muodostaa palautteen tiedoista tilastotietueen.

3. Asiakkaan palaute saapuu ETK:n webmaster-sähköpostilaatikkoon.
4. Webmaster avaa asiakkaan palautteen sisältävän sähköpostiviestin.

Jos palaute on luonteeltaan yleinen, webmaster käsittelee yhteydenoton palautteiden käsittelykäytännön mukaisesti.

Jos palaute koskee jotain muuta laitosta/Octelia eikä sisällä yksittäiseen henkilöön kohdistuvaa palautetta, webmaster lähettää palautteen edelleen kyseiseen laitokseen/Octeliin ja lähettää asiakkaalle ilmoituksen siirrosta.

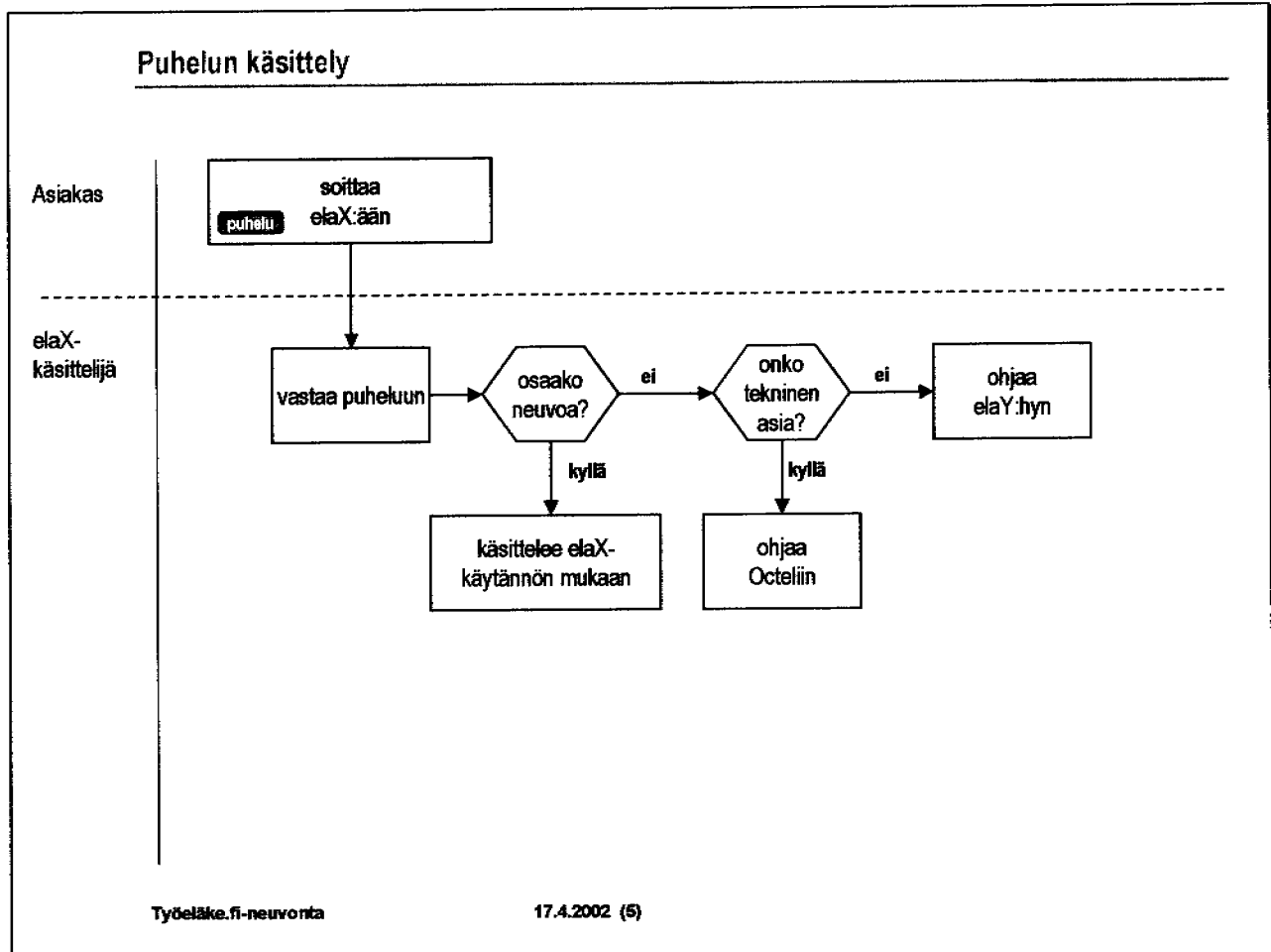
Jos palaute koskee jotain muuta laitosta/Octelia ja sisältää yksittäiseen henkilöön kohdistuvaa palautetta, webmaster soittaa ko. laitoksen/Octelin neuvontaryhmän yhdyshenkilölle ja kysyy, mihin palaute lähetetään.

Huom! Palautteen saa lähettää sähköpostitse vain sellaiseen laitokseen, johon on suojattu sähköpostiyhteys. Jos suojattua yhteyttä ei ole, on palaute välitettävä kirjeitse, faxilla tai puhelimitse.

Prosessin omistaja:	Neuvonnan koordinoitiryhmä (katso prosessi Johtaminen) ETK: Webmaster
Palvelu- ja vastausaika:	Asiakas voi lähettää palautteita työeläke.fi-palvelun päälläoloaikana (24 t/vrk). Vakuutetun palautteet käsitellään normaalin työajan puitteissa. Vastausaikatavoitteena on, että Asiakas saa vastauksen 2 arkipäivän kuluessa.
Laatumittarit:	Palveluaika Vastausaika



## 4 Puhelinpalvelun prosessi



Kaavion selostus on seuraavalla sivulla.

- Tunnistetulle asiakkaalle näytetään Oma eläkelaitos-sivulla häntä hoitavan eläkelaitoksen puhelinnumero. Sivulla kerrotaan, että puheluihin vastataan vain virka-aikana. Osa laitoksista on ottanut työeläke.fi-palvelua varten käyttöön erillisen neuvonnan puhelinnumeron.

Asiakas soittaa eläkelaitokseen.

- Eläkelaitoksen käsittelijä vastaa puheluun ja hoitaa, mikäli mahdollista, asian laitoksen käytännön mukaisesti.

Jos kyseessä on työeläke.fi-palvelun käyttöön liittyvä tekninen ongelma, käsittelijä antaa asiakkaalle Octelin asiakastuen puhelinnumeron ja pyytää häntä soittamaan sinne.

Jos kyseessä on jollekin muulle eläkelaitokselle kuuluva asia, käsittelijä antaa asiakkaalle ko. laitoksen puhelinnumeron ja pyytää häntä soittamaan sinne.

Prosessin omistaja:	Neuvonnan koordinoitiryhmä (katso prosessi Johtaminen) ETK: Neuvonta- ja valvontaosasto Eläkelaitos X: laitoksen X asiakasneuvonnasta vastaava organisaatioyksikkö
Palveluaika:	Puheluihin vastataan normaalin työajan puitteissa.
Laatumittarit:	Palveluaika