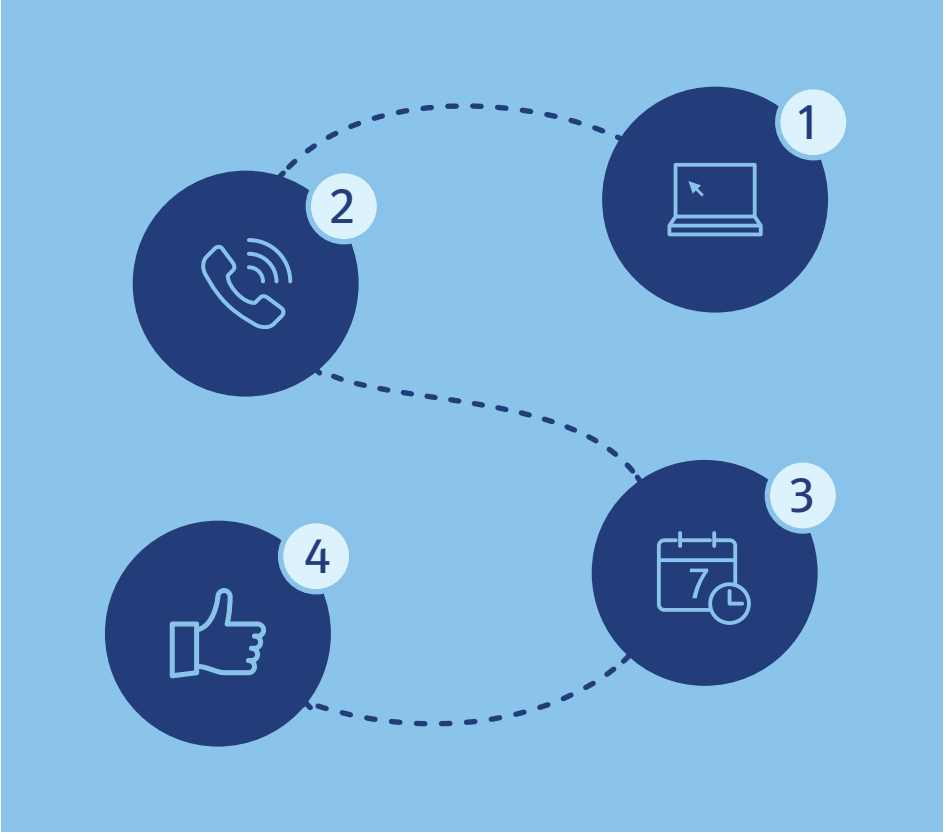


# هكذا تقوم برعاية الأمور المتعلقة بكيلا في البيت





# بإمكانك أن تقوم برعاية العديد من الأمور من خلال الهاتف

- تحصل على معلومات عن ميزات الدعم لكيلاً.
- تحصل على المساعدة لإعداد الطلب.
- تحصل على المشورة الشخصية.
- تحصل على المساعدة بخصوص المعاملات من خلال الإنترنت.
- بإمكانك تقديم الطلب شفويّاً من خلال الهاتف، إذا لم تكن أي طريقة من طرق المعاملات الأخرى مُمكنة.
- بإمكانك حجز الموعد للاتصال الهاتفي.

الاتصال عبر الهاتف يحتوي على رسوم الهاتف المحمول أو رسوم الشبكة المحلية. كي يكون من الممكن التعرف عليك، تُطرح عليك أسئلة في البداية.

من غير الممكن من خلال الخدمة الهاتفية التأثير في الجدول الزمني لتداول الطلبات، ولا يُعرف متى سوف يصدر القرار. إذا كان يُنتظر منك القيام بإجراءات أو مطلوب منك معلومات إضافية، فإن كيلاً سوف يتواصل معك.





# احجز موعدًا للخدمة الهاتفية

احجز موعدًا للاتصال الهاتفي إذا كانت لديك الكثير من الأمور المتوجب استيضاحها. بإمكانك حجز الموعد باللغة الفنلندية أو السويدية أو الإنجليزية من الرابط: [www.kela.fi/varaa-aika](http://www.kela.fi/varaa-aika). إذا لم تستطع التعامل بهذه اللغات، فاتصل أو تعال للزيارة واطلب الترجمة. بإمكان خبير الخدمات لكيلًا أن يحجز لك مُترجمًا.

## هكذا تحجز موعدًا للاتصال الهاتفي من خلال الإنترنت

1 عرّف بالهوية من خلال التعريفات الشبكية البنكية أو شهادة إثبات الهوية للمحمول أو البطاقة التأكيدية.

2 اختر احجز موعد وسبب الحجز والوضع المعيشي أو ميزة الدعم من الممكن من خلال الإنترنت حجز موعدًا للمكالمة الهاتفية فقط.

3 اختر الوقت المناسب لك. بإمكانك البحث عن الأوقات من القائمة أو من القائمة المنسدلة أو من مفاتيح الاسهم.

4 فُم بتعبئة بيانات الاتصال واختر الطريقة التي ترغب باستقبال البلاغات بشأن الحجز من خلالها.

5 أكد على حجز الموعد. يظهر على الشاشة بلاغ، عندما يكون قد تم التأكيد على حجز الموعد. تذكّر تسجيل الخروج عندما تكون جاهزًا.



# تعرف على أوماكيلا (OmaKela)

بإمكانك من خلال خدمة المعاملات لكيلا أي أوماكيلا:

1 طلب ميزات الدعم وإرسال المُلحقات

2 التحقق من القرارات وأيام الدفع

3 الإبلاغ عن التغييرات

4 إرسال وقراءة الرسائل.

عندما تقوم بإعداد طلب من خلال الإنترنت فإنه يصل في الحال. إذا أرسلت الطلب بالبريد، فإن التداول يبدأ عندما يصل طلبك إلى كيلا ويتم مسحه ضوئياً وأخذه إلى منظومة التداول.

من الممكن طلب العديد من ميزات الدعم من خلال الإنترنت. إذا لم يكن هناك طلب إلكتروني، فبإمكانك تعبئة الاستمارة وإرسالها كملحق لرسالة أوماكيلا.

هل تحتاج إلى المساعدة بخصوص المعاملات الإلكترونية؟

تعرف على الإرشادات (باللغة الفنلندية): [www.kela.fi/omakela](http://www.kela.fi/omakela)

الدعم الرقمي لكيلا (باللغة الفنلندية): [www.kela.fi/digituki](http://www.kela.fi/digituki)

اقرأ المزيد: [www.kela.fi/other-languages](http://www.kela.fi/other-languages)

