

Ohje Omapalvelun käyttöön

Omapalvelu on Soiten sosiaalipalveluiden sähköinen asiointipalvelu. Voit hakea seuraavia palveluita tai taloudellisia tukitoimia:

- Lapsiperheiden kotipalvelua
- Täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea
- Omaishoidon tukea
- Vammaispalveluja
- Senioreiden palveluista asunnon muutostöitä ja liikkumista tukevia palveluja

Samoilla lomakkeilla voi tehdä myös jatko- tai lisähakemuksia.

Jos asioit toisen puolesta, tarvitset valtuuden. Lue lisää valtuuttamisesta:

<https://www.soite.fi/omapalvelu>

Omapalveluun kirjautuminen

Omapalveluun kirjaututaan käyttämällä omia henkilökohtaisia pankkitunnuksia tai mobiilivarmennetta. Palveluun kirjaututaan Soiten sosiaalipalveluiden sähköisen asiointin sivuilta:

<https://www.soite.fi/easiointi>. Kirjautumisen jälkeen sinulle avautuu Omapalvelun sivu.

Omapalvelu ja suostumuksen antaminen sähköiseen palveluun

Valitsemalla Omat tiedot – näytön voit antaa suostumuksen sähköisen asiointikanavan käyttämiseen, jolloin saat hakemusta koskevan lisäselvityspyynnön, kirjeen ja päätöksen tiedoksesi Omapalveluun. Suostumus annetaan valitsemalla yhteydenottokanavaksi kohdasta ”minuun saa yhteyden”: Omapalvelu.

Jos et valitse mitään yhteydenottokanavaa, mahdolliset lisäselvityspyynnöt ja päätökset postitetaan sinulle. Seuraavalla kirjautumiskerralla Omapalveluun tulee ruudulle ilmoitus, jossa pyydetään valitsemaan yhteydenottokanavaksi joko Omapalvelu tai Postitse.

Yhteystietojen päivittäminen

Sähköinen asiointi edellyttää omien sähköposti- ja matkapuhelintietojen merkitsemistä ja päivittämistä Omat tiedot-näytölle. Yhteystietojen ilmoittaminen ja päivittäminen ovat välttämätöntä, jotta sähköiseen palveluun toimitetuista päätöksistä ja lisäselvityspyynnöistä

voidaan lähettää sinulle automaattinen sähköposti- ja tekstiviestiheräte. Asiakas on vastuussa omien tietöjen ajantasaisuudesta.

Voit päivittää yhteystietöjasi painamalla kynän kuvaa Omat tiedot -näytön oikeassa yläreunassa. Tiedot tallennetaan painamalla uudelleen kynän kuvaa. Omat tiedot -näytöllä antamasi tiedot päivittyvät Efficä- asiakastietöjärjestelmään.

Omapalvelun etusivu

Omapalvelun etusivulla näet sähköiseen asiointiin liittyvät tapahtumat viimeisen kolmen kuukauden ajalta. Lisää tapahtumia, enintään kahden vuoden ajalta, voit selata linkin Näytä lisää - kautta.

Jos sinulla on keskeneräisiä hakemuksia, ne näytetään etusivulla näytön yläosassa ennen tapahtumaluetteloä. Valitsemalla keskeneräisen hakemuksen pääset jatkamaan hakemuksen täyttämistä.

Etusivulla on myös tietö sinulle tulleista lisäselvityspyynnöistä tai kirjeistä.

Työkalupalkin toimintapainikkeet

Näytön vasemmassa reunassa on toimintapainikkeita, joiden kautta pääset tekemään uusia hakemuksia ja tarkastelemaan lähettyjä hakemuksia ja lisäselvityksiä. Näet myös päätökset sekä mahdollisia maksut taloudellisissa tukitoimissa.

Toimintapainike "i" tarkoittaa ohjeita, jonka alta pääset lukemaan lisätietoja Soiten sosiaalipalveluiden sekä Kelan sivuilta.

Hakemuksen täyttäminen

Oranssin värinen nuoli tarkoittaa pakollista täytettävää kohtaä. Kysymysmerkistä saat lisäohjeita. Hakemusta ei voi lähettää, mikäli pakollisia kenttiä ei ole täytetty. Hakemuksen lopussa valitse Yhteenveto-painike ja tarkista hakemus sekä liitteet.

Yhteenvedon lopussa pyydetään vakuuttamaan annetut tiedot oikeiksi, jonka jälkeen Lähetä - painike aktivoituu ja voit lähettää hakemuksesi. Onnistuneesta lähetyksestä tulee näytölle ilmoitus sekä mahdollisuus tulostaa hakemus.

Liitteiden lähettäminen

Liitteiden tiedostomuoto voi olla pdf, jpg tai jpeg ja liitetiedoston maksimikoko on 2Mt. Liitteet voit lisätä omista tiedostoistasi + -painikkeen avulla. Liitteiden lataamisen onnistumisesta saat heti palautteen vihreällä merkillä. Lataamisen epäonnistuttua tulee ilmoituksena punainen merkki. Poista epäonnistunut liiterivi painamalla roskakori-painiketta, muokkaa liite lähetykseen sopivaksi ja liitä se lomakkeelle uudelleen.

Hakemus on mahdollista tallentaa liitteineen näytön oikean yläkulman tallenna -kuvakkeesta ja jatkaa hakemuksen täyttämistä myöhemmin. Hakemus tallentuu automaattisesti minuutin välein. Toimita postitse liitteet, joiden lähetys epäonnistuu tai joita ei ole vielä hakemuksen tekohetkellä käytettävissä.

Hakemuksen käsittelyn seuraaminen

Omapalvelussa voit seurata hakemuksen käsittelyä.

Kirjekuori-merkki tarkoittaa: hakemus on lähetetty.

Avattu kirjekuori-merkki tarkoittaa: hakemus on vastaanotettu kuntaan.

Nuoli-merkki tarkoittaa: hakemus on vireillä.

Punainen merkki tarkoittaa: hylkäävää päätöstä ja vihreä merkki myönteistä päätöstä.

Vasara-painikkeesta pääset lukemaan saapuneen päätöksen.

Lisäselvityksen vastaanottaminen ja vastaaminen

Hakemuksen käsittelijä voi lähettää sinulle hakemusta koskevan lisäselvityspyynnön Omapalveluun. Saat siitä tekstiviesti- tai sähköpostiherätteen.

Lisäselvityspyynnö avautuu painamalla Lisäselvityspyynnöt -painikkeesta. Lisäselvitys aukeaa ruudun oikealle puolelle. Pyynnön alareunassa on Vastaus-kenttä sekä mahdollisuus lähettää tarvittavia liitteitä. Liitetoiminto toimii samalla tavalla kuin hakemuksen liitteiden liittäminen.

Mikäli haluat lähettää vastauksesi ja tarvittavat lisäliitteet postitse, laita rasti kohtaan: "vastaan sähköiseen lisäselvityspyynnöön postitse" ja paina Lähetä -painiketta. Lisäselvityspyynnössä on määräpäivä, mihin mennessä vastausta pyydetään.

Päätöksen tiedoksianto

Saat julkaistusta päätöksestä tekstiviesti- tai sähköpostiherätteen. Päätökset -painikkeesta avautuu tiedot Omapalveluun julkaistuista päätöksistä. Listalla näkyvät kaikki sinulle Omapalvelun kautta

lähetetyt päätökset. Uudet päätökset näkyvät listalla tummennettuina. Päätös aukeaa painamalla sen kohdalla ja päätöksen teksti avataan dokumentti välilehdeltä.

Kirjeen vastaanottaminen

Sosiaalipalveluista voidaan lähettää sinulle kirje tai vastattava kirje. Saat siitä tekstiviesti tai sähköpostiherätteen. Uusi kirje näkyy Omapalvelun etusivulla ja sitä painamalla pääset lukemaan kirjeen sisällön. Kirjeessä voidaan lähettää sinulle esimerkiksi tapaamisaika tai muuta tiedotettavaa asiaa.

Sosiaalipalveluista voidaan lähettää sinulle myös vastattava kirje, johon voit vastata työntekijälle hänen tiedustelemaansa asiaan. Vastauksen voi antaa vain kerran.

Omapalvelusta poistuminen

Omapalvelu ilmoittaa istunnon automaattisesta päättymisestä. Painamalla ”Jatka istuntoa” istunto jatkuu. Palvelusta pääset kirjautumaan ulos Kirjautu ulos -painikkeella.

Jos käytät palvelua julkisessa tilassa olevalta koneelta, muista tyhjentää selaimen välimuisti ja sivuhistoria. Lisäksi tulee poistaa mahdolliset tietokoneen kovalevylle tallennetut liitetiedostot.