

Sähköisen asiointipisteen palvelut ja niistä tiedotus

VANHVA 18.02.2020 § 7

Hartolan kunnanvirastolla on yhteispalvelupiste, joka on tarkoitettu sähköisten asioiden hoitamiseen, lomakkeiden täyttämiseen ja hakemusten tekemiseen. Palvelupisteessä on myös tulostin ja internet-pääte. Palveluneuvojat opastavat tarvittaessa asioiden hoidossa.

Palveluita tarjoavat mm. Kela, kunta, Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä, maistraatti, poliisilaitos ja verotoimisto. Asiointipisteestä löytyy palveluntarjoajien esitteitä, lomakkeita ja hakemuksia. Tietokoneen välityksellä on mahdollisuus olla etäyhteydessä Kelan työntekijöihin sekä kysyä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän chat-palveluissa neuvoa mieltä askarruttaviin asioihin, täyttää esitietolomakkeita, tehdä ajanvarauksia ja asioida omakannassa. Uutena mahdollisuutena on keskiviikkoisin klo 9-11 videoyhteys iäkkäiden ohjaus- ja neuvonta Siiriin ja työikäisten sosiaalihuollon ohjaus ja neuvonta Polkuun.

Palveluneuvojat auttavat ja opastavat tietokoneen käytössä.

Ehdotus

Keskustellaan sähköisestä asiointipisteestä ja sen markkinoinnista / tiedotuksesta ikäihmisille.

Päätös

Kuvapuhelinyhteydellä ei ole vielä ollut käyttöä. Tärkeää välittää tietoa siitä, miten helppoa yhteyttä on käyttää. Tietokonetta ei tarvitse itse osata käyttää, vaan kunnan palveluneuvoja avaa yhteyden, jolloin ikäihminen pääsee suoraan kasvokkain Siirin palveluneuvojan kanssa. Asiakasohjaus Siiristä voi kysyä kaikista ikäihmisten kotona asumista tukevista palveluista, kuten siivouspalveluista, ateriapalveluista ja kuljetuspalveluista.

Keskusteltiin, että asiointipisteestä ja kuvapuhelinyhteydestä voisi tehdä lehtijutun Lähilehteen ja Itä-Hämeeseen, jossa olisi asiakas mukana käyttämässä palvelua, ja sitä voisi tiedottaa facebookin puskaradion kautta sekä asiointiavustajan välityksellä.

Lisäksi keskusteltiin, että asiointipistettä voisi esitellä tapahtumien yhteydessä. Asiakasohjaus Siirin palveluneuvojat jalkautuvat pyydettyä myöskin kuntaan ikäihmisten tapahtumiin.