

Lapin oikeusaputoimistosta saa talous- ja velkaneuvonnan palveluja nyt myös sähköisesti

Asiakas voi nyt ottaa yhteyttä talous- ja velkaneuvontaan sähköisen asiointipalvelun kautta ja kertoa tilanteestaan. Talous- ja velkaneuvonta vastaa asiakkaalle mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään viikon kuluessa.

Palvelu toimii seuraavasti:

1. Asiakas menee Lapin oikeusaputoimiston verkkosivulle ja klikkaa sieltä talous- ja velkaneuvonnan sähköisen asiointin: <https://oikeus.fi/oikeusapu/lapinoikeusaputoimisto/fi/index.html>
2. Asiakas tunnistautuu palveluun Suomi.fi-tunnistautumista käyttäen joko omilla pankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai sähköisellä henkilökortilla.
3. Asiakas antaa tietoja tilanteestaan ja lähettää tiedot palvelun kautta oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvontaan.
4. Kun talous- ja velkaneuvonta vastaa asiakkaalle, asiakas saa ilmoituksen vastauksesta sähköpostiosoitteeseensa tai matkapuhelinnumeroon. Viestissä on linkki sähköiseen asiointiin, jossa asiakas tunnistautumisen jälkeen pääsee lukemaan talous- ja velkaneuvonnan vastauksen.
5. Tarvittaessa palvelua jatketaan sähköisessä asiointissa, puhelimitse tai tapaamisella siten kuin asiakas ja talous- ja velkaneuvoja sopivat.

Palvelu toteutetaan aluksi pilottina. Siinä ovat mukana Etelä-Savon, Itä-Uudenmaan, Lapin ja Varsinais-Suomen oikeusaputoimistot. Sähköisen asiointin pilottia on tarkoitus jatkaa loppuvuoteen 2020, jolloin palvelu on tarkoitus laajentaa koko maahan.

Tavoitteena saada kokemuksia käyttäjiltä

Pilotoinnin tavoitteena on saada käyttäjiltä palautetta sähköisen palvelun toimivuudesta ja kuulla kehittämistarpeista. Saadun palautteen perusteella sähköistä asiointia kehitetään edelleen ennen kuin se otetaan käyttöön kaikissa oikeusaputoimistoissa.

Lisätietoa pilotoinnista:

Johtava julkinen oikeusavustaja Matti Paldanius, Lapin oikeusaputoimisto, puh. 029 56 61570, sähköposti matti.j.paldanius@oikeus.fi

Oikeusavun talous- ja velkaneuvonnan palvelunumero 029 56 61567 on auki ma-pe klo 9.00-11.00 ja 13.00-15.00