

LEHDISTÖTIEDOTE

Lehdistötilaisuus järjestetään Enontekiön valtuustosalissa keskiviikkona 21.10.2009 klo 10.00 alkaen

Enontekiön kunta avaa sosiaalipalveluiden verkkoneuvonnan

Enontekiön kunta avaa 21.10. alkaen sosiaalipalvelujen verkkoneuvonnan, jolla parannetaan kuntalaisten yhteydenpitoa sosiaalitoimeen liittyvissä asioissa. Sähköistä neuvontaa ja palveluohjausta annetaan kuntalaisille ja Enontekiöllä asuville muun muassa toimeentulotukeen, aikuissosiaalityöhön, lastensuojeluun ja lapsiperheiden sosiaalipalveluihin, vammaispalveluihin ja vanhustenhuoltoon liittyvissä asioissa. Kysymyksiin vastaavat Enontekiön sosiaalitoimen ko. asioita hoitavat työntekijät. Neuvontaa saa myös saamenkielellä.

Palvelun kehittämisen taustalla oli havainto siitä, että sähköpostitse tapahtuvat yhteydenotot sosiaalitoimen työntekijöihin ovat jatkuvasti lisääntyneet. Verkkoneuvonta eroaa kuitenkin monella tapaa tavallisen sähköpostin kautta tapahtuneesta asiointista. Verkkoneuvontaan kuuluu asiakkaan sähköinen tunnistaminen esimerkiksi pankkitunnuksilla ja se tapahtuu salatussa yhteydessä. Hyvän tietoturvan ansiosta kuntalaiset voivat kysyä luottamuksellisesti neuvoja henkilökohtaisissa arkielämän tilanteissa ja ongelmissa. Viranhaltijat voivat niin ikään antaa kysyjälle henkilökohtaisen, yksilöidyn vastauksen ja kysyjä saa halutessaan matkapuhelimeensa ilmoituksen hänelle saapuneesta vastauksesta. Henkilökohtainen neuvonta ei ole mahdollista tavallisessa sähköpostissa siihen liittyvistä tietoturvaongelmista johtuen.

Useat sosiaalitoimen palvelut ovat jatkossakin sellaisia, että ne edellyttävät henkilökohtaista tapaamista asiakkaan ja viranomaisen välillä. Asiakkaan kohtaaminen, henkilökohtainen palvelu ja perinteinen asiakkuus ovat edelleen palvelutoiminnan perusta, jonka ympärille uudet palvelumallit sovitetaan. Toistaiseksi verkkoneuvontayhteydellä ei voi laittaa asioita vireille, esimerkiksi lähettää toimeentulotukihakemusta. Sähköinen hakeminen voi olla mahdollista vähän myöhemmin.

Enontekiöllä avattu sosiaalitoimen verkkoneuvontapalvelu on kehitetty yhteistyössä Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Lapin toimintayksikön ja Mawell Oy:n kanssa. Mawell Oy on kotimainen yritys, joka on keskittynyt uuteen tietoteknologiaan perustuvien terveys- ja hyvinvointipalveluiden kehittämiseen. Verkkoneuvontaa kehitetään jatkossa osana UULA Uudet palvelut ja toimintamallit Lapissa – hanketta, jossa pyritään sosiaali – ja terveysalan sähköisten palveluiden kehittämiseen. Vuoteen 2010 kestävä hanke on EU:n sekä kohdekuntien rahoittama.

Enontekiön kunnan www-sivulla on linkki verkkoneuvontaan.

Lisätietoja:

Sosiaalisihteerin Annikki Kallioniemi,
Enontekiön kunta, sosiaalitoimi
gsm 040 1803617
annikki.kallioniemi@enontekio.fi

saamenkielinen kehittäjä-sosiaalityöntekijä
Anne-Maria Näkkäläjärvi
gsm 040 5326594
anne.nakkalajarvi@enontekio.fi



Enontekiön kunta

suunnittelija Maarit Pirttijärvi

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus/Lapin toimintayksikkö
gsm 040 5440 524 maarit.pirttijarvi@poskelappi.fi

Verkkoneuvontaa tuetaan osin Lapin lääninhallituksen myöntämällä EAKR-rahoituksella.



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Lapin toimintayksikkö