



# Asiakaspalveluportaalin ohje



# Asiakaspalveluportaaliin kirjaudutaan osoitteessa: <https://asiakaspalvelu.monetra.fi/>



## Henkilökohtaiset ja organisaatioille suunnatut palvelut

Valitse tästä, asioitko yksityishenkilönä vai Monetran asiakasorganisaation edustajana. Kirjautu sisään nähdäksesi koko palvelutarjoaman.

Yksityishenkilön asiointi »

Organisaation edustajana asiointi

## Kohdeorganisaatio

Valitse organisaatio, jota asiiasi koskee. Syötä osa nimestä ja valitse organisaatio avautuvasta hakulistasta.

Jyväskylän ka

Jyväskylän kaupunki

löydy, [siirry asiomaan ilman organisaatiota](#)

- Portaaliin kirjaudutaan **omilla pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella.**
  - Kirjautu portaaliin painamalla Yksityishenkilön asiointi-painiketta.
  - Valitse organisaatio, jota asiiasi koskee.
    - Kun alat kirjoittaa haku-kenttään organisaation nimeä, aukeaa vetovalikko, josta voit valita oikean organisaation.

# Kirjautuminen käyttämällä vahvaa tunnistautumista



## Yksityishenkilön asiointi

Yksityishenkilön asiointi -palvelun kautta voit hoitaa omia henkilökohtaisia asioitasi esimerkiksi työsuhteeseesi ja palkkaukseen tai saamaasi laskuun liittyen.

### Kirjautuminen

Asiointitilin vahva tunnistautuminen tapahtuu mobiilivarmenteella, omilla pankkitunnuksilla tai sähköisellä henkilökortilla. Tunnistautumista varten siirryt Suomi.fi-palveluun. Tunnistauduttuasi verkkopankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai sirullisella henkilökortilla pääset takaisin sähköiseen asiointiin Jatka palveluun -painikkeella.

Kirjaudu Suomi.fi -tunnistuksella

Vahvaa tunnistusta varten sinulla tulee olla suomalainen henkilötunnus. Jos et voi käyttää vahvaa tunnistusta ja sinulle on luotu käyttäjätunnus ja salasana, kirjaudu alla olevasta linkistä.

[Kirjaudu käyttäjätunnuksella ja salasanalla](#)

Suomi.fi-tunnistautuminen =  
tunnistautuminen joko mobiilivarmenteella  
tai pankkitunnuksilla

# Ensimmäisellä kerralla kirjautuessa täytetään rekisteröitymislomake

## REKISTERÖIDY KÄYTTÄJÄKSI

### Henkilötiedot

Nimi

### Yhteystiedot

Sähköpostiosoite \*

Minulle saa lähettää sähköpostia

### Käyttäjätiedot

Käyttäjätunnus

Voit käyttää olemassa olevaa sähköpostiosoitettasi käyttäjätunnuksena. Mikäli sinulla ei ole sähköpostiosoitetta, voit antaa käyttäjätunnukseksi haluamasi merkkijonon.

Salasana

Vahvista salasana

Rekisteröidy käyttäjäksi

- Rekisteröitymislomake tulee täyttää ainoastaan ensimmäisellä kirjautumiskerralla.
- Lomakkeelle tulee täydentää sähköpostiosoite. Tähän sähköpostiosoitteeseen lähetetään palvelupyyntöjen ratkaisuviesti sekä mahdolliset lisäkysymykset.
- Muut kohdat voi täyttää halutessaan.

# Asiakaspalveluportaalin etusivu ja lomakkeet

**MONETRA**

ASIOINTI PROFILII  
Omni Juhani Korhonen

ALUE  
Keski-Suomi

KIELI  
Suomi

KÄYTTÄJÄ  
Omni Juhani Korhonen

Kirjaudu ulos

PÄÄSIVU PALVELUT OMA ASIOINTI **YHTEYSTIEDOT** OMAT TIEDOT

**Monetra Keski-Suomen asiakaspalveluportaali**

Pääsivulta löydät sähköisen asioinnin kautta käytettävät palvelut. Oma asiointi -kansioista löydät käsiteltäväksi lähettämäsi sekä valmiit asiat.

Palvelut

Tilinumeron ilmoittaminen

**Oma asiointi**

Tästä löydät omat tapahtumasi. Luonnokset -välilehdellä näet luonnos-tilassa olevat palvelupyynnöt, joita et ole vielä lähettänyt Monetralle. Lähetetyt -välilehden tapahtumat ovat Monetralle jo lähetettyjä palvelupyynnöitä, ja Valmiit -välilehdeltä näet ratkaistut palvelupyynnöt.

Luonnokset	Lähetetyt	Valmiit
Ilmoitus		Luontiaika
5474 : Tilinumeron ilmoittaminen liikasuorituksen palauttamista varten		27.01.2023 09:22
5453 : Tilinumeron ilmoittaminen liikasuorituksen palauttamista varten		20.01.2023 09:03

Ajankohtaista

- Portaalin etusivulla olevaa Tilinumeron ilmoittaminen –palvelua painamalla pääsee täyttämään portaalilomaketta.
- Portaalin etusivulta löytyy myös Oma asiointi, jonka kautta pääsee näkemään omat palvelupyynnöt.
  - Luonnokset (keskeneräiset, lähettämättömät palvelupyynnöt)
  - Lähetetyt (käsittelyssä olevat palvelupyynnöt)
  - Valmiit (käsitellyt palvelupyynnöt)
- Yhteystiedot –osiosta löytyy Monetran yhteystiedot.
- Omat tiedot –osiosta löytyy omat kirjautumiseen liittyvät yhteystiedot.

# Tilinumeron ilmoittaminen liिकासuorituksen palauttamista varten

- Täytä lomakkeelle vähintään tähtimerkillä (\*) merkityt kohdat.
- Lomakkeelle voi liittää yhden tai useamman liitetiedoston.
- Kun olet täyttänyt lomakkeen, paina Jatka-painiketta, jonka jälkeen pääset vielä esikatselemaan lomaketta.
- Esikatselu –näkyessä paina vielä Lähetä –painiketta, jolloin lomake lähtee Monetralle käsiteltäväksi.

## Tilinumeron ilmoittaminen liिकासuorituksen palauttamista varten

1. Yhteydenotto 2. Palautuksen saaja

**Etunimi \*** Onni Juhani **Sukunimi \*** Korhonen

**Organisaatiohaku** Jyväskylän kaupunki **Yksikkö**

Syötä osa nimestä ja valitse organisaatio avautuvasta hakulistasta

**Sähköposti \*** 645516@generated.invalid **Puhelinnumero** 0501234567

Asioi toisen puolesta

## Tilinumeron ilmoittaminen liिकासuorituksen palauttamista varten

1. Yhteydenotto 2. Palautuksen saaja

**Valitse \***

Palautetaan maksajan tilille  
 Palautetaan muulle kuin maksajan tilille

**Saajan etunimi \*** Onni Juhani **Saajan sukunimi \*** Korhonen **Tilinumero \*** FI11 2222 3333 4444 55

**Laskuttava organisaatio** Jyväskylän kaupunki **Asiakasnumero \*** 12345

**Laskun numero** 1 **Laskun viitenumero**

**Liिकासuorituksen ajankohta** 27.1.2023 **Palautuksen määrä \*** 27,00 €

### Lisätietoja

Tähän voit kuvata muita tarkentavia tietoja, kuten mitä lasku koskee, jos laskun numeroa ei ole saatavilla.

### Liitteet

- Selaa... Ei valittua tiedostoa.

+

Tallenna luonnos ja keskeytä

Edellinen

Jatka

# Oma asiointi -osio

PÄÄSIVU

OMA ASIOINTI

YHTEYSTIEDOT

OMAT TIEDOT

## Omat tapahtumat

Tästä löydät omat tapahtumasi. Luonnokset-välilehdellä näet luonnos-tilassa olevat palvelupyynnöt, joita et ole vielä lähettänyt Monetralle. Lähetetyt-välilehden tapahtumat ovat Monetralle jo lähetettyjä palvelupyynnöitä, ja Valmiit-välilehdeltä näet ratkaistut palvelupyynnöt.

Ilmoitus	Muokattu viimeksi	Käsittelyvaihe
979728 : Verokortin toimittaminen	17.12.2021 16:13	Vireillepano/-tulo
978373 : Tilinumeron ilmoittaminen liikasuorituksen palauttamista varten	17.12.2021 16:12	Vireillepano/-tulo <span>Uusia viestejä 2</span>
979825 : Verokortin toimittaminen	17.12.2021 13:20	Vireillepano/-tulo
979738 : Tilinumeron ilmoittaminen liikasuorituksen palauttamista varten	17.12.2021 13:19	Vireillepano/-tulo
978635 : Verokortin toimittaminen	17.12.2021 09:48	Vireillepano/-tulo

- Oma asiointi –osiosta löytyy tehdyt palvelupyynnöt
  - Luonnokset-välilehdeltä näkee palvelupyynnöt, joita ei ole lähetetty Monetralle.
  - Lähetetyt-välilehdeltä näkee Monetralle lähetetyt palvelupyynnöt. Tältä välilehdeltä pääsee seuraamaan palvelupyynnöiden tilannetta sekä näkee mahdolliset viestit palvelupyynnöihin liittyen.
  - Valmiit-välilehdeltä näkee palvelupyynnöt, jotka on jo ratkaistu.