

Järvenpään sähköisen asioinnin yhteysvirheet

Järvenpään kaupungin sähköisen asioinnin palvelut (<https://asiointi.jarvenpaa.fi/portal>) on siirretty uudelle alustalle 17.10.2024.

Muutoksen jälkeen on joillakin käyttäjillä ollut vaikeuksia päästä sähköisen asioinnin ympäristöön. Näissä tapauksissa on ongelman syyksi selvinnyt joko käyttäjän **selaimen välimuistiin tallentuneet ”vanhaan” ympäristöön ohjaavat tiedostot tai selaimelle tallennettu vanhaan ympäristöön ohjaava kirjanmerkki (Bookmark)**.

Mikäli laitteellesi on tallennettu kirjanmerkki, joka ohjaa Järvenpään sähköisen asioinnin sivuille, yksinkertaisinta on poistaa kyseinen kirjanmerkki ja luoda se uudelleen.

Välimuistin tyhjentämiseen on alla seikkaperäiset ohjeet eri selainversioille. Välimuistin tyhjentämisen jälkeen on selain syytä sulkea ja avata uudestaan. Näillä toimenpiteillä pitäisi virhetilanteiden poistua.

Selaimen välimuistin tyhjentäminen

Jos käytössäsi on Internet Explorer, Edge, Google Chrome tai Mozilla Firefox, voit tyhjentää välimuistin nopeasti käyttämällä näppäimistön pikanäppäintä. Voit avata asianmukaisen ikkunan painamalla selaimellasi näppäinyhdistelmää **Ctrl+Shift+Delete**. Kun olet tyhjentänyt välimuistin muista sulkea selain ja käynnistää se uudelleen.

Muussa tapauksessa voit tyhjentää kunkin selaimen hakuhistorian noudattamalla alla olevia ohjeita.

Google Chromen historian poistaminen:

1. Napsauta **työkaluvalikkoa** (eli oikeassa yläkulmassa näkyvää kolmen pisteen valikkoa).
2. Valitse **Historia**.
3. Valitse vasemmasta reunasta **Poista selaustiedot**. Valitse **Aikaväli**-kohdasta **Kaikki**. Merkitse **Välimuistissa olevat kuvat ja tiedostot** -valintaruutu ja valitse **Poista tiedot**.
4. Jos käytät Windows-tietokonetta, sulje Chrome ja avaa se uudelleen, jotta muutokset tallennetaan. Jos käytät Apple-tietokonetta, siirry yläreunan valikkoriviltä löytyvään **Chrome**-valikkoon ja valitse **Lopeta**, jotta muutokset tulevat voimaan.

Firefoxin historian poistaminen:

1. Napsauta **työkalupalkkia**.
2. Napsauta **Asetukset** (myös Macissa **Asetukset**).
3. Valitse vasemmalla olevasta valikosta **Tietosuoja ja turvallisuus**.
4. Napsauta **Evästeet ja sivustotiedot** -kohdan alla näkyvää **Tyhjennä tiedot** -painiketta.

5. Valitse molemmat näkyviin tulevat vaihtoehdot ja napsauta **Tyhjennä nyt**.

Jos käytät Windows-tietokonetta, sulje Firefox ja avaa se uudelleen, jotta muutokset tallennetaan. Jos käytät Apple-tietokonetta, siirry yläreunan valikkoriviltä löytyvään **Firefox**-valikkoon ja valitse **Lopeta**, jotta muutokset tulevat voimaan.

Microsoft Edgen historian tyhjentäminen:

1. Napsauta **työkaluvalikkoa** (oikeassa yläkulmassa näkyvää kolmen pisteen valikkoa) ja avaa **Asetukset**-valikko.
2. Valitse vasemmalla olevasta valikosta **Tietosuoja, haku ja palvelut**.
3. Napsauta **Tyhjennä selaustiedot** -kohdasta **Valitse tyhjennettävät kohteet**.
4. Valitse **Välimuistiin tallennetut kuvat ja tiedostot**.
5. Napsauta **Tyhjennä nyt**.
6. Sulje Microsoft Edge, jotta muutokset tulevat voimaan.

Google Chromen historian tyhjentäminen iOS-laitteilla:

1. Avaa Google Chrome iOS-laitteella.
2. Napsauta oikeassa alakulmassa olevaa valikkopalkkia.
3. Valitse **Asetukset**.
4. Valitse **Tietosuoja**.
5. Valitse **Evästeet, Sivuston tiedot** ja **Välimuistissa olevat kuvat ja tiedostot**. Valitse **Aikaväli-** kohdasta **Koko historia**.
6. Napsauta näytön alareunasta **Poista selaustiedot**.

Vahvista napsauttamalla uudelleen **Poista selaustiedot**.

Safarin historian tyhjentäminen macOS:ssä:

1. Napsauta yläreunan valikkoriviltä **Safari**.
2. Valitse **Asetukset**.
3. Napsauta **Yksityisyys**-välilehteä.
4. Valitse **Hallitse verkkosivustojen dataa**.
5. Napsauta **Poista kaikki**.
6. Valitse **Poista nyt**.

7. Siirry yläreunan valikkopalkin **Safari**-valikkoon.

Sulje Safari ja tallenna muutokset valitsemalla **Lopeta**.

Safarin historian poistaminen iOS-laitteilla – evästeiden poistaminen iPhoneissa:

1. Siirry laitteesi Asetukset-appiin.
2. Vieritä alas **Safari**-valikon kohtaan.
3. Vieritä alas ja valitse **Tyhjennä historia ja poista data**.
4. Näkyviin tulee ponnahdusikkuna, jossa kysytään, haluatko tyhjentää historian ja datan.
Valitse **Tyhjennä historia ja data**.

Kun välimuisti ja evästeet on tyhjennetty, Tyhjennä historia ja poista data -painike muuttuu harmaaksi.