

Luovan ympäristötoimialan toimintakulttuuri,  
palvelut ja prosessit

---

# PALVELUPROSESSIT

# Ympäristötoimialan palveluprosessikartta

## Yhteiset palveluprosessit

Asiakkaan yhteydenotto ja yleisneuvonta

Palvelutarpeen kartoitus

Yhteisneuvottelun, tapaamisen ja ennakkoneuvottelun järjestäminen (prosessiryhmä)

- Asiantuntijatiimin muodostaminen
- Tapaamiseen valmistautuminen

Neuvonnan ja ohjauksen sisäinen yhteistyö (prosessiryhmä)

- Ohjetarpeen kartoittaminen
- Ohjeiden laadinta
- Ohjeiden ylläpito ja päivittäminen

Palvelun jatkuva parantaminen (prosessiryhmä)

- Palautteiden kerääminen ja esikäsittely
- Kehittämistarpeen tunnistaminen

Ympäristötiedon tarjoaminen

Eräiden ympäristöllisten menettelyiden yhteensovittaminen

## Asiakkaan yhteydenotto ja yleisneuvonta

### PROSESSIN KUVAUS

- Asiakas ottaa yhteyttä virastoon eri palvelukanavien kautta. Asiakas ohjataan oikeaan palveluun. Prosessi sisältää asiakaspalvelun ja asiantuntijoiden välistä yhteistyötä, joka koostuu mm. tiedonhausta tietovarannosta ja asiantuntijajärjestelmästä, sekä niiden päivittämisestä. Yleisneuvonta antaa asiakkaalle vastauksen tietotarpeesta, jota asian edistäminen vaatii. Prosessi voi johtaa palvelutarpeen kartoitukseen, asian vireille tuloon tai asian siirtämiseen toimivaltaiselle viranomaiselle. Yleisneuvontaa pyritään antamaan aina ensisijaisesti verkkopalvelun kautta. Yleisneuvontaa antavat myös asiakaspalvelu sekä asiantuntijat.

# Asiakkaan ensikontakti ja yleisneuvonta

Asiakas

Yhteydenotto

Asiakas saa tarvitsemansa tiedon

palveluprosessi

Sähköinen asiointipalvelu ja verkkopalvelut  
- Ympäristötieto

ASPA  
- Puhelin  
- Sähköposti  
- chat

Asiakas-  
vastaava/asiantuntija

Vaihde

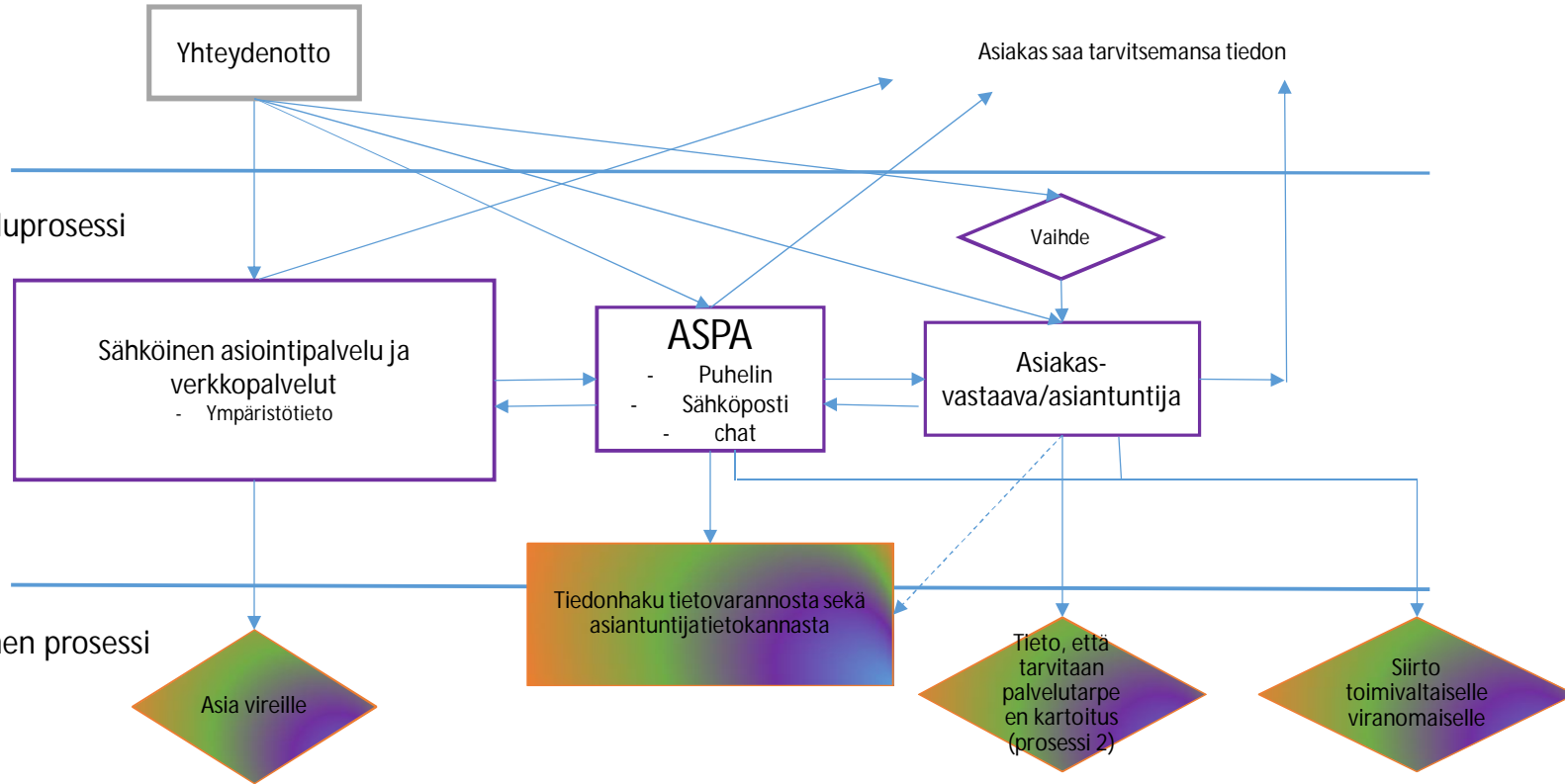
Sisäinen prosessi

Asia vireille

Tiedonhaku tietovarannosta sekä asiantuntijatietokannasta

Tieto, että tarvitaan palvelutarpeen kartoitus (prosessi 2)

Siirto toimivaltaiselle viranomaiselle



## Palvelutarpeen kartoitus

### PROSESSIN KUVAUS

- Palvelutarpeen kartoitus-prosessi käynnistyy, kun viranomaisella on tieto asiasta ja todetaan, että tarvitaan tarkempi palvelutarpeen kartoitus. Osaprosesseista asian käsittelyyn osallistuvien asiantuntijoiden nimeäminen eli tiimin muodostaminen on yksi yleisistä mihin tahansa sijoitettavista osaprosesseista. Osaprosesseja ovat myös lisätietopyyntö (ei kuvata) sekä tapaaminen. Prosessissa syntyy suunnitelma tai käsitys palvelutarpeesta ja asian etenemisestä, jonka seurauksena sekä asiakas että viranomaiset ovat selvillä asian jatkotoimista ja vastuista.

# Palvelutarpeen kartoitus

Asiakas

Riittävien yksityiskohtien selvittäminen

Jatkotoimet ja vastuut

Palveluprosessi

Lisätieto -pyyntö

Tapaa minen

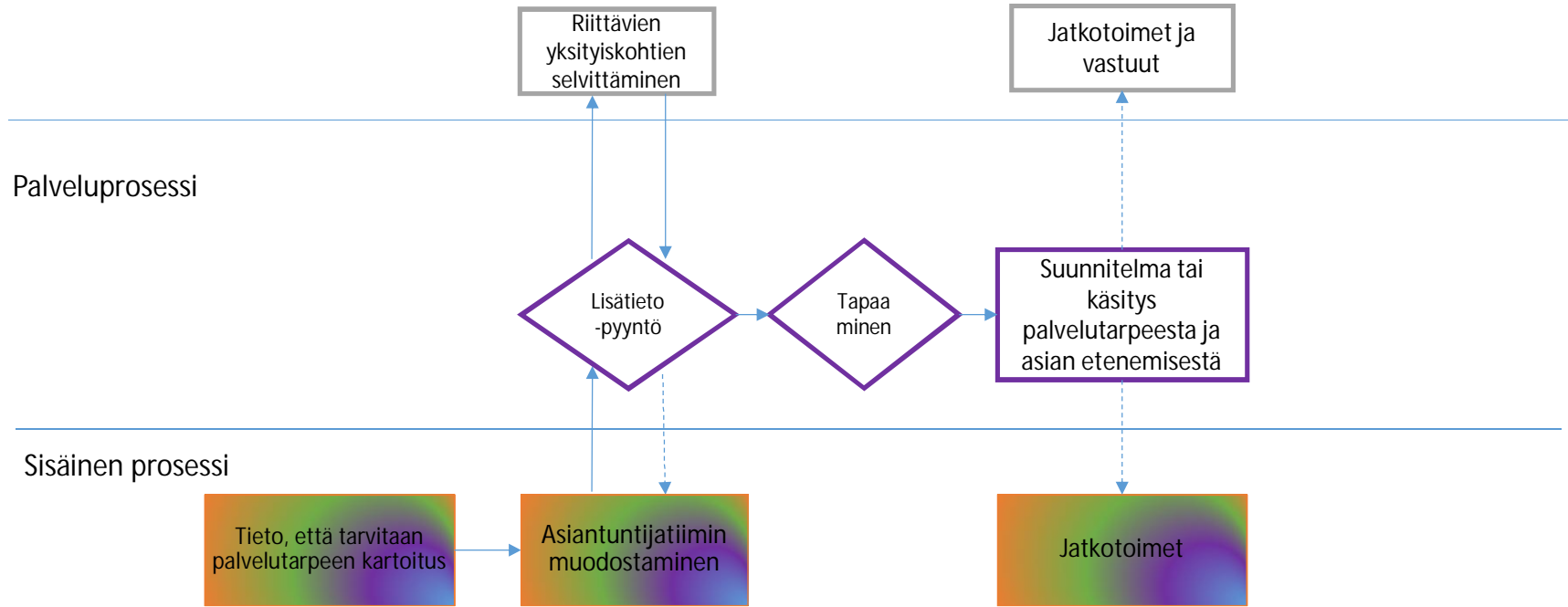
Suunnitelma tai käsitys palvelutarpeesta ja asian etenemisestä

Sisäinen prosessi

Tieto, että tarvitaan palvelutarpeen kartoitus

Asiantuntijatiimin muodostaminen

Jatkotoimet



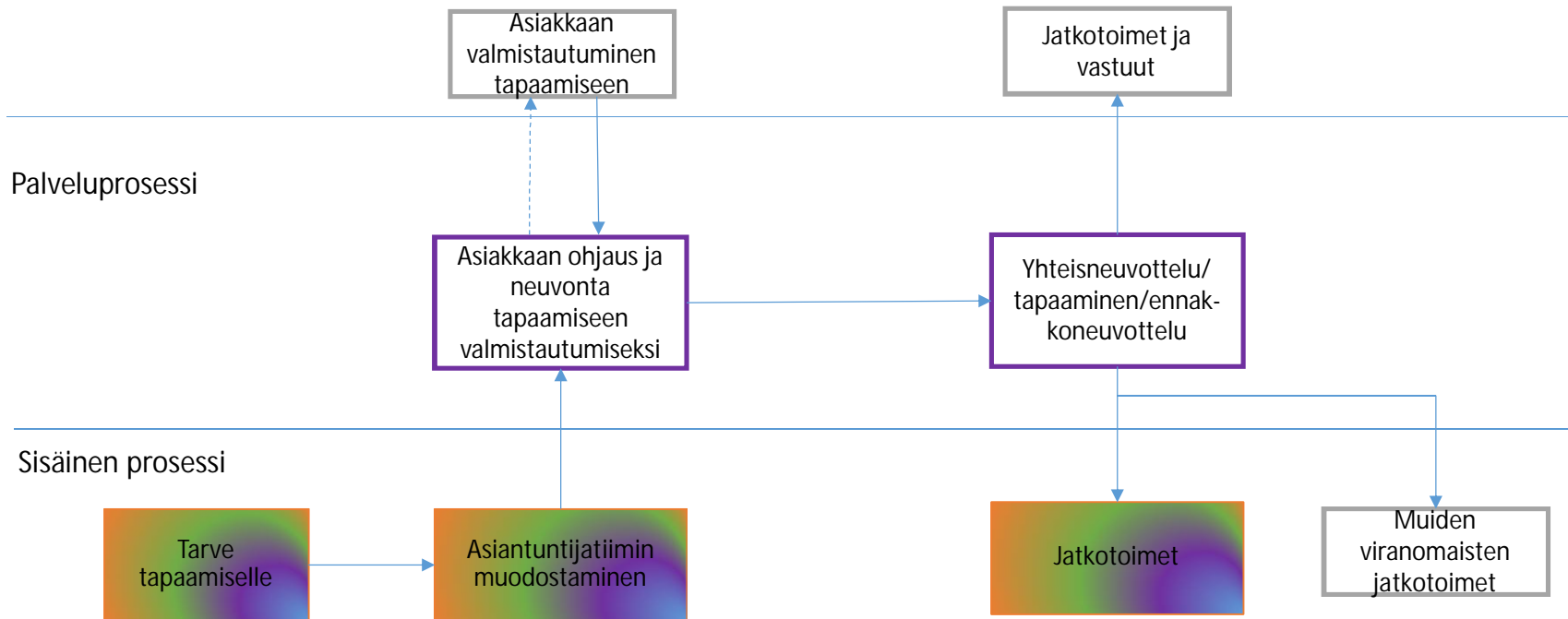
# YHTEISNEUVOTTELUN, TAPAAMISEN JA ENNAKKONEUVOTTELUN JÄRJESTÄMISEN PROSESSI RYHMÄ

## PROSESSI RYHMÄN KUVAUS

- Yhteisneuvottelu, tapaaminen tai ennakoneuvottelu ja niiden järjestäminen prosessina käynnistyy, kun viranomainen tunnistaa tarpeen tapaamiselle (ei kuvata) asiakkaan toimittamien tietojen perusteella. Myös asiakas voi pyytää tapaamista. Osaprosesseja ovat tapaamiseen osallistuvan tiimin muodostaminen (osaprosessi 3.1.), tapaamiseen valmistautuminen (osaprosessi 3.2.) sekä tapaaminen (ei kuvata). Prosessin jälkeen sekä asiakas että viranomainen ovat selvillä asian jatkotoimista ja vastuista. Lisäksi myös muiden viranomaisten jatkotoimet ja vastuu ovat selvillä.

# Yhteisneuvottelu, tapaaminen ja ennakkoneuvottelu ja niiden järjestäminen

Asiakas





## Asiantuntijatiimin muodostaminen

### PROSESSIN KUVAUS

- Asiantuntijatiimin muodostaminen alkaa asiasta vastaavan määräämisestä. Määrääminen asiantuntijatiimiin voi tapahtua esimiehen toimesta tai työjärjestysasiana. Asiantuntijajärjestelmän tietojen ylläpito (ei kuvata) tulee tehdä suunnitelmallisesti. Asian käsittelyyn osallistuvien asiantuntijoiden esteellisyys tulee tunnistaa (ei kuvata). Prosessi päättyy siihen, että asian käsittelyyn osallistuva tiimi on selvillä ja siitä tiedotetaan asiakkaalle. Asiantuntijatiimin muodostamis-prosessi on mihin tahansa prosessiin sijoitettava osaprosessi.

# Asiantuntijatiimin muodostaminen

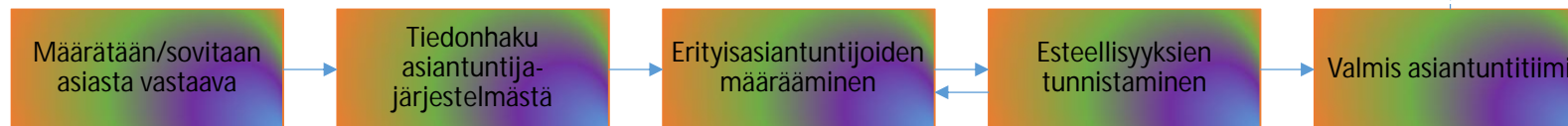
Asiakas

Asiakas saa tiedon  
yhteyshenkilöstä ja  
asiantuntijatiimistä

Palveluprosessi

Asiakas-  
vastaava  
/ asiasta  
vastaava

Sisäinen prosessi

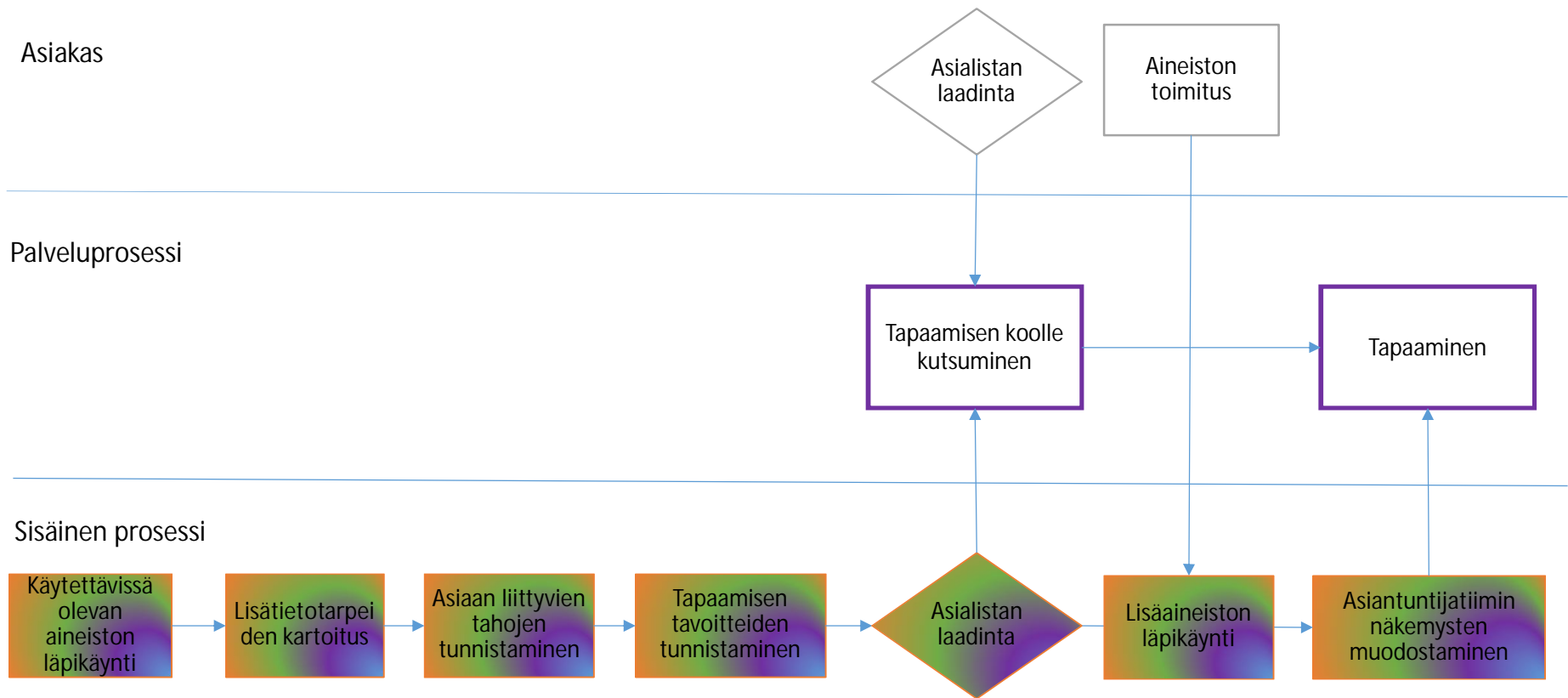


## Tapaamiseen valmistautuminen

### PROSESSIN KUVAUS

- Tapaamiseen valmistautuminen alkaa perehtymällä viranomaiselle toimitettuun aineistoon sekä lisätietotarpeiden tunnistamisella (ei kuvata). Asialistan tapaamiseen voi tehdä joko viranomaisen tai asiakas riippuen siitä kumman osapuolen aloitteesta tapaaminen on katsottu tarpeelliseksi, kuten myös tapaamisen koolle kutsumisen. Asiantuntijatiimi muodostaa tapaamista varten yhteisen kokonaiskäsityksen asiasta käytettävissä olevan aineiston perusteella.

# Tapaamiseen valmistautuminen



# NEUVONNAN JA OHJAUKSEN SISÄINEN YHTEISTYÖ OHJEIDEN LAATIMISEN PROSESSEISSA, PROSESSIRYHMÄ

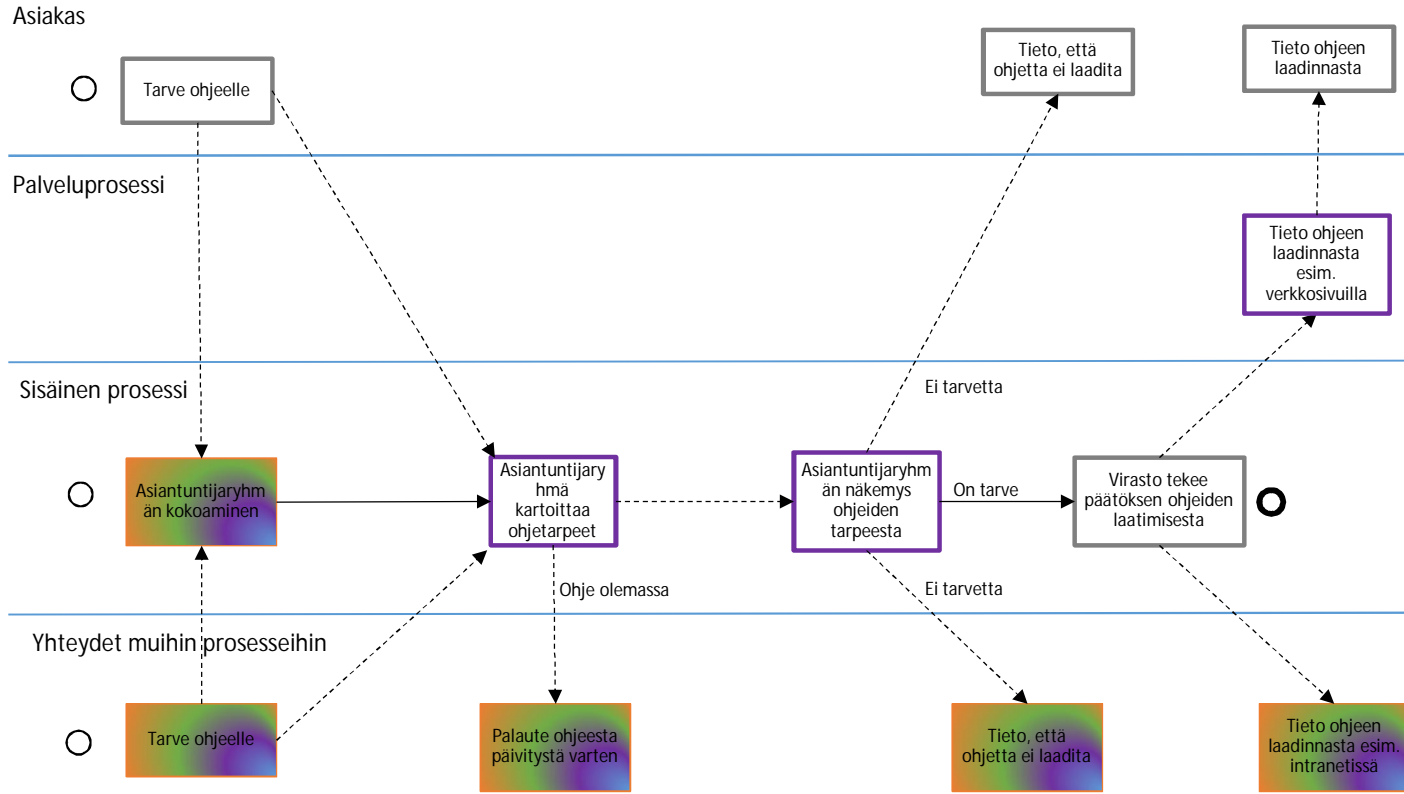
## PROSESSIRYHMÄN KUVAUS

- Prosessien tarkoituksena on kartoittaa ohjeiden tarve sekä tuottaa ja päivittää toimialan yhteisiä ohjeita asiakkaalle palvelukerrokseen tai muuhun vastaavaan alustaan. Ohjeet ovat saatavilla sähköisenä neuvontana ja ohjauksena esimerkiksi sähköisen lomakkeen täyttämisen yhteydessä tai viraston verkkosivuilta. Prosesseissa voidaan tuottaa samalla periaatteella myös viraston sisäisiä ohjeita asiantuntijoille mm. yhtenäisiin käytäntöihin ja laintulkintaan liittyen.
- Ohjeiden laatimisen prosessit on jaettu kolmeen osaprosessiin: ohjetarpeen kartoittaminen, ohjeiden laadinta sekä ohjeiden ylläpito ja päivittäminen. Prosessit on kuvattu yleisellä tasolla, mutta ne ovat sovellettavissa sektoritasolla.
- Mahdollisia ohjeita tarvitsevia prosesseja ovat mm. YVA, ympäristölupa ja vesitalouslupa sekä niiden muutokset, raportointi, ilmoitukset, luonnonsuojelulain mukaiset päätökset, Natura-arviointi sekä kansalaisilmoitukset. Osalle prosesseista löytyy jo valmiina olevia ohjeita, ja näiden kohdalla kyse onkin ohjeen päivittämisestä. Olemassa olevat ohjeet on laadittu yleensä vain yhden ympäristötoimialan sektorin toimesta, eivätkä näin ollen sisällä kaikkien sektoreiden näkemyksiä. Vanhatkin ohjeet on käytävä läpi ja päivitettävä vastaamaan koko ympäristötoimialan tarpeita.

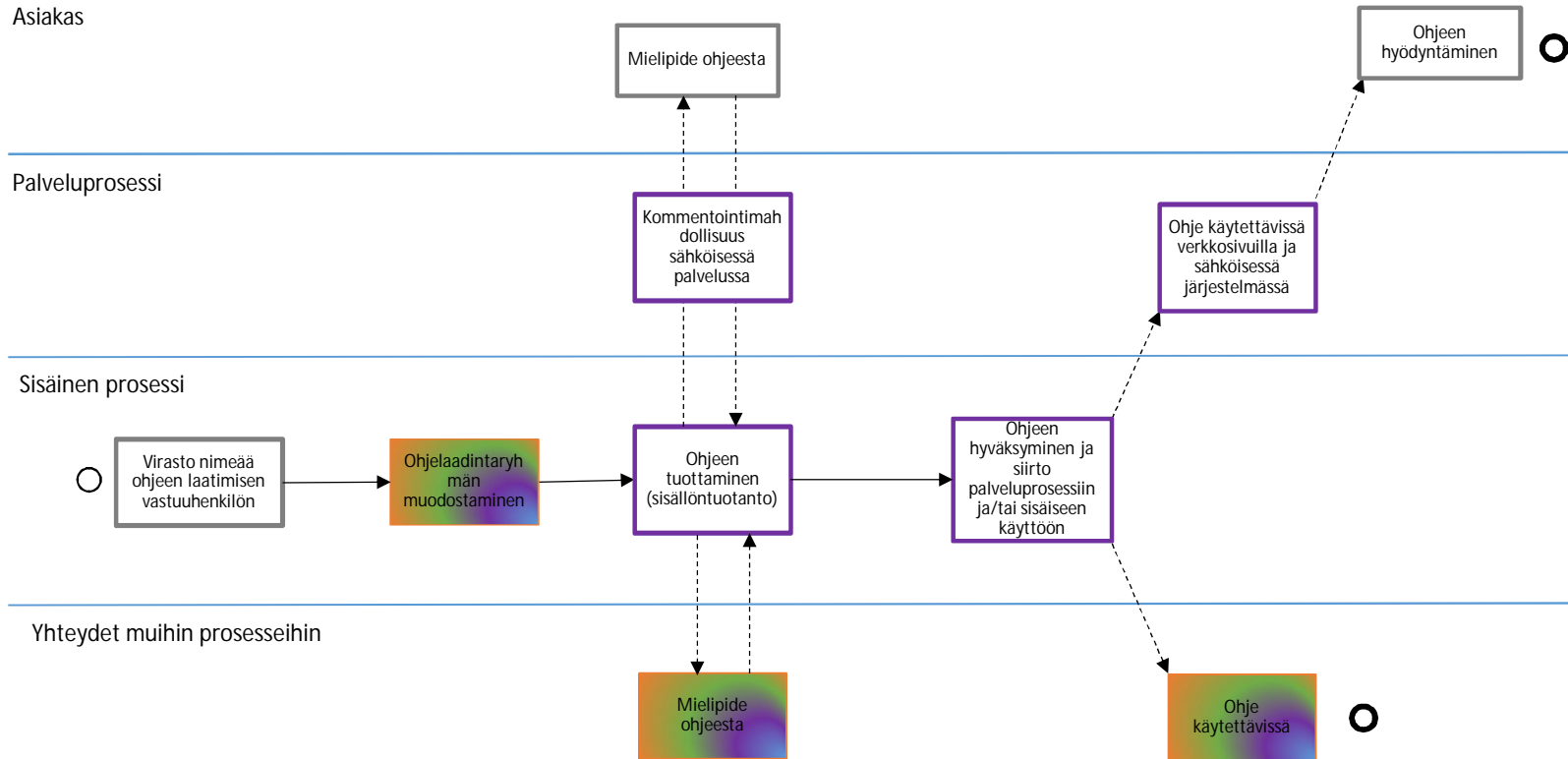
## Prosessien keskeiset vaiheet

- Ohjetarpeen kartoittamisen prosessi saa alkunsa asiakkaalta tai asiantuntijalta saatavasta ohjeen puuttumista indikoivasta palautteesta tai erikseen ohjetarpeita kartoittavan asiantuntijaryhmän kokoamisesta. Mikäli prosessissa todetaan ohjeen jo olevan olemassa, mutta päivityksen tarpeessa, siirtyy se ohjeiden ylläpidon ja päivityksen prosessiin. Muussa tapauksessa virasto päättää ohjeen laatimisesta, mikäli asiantuntijaryhmän näkemyksen mukaan sille on tarvetta.
- Ohjeiden laadinnan prosessissa ohje laaditaan eri tehtäväkentistä kootun asiantuntijaryhmän toimesta asiakkaan ja asiantuntijoiden käytettäväksi.
- Ohjeiden ylläpidon ja päivittämisen prosessi käynnistyy ohjeesta saadusta palautteesta, jonka asiantuntijaryhmä tarkastaa ja tekee sen pohjalta tarvittavat muutokset ohjeeseen.

# Sisäinen yhteistyö: Ohjetarpeen kartoittaminen

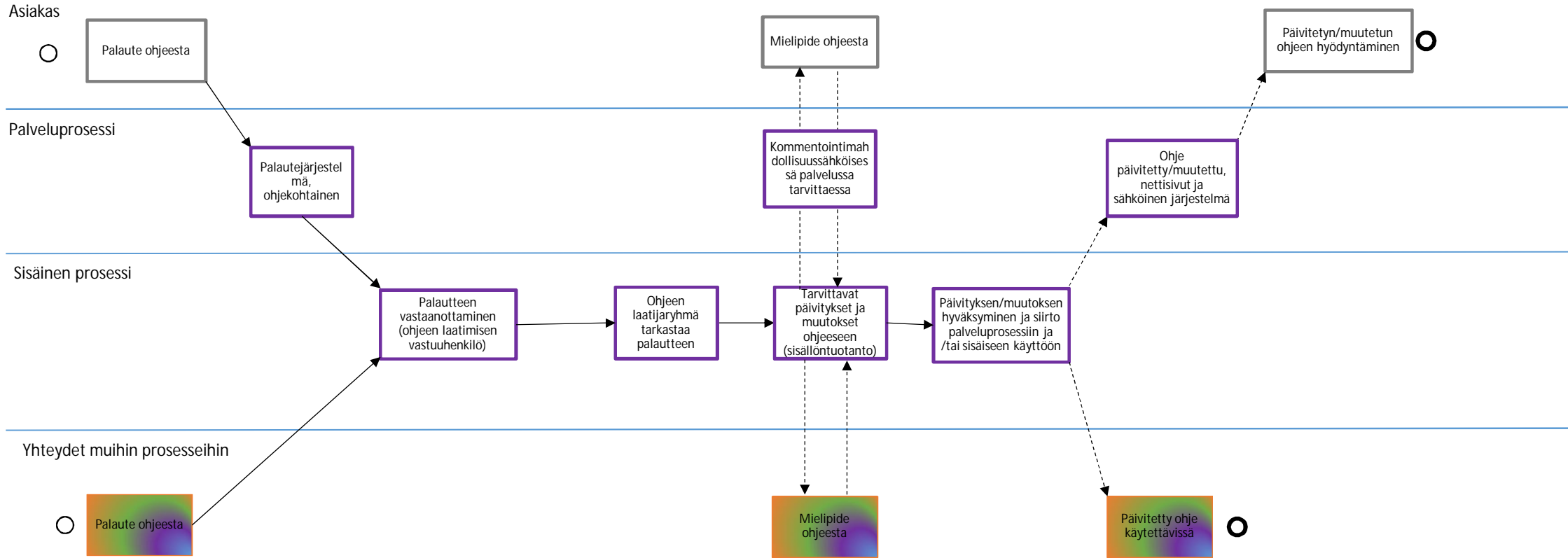


# Sisäinen yhteistyö: Ohjeiden laadinta





# Sisäinen yhteistyö: Ohjeiden ylläpito ja päivittäminen



# PALVELUN JATKUVAN PARANTAMISEN PROSESSI RYHMÄ

## PROSESSI RYHMÄNN KUVAUS

- o Prosessin tarkoituksena on kehittää Luovan asiakaspalvelua keräämällä palautetta ja seuraamalla asiakaspalvelun laatua. Palautetta kerätään palaute- ja asiakastyytyväisyyskyselyiden sekä spontaanin palautteen avulla. Palaute tallennetaan ja analysoidaan. Palvelua parannetaan myös keräämällä viraston oman henkilöstön asiakaspalvelukokemuksia. Johdon ja henkilöstön sitoutuminen palautteen käsittelyyn on olennainen osa palvelun jatkuvaa parantamista. Kartoitetaan kansalaisten ja sidosryhmien näkemyksiä ja odotuksia Luovan toiminnasta esimerkiksi sähköisen kyselyn tai haastattelujen avulla.

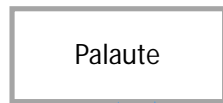
## Palautteiden kerääminen ja esikäsittely

### PROSESSIN KUVAUS

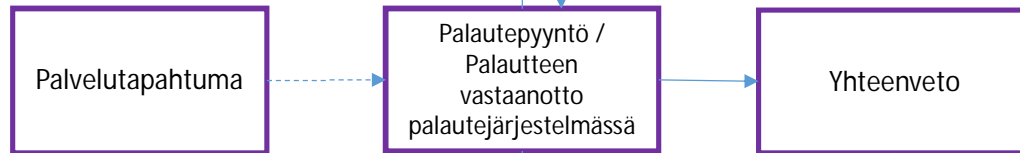
- Keskeinen tavoite on tunnistaa ja luokitella erilaiset palautteet. Osaprosessi soveltuu sekä asiakkaiden että sidosryhmien ja viraston sisäisen palautteen keräämiseen ja esikäsittelyyn.

# Prosessi: Palvelun jatkuva parantaminen

Asiakas



Palveluprosessi



Sisäinen palveluprosessi

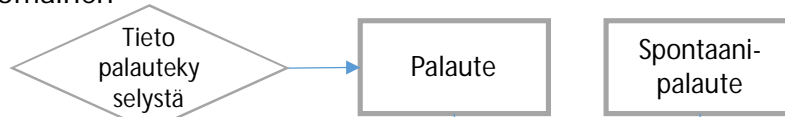


## Palautteiden kerääminen ja esikäsittely

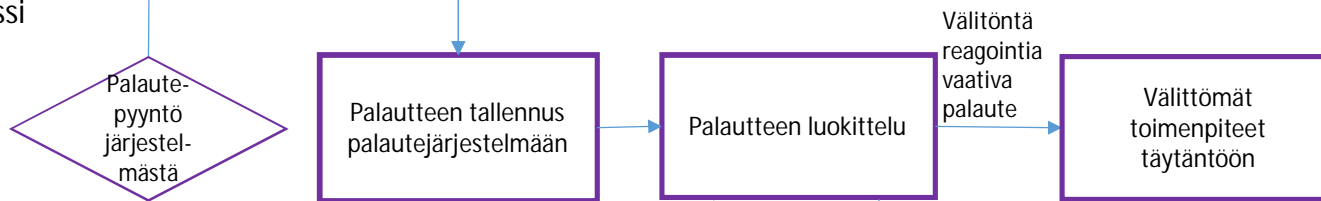
- Osaprosessin palautteiden kerääminen ja esikäsittely keskeinen tavoite on tunnistaa ja luokitella erilaiset palautteet. Osaprosessi soveltuu sekä asiakkaiden että sidosryhmien ja viraston sisäisen palautteen keräämiseen ja esikäsittelyyn

# Osaprosessi: Palauteiden kerääminen ja esikäsittely

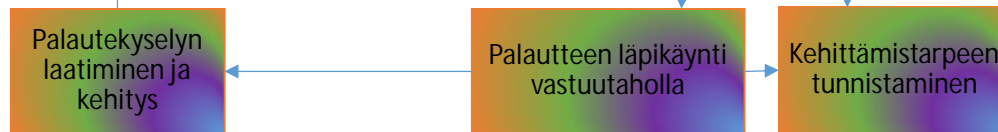
Asiakas/Viranomainen



Palveluprosessi



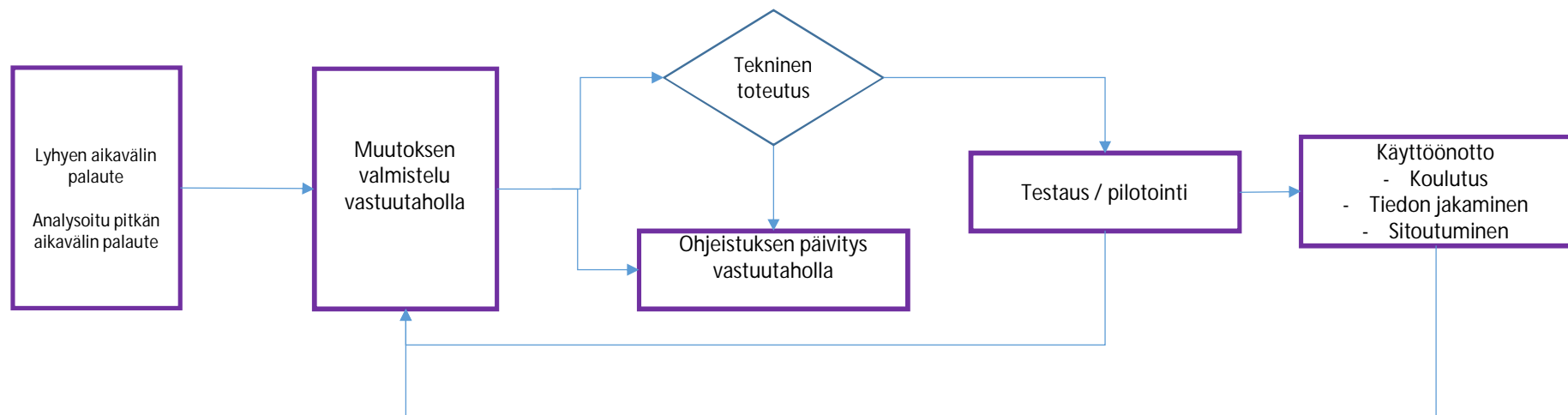
Sisäinen palveluprosessi



## Kehittämistarpeen tunnistaminen

- Kehittämistarpeen tunnistaminen alkaa analysoidun pitkän aikavälin palautteen sekä lyhyen aikavälin palautteen perusteella tunnistetusta muutoksen tarpeesta, joka valmistellaan vastuutaholla. Muutos toiminnassa vaatii muutoksia ohjeistuksessa sekä joissakin tapauksissa teknisen toteutuksen (esim. järjestelmämuutokset ja –päivitykset). Muutokset tulee aina testata tai pilotoida. Käyttöönotto vaatii koulutusta, tiedon jakamista sekä henkilöstön ja johdon sitoutumisen muutoksen käyttöönottoon.

## Osaprosessi: Kehittämistarpeen tunnistaminen



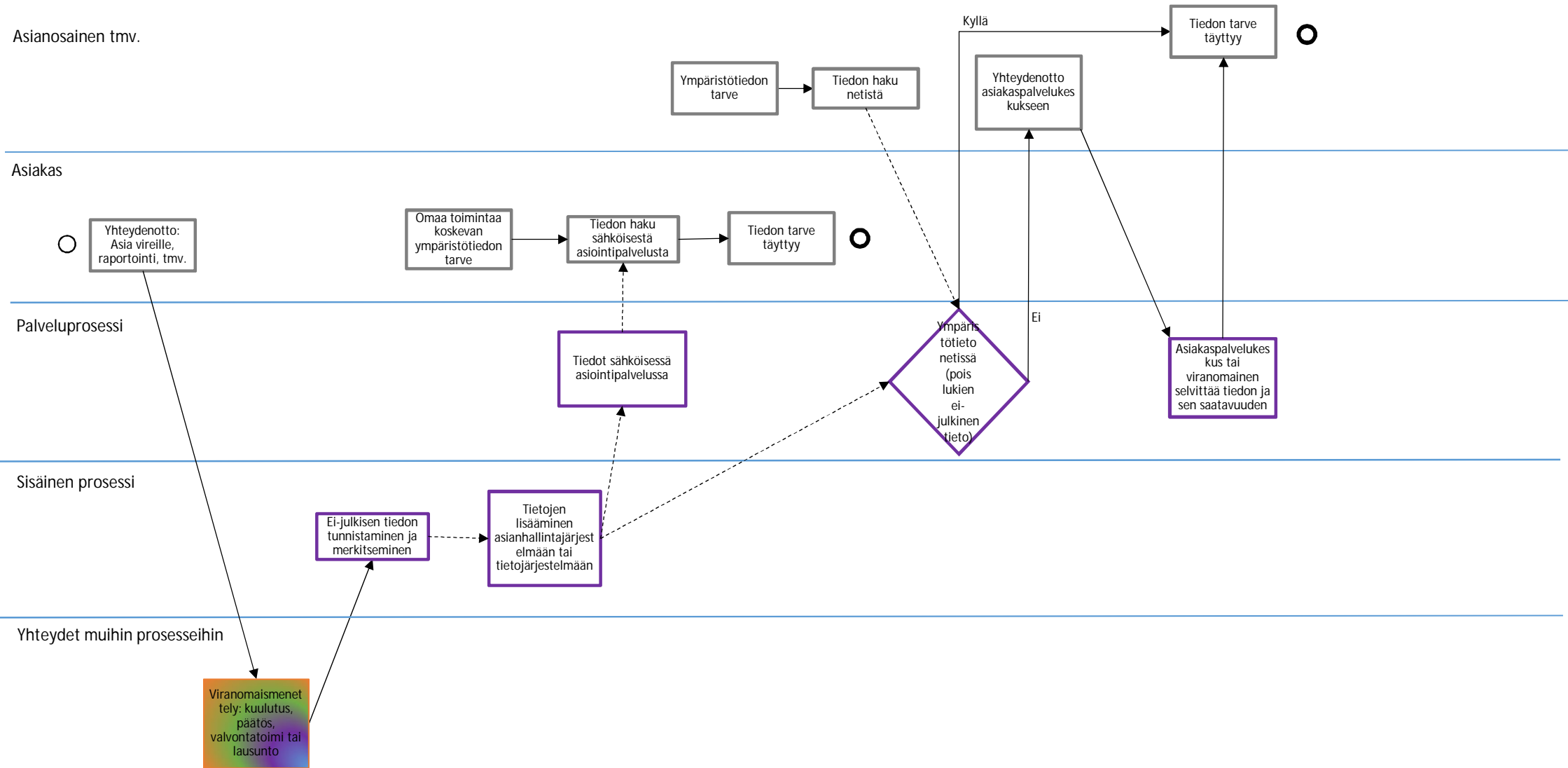


## Ympäristötiedon tarjoaminen

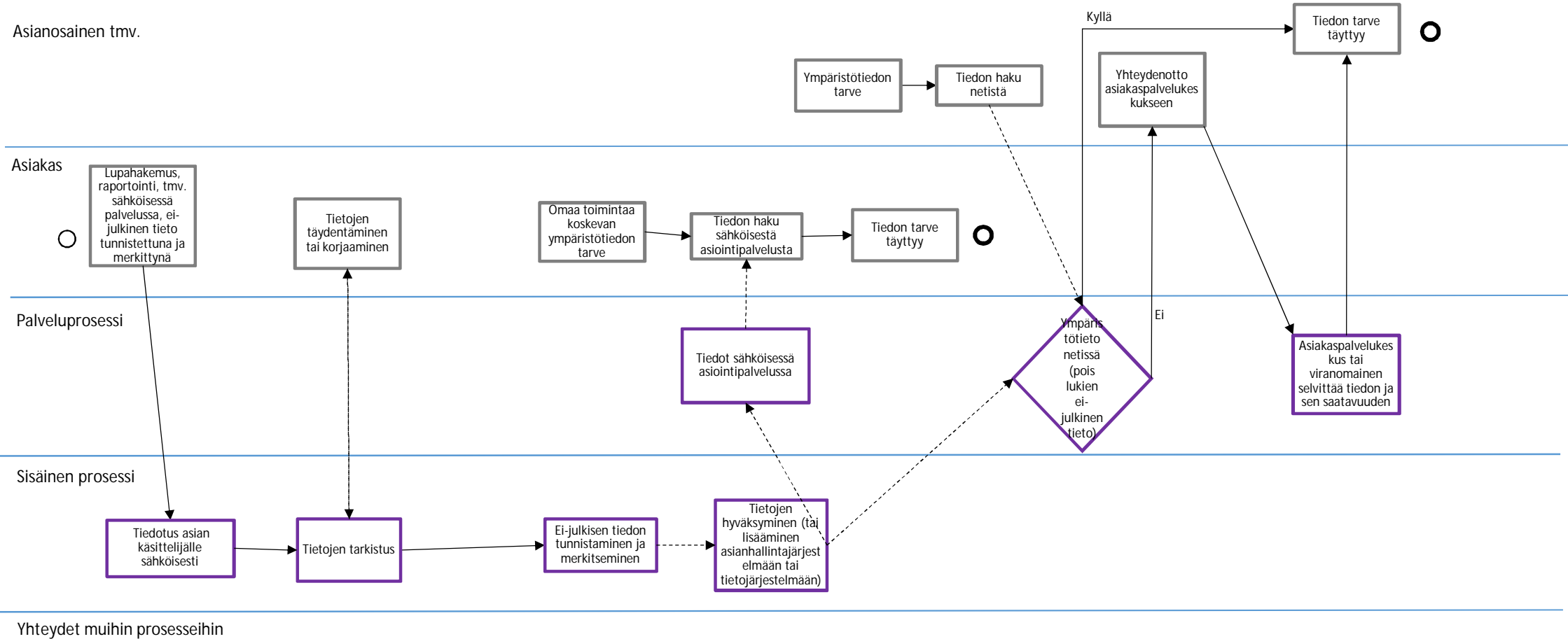
### PROSESSIN KUVAUS

- o Prosessin tarkoituksena on tarjota Luovan toimintaan liittyvää ympäristöasioiden julkista tietoa, jota voivat hyödyntää sidosryhmät, asiakkaat sekä toiset viranomaiset. Samalla pyritään edistämään tiedon yhteiskäyttöä ja saamaan tieto kaikkien käytettäväksi. Tieto voi olla muun muassa viranomaisen tai toiminnanharjoittajan tuottamaa lupa- ja valvontatietoa, kuormitus- ja päästötietoa tai paikkatietoa, joka lähtökohtaisesti lisätään sähköiseen järjestelmään siinä muodossa, että se on suoraan hyödynnettävissä myös tiedon tarjoamisen prosessissa.
- o Prosessin lähtökohtana on tavoitetila, jonka mukaan mahdollisimman suuri osa Luovan käsittelemästä ja tuottamasta ympäristötiedosta on saatavilla avoimesti internetin kautta. Poikkeuksen tästä muodostaa tieto, joka erityisestä syystä on ei-julkista tai salaista. Periaatteena tiedon avoimuudelle on: "Niin avointa kuin mahdollista, niin salaista kuin välttämätöntä". Oletuksena on myös, että asiakas näkee tunnistautumisen kautta kaikki itseään ja toimintaansa koskevat tiedot ja asiakirjat sekä pystyy hyödyntämään syöttämiään tietoja uudelleen.

# Ympäristötiedon tarjoamisen visuaalinen prosessikuvaus: Viranomaisen tuottama tieto



# Ympäristötiedon tarjoamisen visuaalinen prosessikuvaus: Toiminnanharjoittajan tuottama tieto



# Eräiden ympäristöllisten menettelyiden yhteensovittaminen

## PROSESSIN KUVAUS

- Hallituksen esityksessä eduskunnalle laeiksi eräiden ympäristöllisten lupamenettelyjen yhteensovittamisesta ja ympäristövaikutusten arviointimenettelystä annetun lain muuttamisesta (HE 269/2018) ehdotetaan yhteensovitettavaksi eräitä ympäristöllisiä lupamenettelyjä.
- Prosessin lähtökohtana on, että laadukkaan ensikontaktin kautta asiakas laittaa asian vireille. Tällöin yhteensovittava viranomaisen antaa tiedon muille menettelyyn osallistuville viranomaisille tiedon yhteensovittamisen käynnistämisestä. Tarvittaessa yhteensovittamisesta laaditaan suunnitelma (vrt. ennakkollinen suunnitelma palvelutarpeen kartoitus-prosessissa). Asiakas ja viranomaiset toimittavat tietoa sähköisten kanavien kautta sähköiselle työpöydälle.
- Menettelyiden yhteensovittamisen prosessi menettelyiden näkökulmasta on esitetty Ympäristö- ja vesiasioiden prosessiliitteessä.

Asianosaiset

Hakija

Yhteensovittava viranomainen

Palveluprosessi

Viranomaisprosessi

