

Yhteenveto

TYÖPAJA ASI AKASVASTAAVATOIMINNAN KEHITTÄMISEKSI

Luovan ympäristötoimiala

Yhteinen palvelukokonaisuus - projekti

Matleena Pyhälähti LSSAVI, Päivi Karttunen EPOELY, Janita Peltonen LSSAVI/ESAVI
Liisa Karhu LSSAVI (1.9 lähtien), Minna Torkkeli YM, Kimmo Haapanen POSELY,
Juhani Kaakinen POPELY (1.6.2018 alkaen), Sami Koivula PSAVI, Lassi Liippo, VARELY,
Sari Myllyoja KAIELY, Ari Nygren PIRELY, Eeva Riitta-Puomio UDELY (9.5.2018 saakka)



Sisältö

1. Työpajan tavoite ja toteutus

2. Yhteenveto työpajan tuloksista

LIITE Yhteenveto työpajaa edeltäneen etukäteiskyselyn vastauksista

Työpajan tavoite ja toteutus

Työpajan tavoite

- Tavoitteena syventää yritysasiakkaiden asiakassegmentin asiakasymmärrystä
 - Kartoittaa tarkemmin palvelutarpeita ja palvelukokemusta
 - Erilaiset eri *vaiheessa palvelupolkua*
 - Selvittää *millaiset asiakasvastaavatoiminnot* parhaiten vastaavat asiakkaiden tarpeisiin
- Osa asiakasvastaavatoiminnan kehittämistä
- Tukien vahvasti myös palvelut yhdeltä luukulta kehittämistä

Kohderyhmä ja toteutus

- Kohderyhmänä on yritysasiakkaiden asiakassegmentti
 - Mukana myös yksi valtakunnallinen julkishallinnon organisaatio, jolla laajasti luvanvaraista toimintaa
- Valtakunnallinen edustavuus asiakkaista
- Eri toimialojen edustajia
- Pieniä ja suuria toimijoita
- Lupa, valvonta, YVA, LS, JL asiakkaita
- Lisäksi konsultteja
- Työpajan onnistumisen vuoksi osallistujamäärä kuitenkin pyrittiin rajaamaan.
 - Fasilitoijan suosituksesta. Pyrkimys mahdollisimman matalan kynnyksen keskusteluun

Kohderyhmä ja toteutus

- Järjestettiin 3.9.2018 ulkopuolisessa neutraalissa ympäristössä kokopäiväisenä
- Ulkopuolinen fasilitoija ja dokumentointi
 - Ympäristöhallinnon edustajat vain tarkkailijoina ja esittelijöinä, eivätkä esim. osallistuneet äänestyksiin.
- Ennen työpajaa ennakkokysely osallistujille
 - Antoi tukea työpajan suunnittelulle

Työpajan tulokset

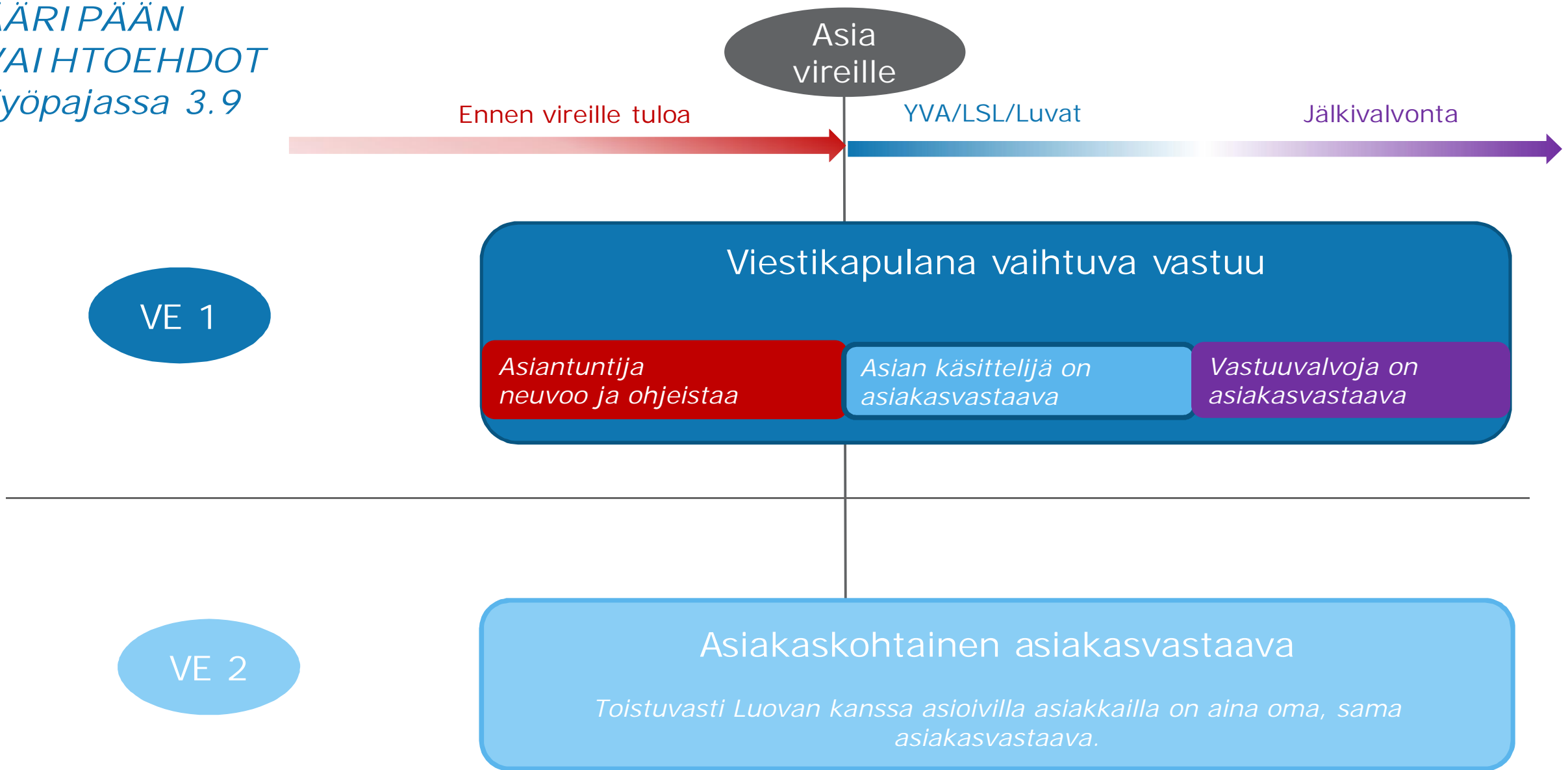
Palveluodotukset yleisellä tasolla

- Palveluodotuksista kolme odotusta selvästi yli muiden
 - Asiantuntevaa (kohde, toiminta, ala) (7)
 - Yhtenäiset toimintatavat valtakunnallisesti (6)
 - Itsestään selvien virheiden välttäminen lupaprosessissa hyvällä yhteistyöllä (6)
 - esim. asian hoitaminen kohtuullisessa ajassa vasta näiden odotusten jälkeen (3 ääntä)
- Yhteyshenkilön osalta ylivoimaisesti tärkeimmäksi nähtiin asiantuntemus ja kohteen tuntemus

Missä vaiheessa palvelupolkua suurimmat palvelutarpeet ja odotukset?

-
- (3) A Ennakollisesti
- (6) B YVA/LS/Ennakkovalvonta, asioiden vireillä olo
- (0) C Jälkivalvonta

ÄÄRIPÄÄN
VAIHTOEHDOT
Työpajassa 3.9



Työstettiin kahta erilaista vaihtoehto

- *Eri mallit sopivat erityyppisille asiakkaille. Jotkut olivat sitä mieltä, että "vierikulkija" sopii paremmin isoille asiakkaille, joilla on jo itsellään paljon tietämystä. Heille sopii siis ns. asiakkuuspäällikkö - malli. Pienemmille asiakkaille sopii puolestaan paremmin "viestikapula". Toisaalta sitten tuotiin esiin, että esimerkiksi Finavialle (iso toimija) voisi sopia paremmin "viestikapula". Lopputulema onkin se, että tulisi löytää mahdollisimman räätälöityjä malleja, jotka huomioisivat erilaiset toimijat. Viime kädessä kuitenkin jonkinnäköinen koostettava tietopankki (database) toimii näiden molempien mallien tukena.*

Mitä erityisesti huomioitava jatkovalmistelussa?

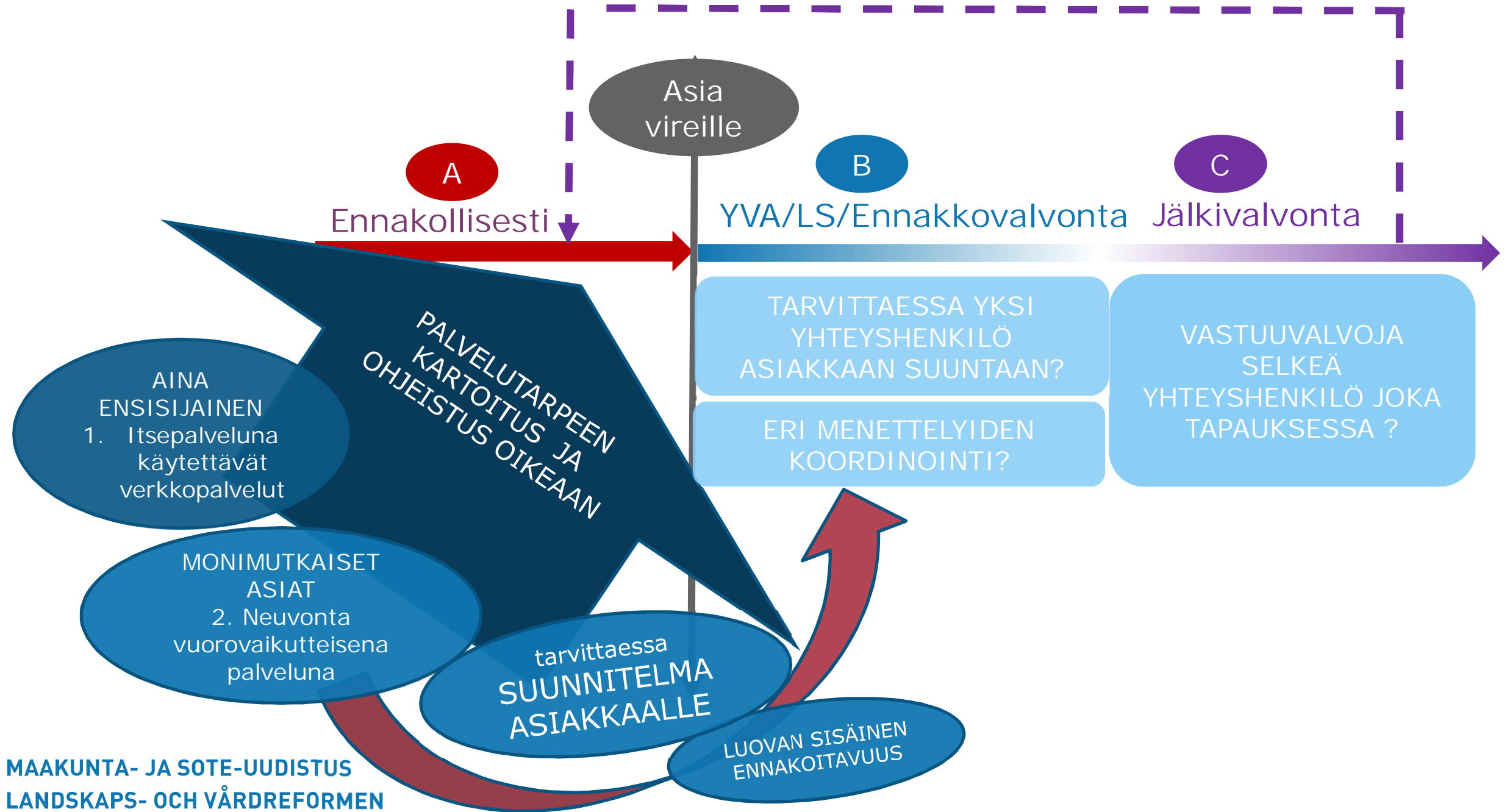
- (8) Yhteistyö ja ennakkoneuvottelut
- (3) Varmistettava hakemusten ripeä käsittely, ei voi kestää vuosia lupapäätöksen kirjoittaminen.
- (3) Ei liian tiukkojen palvelukonseptien luominen vaan mahdollisuus räätälöidä toimintamalleja tarpeen mukaan

Erilaiset palvelutarpeet eri vaiheissa

A ENNAKOLLISESTI

B MENETTELYIDEN VIREILLÄ OLLESSA

C JÄLKIVALVONNAN AIKANA



Suurimmat odotukset eri vaiheille (työpaja 3.9.)

- Osa samaa mieltä polun pilkkomisesta kolmeen vaiheeseen
- Polun tai asioiden pilkkominen on kuitenkin osalle asiakkaista selvästi haastavaa
- Asiakkaille keskeisintä on asioiden sujuvuus *kokonaisuutena*
 - aiempi YSL-palvelumuotoilu viittaa osittain samaan
- Toisaalta suurimmat palvelutarpeet ja odotukset, kuitenkin selvästi kohdentuvat tiettyyn vaiheeseen
 - (3) A Ennakollisesti
 - (6) B YVA/LS/Ennakkovalvonta, asioiden vireillä ollessa
 - (0) C Jälkivalvonta

Suurimmat odotukset eri vaiheille (työpaja 3.9.)

- Sisäisen koordinoinnin tärkeyttä ei suuremmin nostettu esiin,
 - Toisaalta kuitenkin luvituksen ja valvonnan erillisyyden ongelma nousi monesti esiin, vaikka sitä ei kysytty
- Nähdään kokonaistarpeet ja suurimmat ongelmat ja odotukset, mutta pilkkominen pienempiin palasiin ja tarkempi kohdentaminen parhaiden ratkaisujen löytämiseksi on selvästi haastavaa myös asiakkaille.
 - Vaatii meiltä vielä lisää asiakasymmärrystä, joka täytyisi osata kaivaa esille.
 - Esim. Palvelumuotoilu ja kokeilukehittäminen?

Suurimmat odotukset eri vaiheille (työpaja 3.9.)

A Ennakollisesti

- *Olennaisten asioiden molemminpuolinen ymmärtäminen ja esteiden selvittäminen investointiprosessin alkuvaiheessa ennen lupahakemusprosessia ja toteutussuunnittelun alkamista*
- *Jos hankkeeseen tulee show stopperi vasta lupavaiheessa, vuosien työ voi mennä hukkaan ja työ yleensä etenee vauhdilla luparosessin aikana*
- *Yhteiset ennakoivat neuvottelut, joissa ei haeta ennakkopäätöksiä mutta ohjataan oikeaan suuntaan. Mukana eri tahot (toiminnanharjoittaja, luvittaja ja valvoja)*

Suurimmat odotukset eri vaiheille (työpaja 3.9.)

B

Menettelyiden vireillä ollessa

- *Laadukkaan YVAN ja luvan saamiseksi tarvitaan vuoropuhelua eri vaiheissa, neuvoa ja opastusta, myös konsultin rooli.*
- *Ei vaihe 1, 2 ja 3, vaan toiveena sujuva linja ja jatkumo alusta loppuun.*
- *Lupakummi, joka ohjaa ja opastaa hakemusvaiheiden läpi. Tärkeää lupamääräyksistä keskusteleminen hakijan kanssa ennen niiden naulitsemista*

Suurimmat odotukset eri vaiheille (työpaja 3.9.)

C

Jälkivalvonnan aikana

- *Valvontakäyntien välien pitää olla järkeviä - isoja toimipaikkoja ja hyvin pieniä, ei tarvitse samanlaista valvontaa.*
- *Valvonnan toiminnan oltava rutiinia. Suunnilleen saman sisältöisiä tilaisuuksia. Tarkasteltava samalla tarkkuudella.*
- *Valvojien perehtyminen asiaan, mahdollisimman vähän vaihtuvuutta ja olisi hyvä jos useampi ihminen perillä luvasta.*
- *Asiat pitäisi käsitellä mahdollisimman nopeasti.*

LIITE Yhteenveto ennakkokyselyn vastauksista

1. Minkä viranomaisten kanssa organisaationne tekee yhteistyötä?

- Aluehallintovirasto (ympäristölupavastuualue ja työsuojelu)
- ELY-keskus
- Alueelliset jätehuoltolautakunnat
- EVIRA
- Kunnan ympäristönsuojeluviranomainen ja terveydensuojeluviranomainen
- Tukes
- Pelastuslaitos
- Poliisi
- Tutkimuslaitokset, mm. SYKE
- Ministeriöt
- Verohallinto
- Tilastokeskus

2. Minkälaista palvelua odotatte, kun otatte yhteyttä viranomaiseen?

- Viranomaisen ottaa selkeästi kantaa aiheeseen
- Asia hoidetaan kohtuullisessa ajassa (riipeys, nopeus)
- Asiantuntevaa (kohde, toiminta, ala)
- Keskustelevaa
- Parhaiden käytänteiden huomioimista
- Hyvää tavoitettavuutta (sähköposti, puhelin)
- Joustavaa
- Aloitteellista
- Neuvovaa ja ohjaavaa

3. Mitä palvelukanavia (verkkopalvelu, puhelin, sähköposti) pääsääntöisesti käytätte ottaessanne yhteyttä ELY-keskukseen tai aluehallintovirastoon?

- Puhelin
- Verkkopalvelu / Sähköinen järjestelmä (YLVA)
- Sähköposti
- Perinteinen posti
- Tapaamiset

Pääsääntöisesti kuitenkin sähköpostia tai puhelinta

4a. Ympäristölupavelvollisilla kohteilla on nykykäytännön mukaan ensisijaisena yhteyshenkilönä ELY-keskuksissa vastuupalvoja ja lupa-asioissa aluehallintovirastoissa esittelijä. Mitä hyvää nykykäytännössä on?

- Vastuupalvoja käy laitoksella usein ja tuntee kohteen
- Vastuupalvoja toimii yhteyslinkkinä ja kontaktipintana ympäristöhallintoon
- Lupa-asiaa hoidetaan yhden henkilön kautta, ns. tuttu henkilö
- Yhteydenotto tapahtuu aina samoihin henkilöihin
- Nykykäytäntöä pitää jatkaa

4b.Ympäristölupavelvollisilla kohteilla on nykykäytännön mukaan ensisijaisena yhteyshenkilönä ELY-keskuksissa vastuuvälvoja ja lupa-asioissa aluehallintovirastoissa esittelijä. Mitä haasteita nykykäytännössä on?

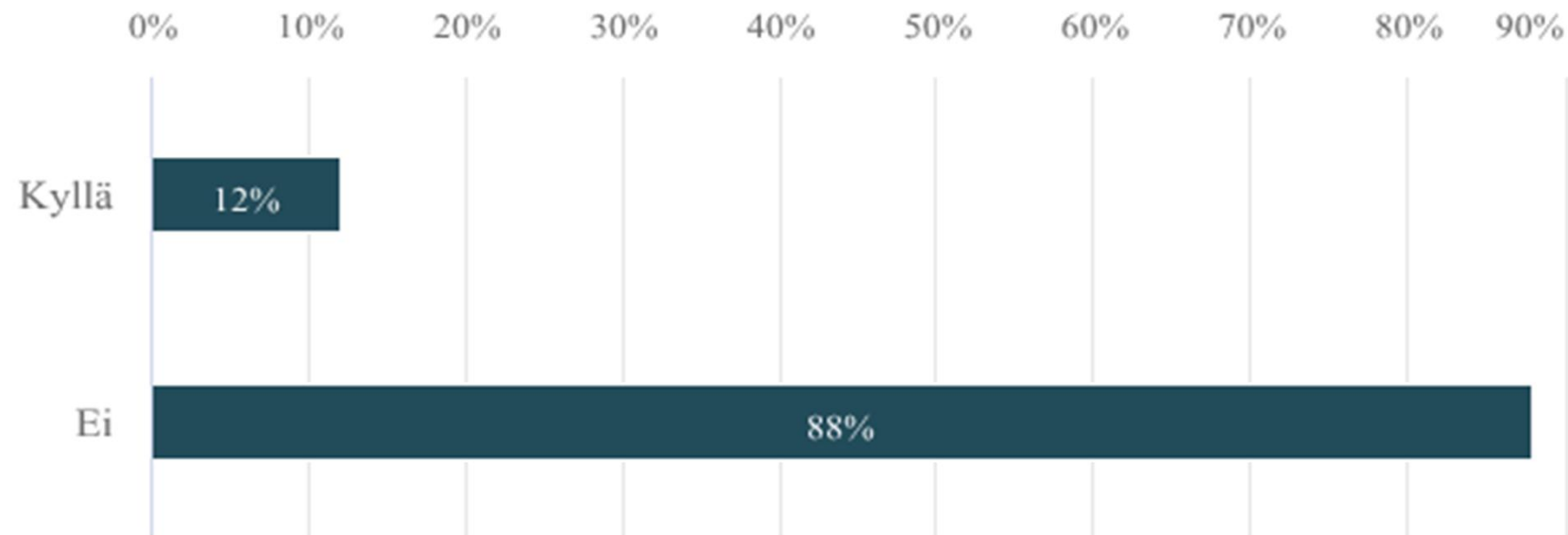
- Yhteistyö ELY-keskusten ja AVI:n välillä ei toimi (ELY-keskus valittaa päätöksestä)
- Käsittelijä ei tunne kohdetta
- Henkilöiden vaihtuvuus ollut suurta, erityisesti valvonnassa
- Kesälomat tuovat haasteita käsittelyaikoihin

5. Kuinka olette ottaneet yhteyttä ELY-keskukseen ympäristövaikutusten arviointiin ja luonnonsuojeluun liittyvissä asioissa? Kuinka olette sen kokeneet?

- Vastuuvalvojan kautta
- Yhteydenotto suoraan viranomaiseen

- Kummastuttaa, ettei oteta kantaa
- Viranomaisen toiminta "varovaista"
- Yhteistyö on ollut joustavaa

6. Oletteko olleet yhteydessä Ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskukseen (Y-aspa)?
7. Kuinka olette kokeneet Y-aspan palvelun?



8. Oletteko osallistuneet yhteisneuvotteluihin viranomaisten kanssa ennen asioiden vireille tuloa? Koetteko tällaiset ennakkolliset neuvottelut tarpeellisina?

- Kaikki vastanneet osallistuneet ja kokeneet hyväksy käytännöksi:
 - Ennakkoneuvotteluita tulisi lisätä
 - Viranomaisen halukkuutta ennakkoneuvotteluihin tulisi lisätä
 - Helpottaa laadukkaana hakemuksen tekemistä ja ripeyttää käsittelyä
- Neuvotteluita käyty
 - YVA-vaiheessa
 - Ennen ympäristölupahakemuksen laadintaa
 - Lupamääräyksien tulkinnat
 - Toiminnanharjoittajat kokevat myös valvontaviranomaisen kanssa käydyt keskustelut esim. tulevista muutoksista ennakkoneuvotteluiksi

10. Mitä odotuksia teillä on Luovan verkkopalvelulta ja sähköiseltä asioinnilta? Kuinka koette neuvontatarpeen (esim. chat, opasvideot, erilliset oppaat, itseohjautuva lomake) sähköisessä asiointissa?

- Ihmiskontaktia on vaikea korvata
- Chat on koettu käteväksi, mutta ei ole ensisijainen väylä
- "Usein kysytyt kysymykset"
- Itseohjautuvat lomakkeet, jotka antavat kuitenkin riittävän mahdollisuuden muokkaukseen
- Sähköinen asiointi on avainasemassa
 - Oltava joustavaa
 - Sujuvaa
 - Kevyttä
 - Ohjeistus täsmällistä
- Tekninen tuki vaaditaan

11. Näettekö tarpeelliseksi viranomaisen tekemän palvelutarpeen kartoituksen ennen asian vireille tuloa? Mitä ajatuksia teille herää, että saisitte viranomaisen kanssa yhteistyössä laaditun suunnitelman asian edistämisestä ennen vireille tuloa? Olisitteko valmiita maksamaan palvelutarpeen kartoituksesta ja siihen liittyvästä suunnitelmasta?

- Tavallaan tehdäänkin jo nyt viranomaisen kanssa. Toisaalta myös konsultti tekee sitä.
- Yhteinen projektisuunnitelma voisi toimia
- Siirtäisi painopistettä lupaprosessista hankkeen vaiheisiin, joissa voidaan vielä vaikuttaa
- Onko viranomaisella resursseja vastata kartoitustarpeeseen nopeasti?
- Jos kustannushyötyä, niin voi olla maksullista
- Voiko tässä viranomaisen puolueettomuus kärsiä?
- Olisiko tarve kuitenkin niillä, joilla ei ole kokemusta lainsäädännöstä ja menettelyistä?