

LEAN Projekti

1

1. Unelma; vahvistetaan myynnissä kirjattu unelma
2. Laaditaan prosessikartta ja prosessien omistajat
3. Valitaan liinattava prosessi (=millä saadaan vaikuttavuutta aikaiseksi)
4. Laaditaan liinattavasta prosessista prosessikuvaus (ei pääohjetta)
5. Ao. prosessin asiakkaiden ja organisaation omat vaatimukset / tahtotila
6. Määritetään ao. prosessin mittarit ja tavoitteet
7. Ao. prosessin mittauksen suunnittelu ja toteutus pullonkaulan löytämiseksi
8. Mittauksen analysointi pullonkaulan määrittämiseksi
9. Ratkaisun etsiminen pullonkaulaan kalanruotokaaviolla
10. Kehitystehtävien priorisointi ja pilkkominen
11. Valkotaulun / valkotaulujen käyttöönotto ao. prosessin hallitsemiseksi, kehittämiseksi ja ohjaamiseksi

LEAN Projekti

28.06.2018

2

Osallistujat:

Terho Sirviö, P-K Ely
Maarit Siitonen P-K:n Maakuntaliitto
Mika Honkanen, P-K Ely
Timo Tanskanen, P-K Ely
Tapani Mikkonen, P-K Ely
Päivi Vaarala, Etelä-Savon Ely
Mauri Räsänen P-K Ely
Tapio Leinonen P-K Ely

1.Proessin kuvaus:

Mika Honkanen, P-K Ely
Timo Tanskanen, P-K Ely
Tapani Mikkonen, P-K Ely
Päivi Vaarala, Etelä-Savon Ely
Mauri Räsänen P-K Ely
Tapio Leinonen P-K Ely
Tuula Lehtonen Etelä-Savon Ely

Maksatus:

Ritva Kastinen
Marko Mutanen

Lean maakuntaudistuksen yhteydessä

3

- unelma
 - palvelut toimivat katkeamattomasti maakuntaudistuksen jälkeen
 - asiakas keskiössä, eli asiakkaiden ja asiakastarpeiden tunnistaminen, reunaehdot huomioiden
 - läpimenoaikojen lyhentäminen
 - kaikki tietävät mitä tehdään
 - kaikilla on oikea asennoituminen
 - prosessien yhteensovittaminen
 - johtamisen kehittäminen
 - eri organisaatiokulttuurien yhteensovittaminen ja organisaatiokulttuurin kehittäminen
 - osaamisen ja kokemuksen levittäminen muihin maakuntiin

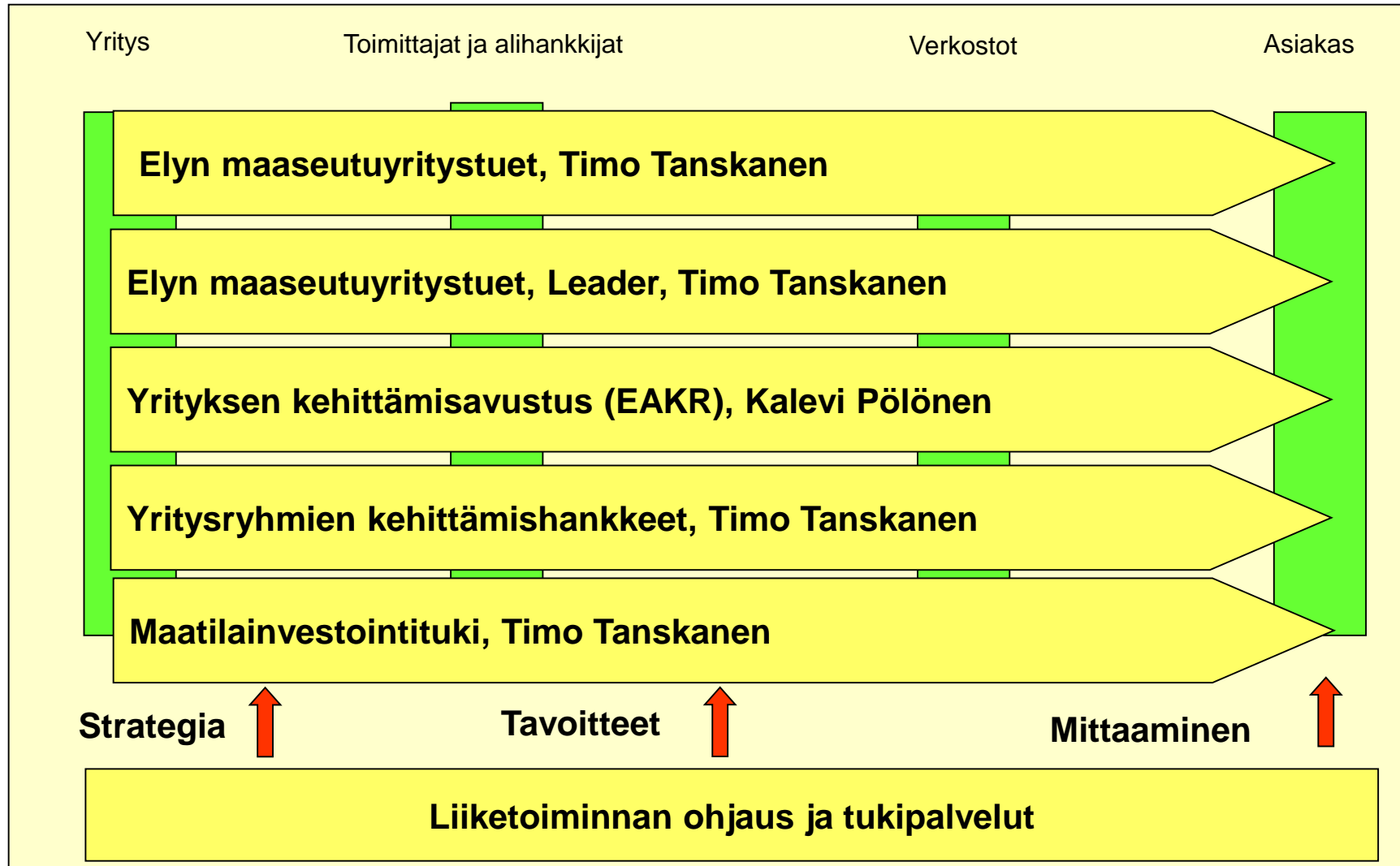
Maaseudun kehittämispalveluiden lean unelma

4

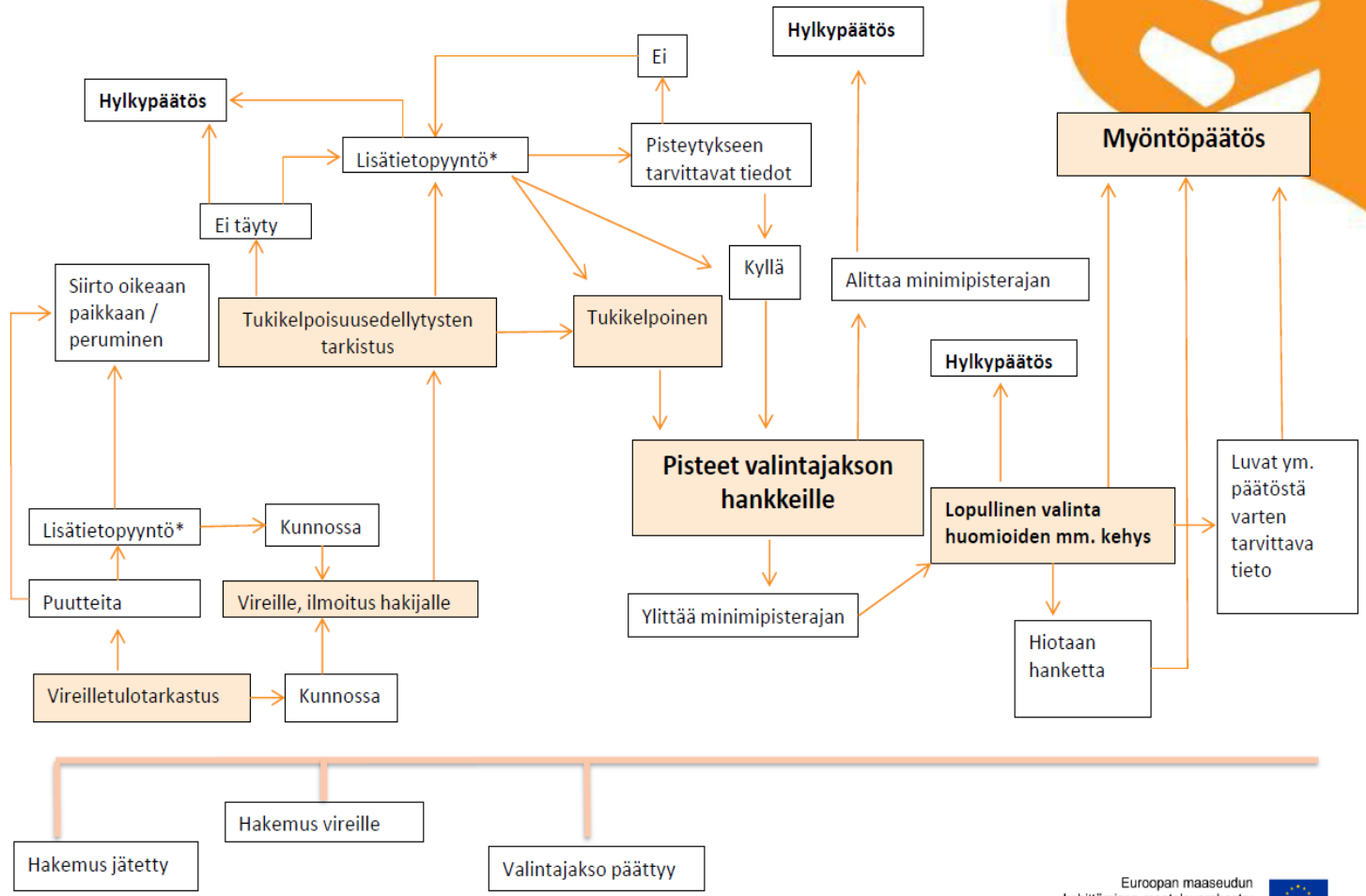
- Maaseudun elinvoimaisuus kasvaa kannattavien yritysten avulla.
- Organisaatiokulttuuri näyttäytyy asiakkaalle sujuvana palveluna.
- Hakemus on täydellinen.
- Laadukas ja oikeudenmukainen päätös oikeaan aikaan.
- Myöntöpäätöksen sisältö mahdollistaa nopean maksatuksen.

Maaseudun kehittämispalvelut, prosessikartta ja prosessinomistajat

5



Hanke- ja yritystukihakemusten käsittely



Elyn maaseutuyritystuet

Hakuvaihe	Hakemus	Valmistelu	Päätösesitys	Päätös	Maksatus
Tiedottaminen tukimuodoista	Vireilleottotarkastus	Hakemuksen pisteytys	Esittelijä kirjoittaa päätösesityksen	Ratkaisija tekee päätöksen.	Aloituspalaveri (maksatuksen ohjeistus) Otettava kaikilla käyttöön
Yhteydenotto ja aloituskeskustelu Elyn kanssa	Paperisen hakemuksen muuttaminen sähköiseksi	Pisteytyskokous vahvistaa pisteet	Käsittely rahoituskokouksessa	Asiakkaalle tieto päätöksestä ja muutoksenhausta (aika 30 vrk)	Maksatushakemus asiakkaalta
Asiakkaan ohjaaminen neuvontaorganisaatioon	Siirto käsittelyyn tai palautus täydennettäväksi	Päätösesityksen valmistelu <ul style="list-style-type: none"> - Hakemuksen täydentäminen - Yrityskäynnit - Rahoitusneuvottelut - Ulkopuoliset lausunnot 	Mahdollinen palautus valmisteltavaksi tai siirtyä päätettäväksi		Käsittely
Asiakkaan neuvonta tarvittaessa		Etukäteiskeskustelu asian päättäjän kanssa			Päätösesitys
Hakemuksen jättäminen. Sähköisesti tai paperilla.					Päätös
					Päätös asiakkaalle ja Maville. (mahd muutoksenhaku)

Elyn maaseutuyritystuet -prosessi, asiakkaiden tarpeet

8

- Investointiyrittäjät
 - Myönteinen tukipäätös ja tuki asiakkaan investoinnille
 - Asian nopeaa käsittelyä
 - Osa hakee ”sparrausta” ja tukea oman investoinnin eteenpäin viemiseksi → kumppanuutta.
 - Neuvontaa ja tietoa rahoitusmahdollisuuksista
 - Suunnitteluun ja hakemiseen liittyvää neuvontaa laajemmin mm rakentamiseen liittyvien erityispiirteiden huomioiminen

Elyn maaseutuyritystuet -prosessi, asiakkaiden tarpeet

9

- Start Upit
 - Myönteinen tukipäätös ja rahoitusta toiminnan käynnistämiseksi
 - Neuvonta erilaisista rahoitusmahdollisuuksista
 - Neuvontaa, mihin rahoitusta voi kohdentaa
 - Neuvonta siitä, mihin rahoituksen saaminen velvoittaa

Elyn maaseutuyritystuet -prosessi, asiakkaiden tarpeet

10

- Toimivan yrityksen uusi liiketoiminta
 - Myönteinen tukipäätös ja rahoitusta toiminnan käynnistämiseksi
 - Neuvonta erilaisista rahoitusmahdollisuuksista
 - Neuvontaa, mihin rahoitusta voi kohdentaa tai mihin toimenpiteisiin rahoitusta voi hakea
 - Neuvonta siitä, mihin rahoituksen saaminen velvoittaa

Elyn maaseutuyritystuet -prosessi, yrityksen omat tarpeet

11

- Asiakas ymmärtäisi, mitä ja missä muodossa hakemuksen tulee sisältää → ”selkokielellä” (digitalisaatio) kirjoitettuna ja ansainta tulee myös olla selkeästi tunnistettavissa → puhutaan samasta asiasta samaa kieltä
- Lainsäädäntö ja ohjeistukset eivät enää ole tämän päivän tasalla → päivitystarve
- Prosessin sujuvoittaminen, onko prosessin järjestys oikea? Missä vaiheessa käsittelyä hakemus tuodaan rahoituskokoukseen?
- Toimintamalli tiedon jakamiseksi sidosryhmille (neuvontaorganisaatiot, kehitysyhtiöt, finvera...)
- Sisään tulevien hakemusten laatu ei hidasta tai pysäytä prosessia.
- Sidosryhmien rooli on merkittävä hakemusten laadussa ja määrässä
- Tulisi pitää kiinni omasta ohjeistuksesta esim täydennettäväksi palautettujen hakemusten palautusaikakataulujen suhteen.

Mittarit / prosessit

12

Elyn maaseutuyritystuet -prosessi			
Tavoiteltava asia	Mittari	Tavoite	Seurantajakso
Yritystuki-prosessin läpimenoajan lyheneminen	Läpimenoaika, vireille tulo – päätöksen teon ajankohta.	Läpimenoajan lyhentäminen 60 → 40 vrk.	kuukausittain
Hakemuksia ei tarvitse täydentää	Täydennettäväksi lähetettävien määrä / valintajakso	70 % vuonna 2017 -2018 → Tavoite 30 %	¼. vuosittain

Elyn maaseutuyritystuet, maksatus

13



Asiakas tallentaa hakemuksen Hyrrä-järjestelmään	Käsittelyyn siirto, valitaan käsittelijä ja määritetään käsittelyaika	(Keskustelu hankkeesta rahoittajan kanssa.)	Hallinnolliset tarkistuskäynnit	RuVi:n mahdollinen otantatarkastus. (pysäyttää prosessin)
Mikäli asiakas ottaa yhteyttä, neuvotaan	Paperisten muuttaminen sähköiseksi ennen käsittelyyn siirtoa	Hakemuksen tarkastaminen	Keskustelut rahoittajan kanssa, mikäli tarvitaan	Ratkaisija tekee päätöksen.
Hakemuksen jättäminen joko sähköisesti tai paperiversiona		Puutteellisten hakemusten lähettäminen täydennettäväksi	Tarkistuslistan laatiminen	Tieto päätöksestä asiakkaalle
			Päätöksen perustelut	Maksusanoman muodostaminen.

Elyn maaseutuyritystuet, maksatus, asiakkaiden tarpeet

14

- asiakas
 - Haetun tuen nopea saaminen
 - Tietoa ja tukea hakemuksen täydentämiseen
 - Kustannusten hyväksyminen täysimääräisesti hakemuksen mukaisesti

Elyn maaseutuyritystuet, maksatus, yrityksen omat tarpeet

15

- Hakemusten laatu tukee hankkeen sujuvaa edistymistä maksatuksessa.
- Tukipäätös on selkeä ja yksiselitteinen.
- Aloituspalaverit jokaisen asiakkaan kanssa → Asiakkaalla riittävät ja oikeat tiedot hakemuksen täyttämiseksi
- Järjestelmä mahdollistaa puutteellisten hakemusten jättämisen → muutettava asiakasta ohjaavaksi.

Mittarit / Elyn maaseutuyritystuet, maksatus

16

Prosessi 1.			
Tavoiteltava asia	Mittari	Tavoite	Seurantajakso
Maksatusprosessin läpimenoajan lyheneminen	Läpimenoaika, hakemuksen jättäminen – päätöksen teon ajankohta.	Läpimenoajan lyhentäminen 30 vuorokauteen.	Puolivuosittain / kuukausittain (Ruvín sykli)
Varastoarvon kasvun estäminen	Kuukausittain saapuneitten / tehtyjen päätösten suhdeluku	Erotus = / < 0	Kuukausittain
Maksatuksen aloituspalaverien pitoaste 100 %	Jokaisen maksatuksen asiakkaan kanssa pidetään aloituspalaveri. Toteutuneet / %	Toteutuneet 100 %	Kuukausittain

Työpajoissa sovitut tehtävät

Selvitys / kehittämistarve	Toimenpide	Vastuhenkilö	Aikataulu	Tilanne/Status
Hakemusten täydennyspyyntöjen palautusten aikatauluissa ei yhteistä käytäntöä.	Luodaan yhteiset käytännöt. Keskustelu asiakkaan kanssa täydennysajasta. Ilman erityistä syytä on aika 2 viikkoa. Erityisestä syystä, hakijasta itsestään riippumattomasta syystä, voidaan tapauskohtaisesti pidempi täydennysaika.	Timo Tanskanen	1.4.2019 käytössä.	Käytössä 10.5.2019
Täydennyspyynnöt eivät palaudu sovitussa aikataulussa.	Muistutetaan asiakasta kerran ja täydennys on toimitettava viikon kuluessa. Mikäli täydennystä ei edelleenkään toimiteta, tehdään päätös olemassa olevilla tiedoilla.	Timo Tanskanen	1.4.2019 käytössä.	Käytössä 10.5.2019
Rahoituskokouskäytäntö hidastaa prosessia	Hankkeet tuodaan valmisteluvaiheessa rahoituskokoukseen. Saadaan yhteistä näkemystä päätöksenteon tueksi. Ei tarvita erillistä rahoituspäätöskokousta. Tietoisuus erilaisista vireillä olevista hankkeista lisääntyy. Päästään jatkuvaan päätösprosessiin → lyhentää läpimenoaika.	Timo Tanskanen	Etenee ja muotoutuu Esa –Elyn kehittämisen aikataulussa	Päivitetty 3.9.2019
Pisteytyskokousten viive pidentää käsittelyaikoja.	Pisteytyskokouksille vuosikello/ kalenteri. Valintajakson jälkeen pisteytyskokous 3. arkipäivänä valintajakson päättymisen jälkeen → kalenteroidaan koko vuodeksi eteenpäin. (vuosikello)	Timo Tanskanen	Elokuun pisteytyskokouksesta käyttöön eli 5.8.2019	Ok 10.5.2019

Työpajoissa sovitut tehtävät

Selvitys / kehittämistarve	Toimenpide	Vastuuhenkilö	Aikataulu	Tilanne/Status
Vireilletulotarkastuksen käytänteet eivät ole yhtenäiset ja hakemuksen täytössä on vaihtelevuutta.	Luodaan sisään tulevien hakemusten käsittelyyn palaverikäytäntö, jossa hakemukset käydään läpi ja tarpeen vaatiessa palautetaan täydennettäväksi → luodaan yhtenäinen linja ja toimintamalli.	Timo Tanskanen	Aloitetaan 1.4.2019	Ok 10.5.2019
Tehdäänkö tuplatyötä tiedon keräämisessä excel / hyrrä?	Määritetään, mitä tietoa tarvitsee kerätä taulukkoon ja mitä saadaan pyytämällä raportti Hyrrästä. Luodaan myös aikataulut ja vastuut.	Timo Tanskanen	1.6.2019 alkaen	Ok 3.6.2019
Maksatuksen vaatimuksista ja käytänteistä ei hakijalla riittävästi tietoa.	Tiedotetaan tukipäätöksen jälkeen maksatusta (Ritva) tehdyistä päätöksistä. Sovitaan asiakkaan kanssa aloituspalaveri (tukipäätös ja maksatus tapauskohtaisesti).	Timo ja Ritva	1.6.2019 alkaen	Ok 3.6.2019

Toimenpiteet haasteiden ratkaisemiseksi

19

Elyn maaseutuyritystuet -prosessi				
seurantajakso:				
Tehtävät		Tilanne		Toimiiko
Maksatuksen aloituspalaverikäytänteiden jakaminen EAKR → maaseutuyritystuki, Timo ja Tuula	28.2.2019	Ok	10.5.2019	
Maaseudun kehittämisen sidosryhmäverkoston päivittäminen ja yhteydenpidon toimintamallin luominen. Timo ja Tapio	31.3.2019	Ok.	3.6.2019	