



Jakelussa mainitut

Asettamispäätös
21.3.2013

TEM/558/00.04.01/2013

TEM 023 100 / 2013

ELY-KESKUSTEN ASIAKASPALVELUN TOIMINTAMALLI

ELY-keskusten johtoryhmä on 26.2.2013 päättänyt selvitysmiesten ehdotusten toimeenpanosuunnitelman mukaisesti asettaa hankeryhmän ELY-keskusten asiakaspalvelun toimintamallin kehittämiseksi.

Hanke-ehdotuksen tausta ja tavoitteet

ELY -keskusten asiakkaiden yhteydenotot hoidetaan tällä hetkellä eri vastuu-alueilla erilaisilla toimintamalleilla. Kehittäminen on elinkaareltaan eri vaiheissa ja ohjaus hajanaista pirstoutuen monelle toimijalle. Vaikka kehittämis- ja käyttöönottoimet ovat erilaisessa vaiheessa eri hallinnonaloilla, toimintatapamuutoksen suunta on sama. Yhteinen päämäärä on monikanavatoimintamalli, joka koostuu verkkopalvelun, puhelinpalvelun ja asiantuntijapalvelun saumattomasta yhdistelmästä.

Tämä hankkeen tavoitteena on osaltaan yhtenäistää toimintamalleja ja tehdä ehdotus asiakaspalvelukeskusten yhtenäiseksi toimintamalliksi, niin että se on otettavissa käyttöön v. 2014 alusta. Toimintamallin tulee tehostaa palvelutuntoa ja toiminnan kehittämistä, selkiinnyttää toiminnan ohjausta sekä parantaa palveluiden laatua.

Hankkeen sisältö ja lopputulos

Hankkeessa tarkastellaan yhtenä kokonaisuutena kaikkien osa-alueiden (työ, elinkeino, liikenne ja ympäristö) asiakaspalvelua. Tarkastelunäkökulmia ovat asiakkaan näkökulma, asiakaspalvelukeskuksen toiminnan näkökulma, kunkin substanssialan näkökulma ja ohjauksen näkökulma sekä toiminnan tuloksellisuus ja laatu.

Hankkeessa tunnistetaan vaihtoehtoiset toimintamallit sekä arvioidaan niiden vahvuuksia ja heikkouksia sekä toteuttamiskelpoisuutta. Hankkeessa tunnistetaan myös kaikki sellaiset asiat ja toimenpiteet, joista on tehtävä päätös.

Lopputuloksena syntyy päätösesitys asiakaspalvelukokonaisuuden yhteisestä toimintamallista sekä sen edellyttämistä toimenpiteistä ja aikataulusta.

Rajaukset ja liittymät muihin hankkeisiin

Vuonna 2011 laadittu *Asiakasyhteydenottojen hallinnan tavoitetila -raportti* luo pohjan tämän hankkeen tarkastelulle. Lisäksi tulee huomioida mm. ympäristöasioiden asiakaspalvelu -pilotti ja liikenteen asiakaspalvelun laajentuminen toimimaan myös Liikenneviraston asiakaspalvelukeskuksena sekä VM:n vedolla käynnissä olevat kansalaisten yleisneuvontapalvelu- ja Asiakaspalvelu2014 -hankkeet.

Hankkeella on liittymät kunkin hallinnonalan monikanavamallityöhön, ELY-keskusten ja TE-toimistojen palvelujen ja toiminnan sähköistämistyöhön sekä erikoistumistehtäviä koskevaan selvitystyöhön. Hankkeessa on huolehdittava riittävästä tiedonvaihdesta ja vuorovaikutuksesta näihin hankkeisiin.

Toimikausi

21.3. - 31.12.2013

Hankkeen aikataulu

Aikataulu

30.6. Luonnos asiakaspalvelukokonaisuuden toimintamallista
 elokuu: Esitys lausunnoilla
 syyskuu: Päätökset toimintamallista
 Aikataulutettu suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä
 syksy: Valmistelevat toimenpiteet

Uuden toimintamallin mukainen toiminta käynnistyy 2014 alusta.

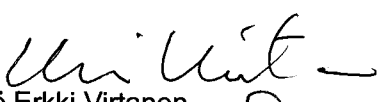
Organisointi

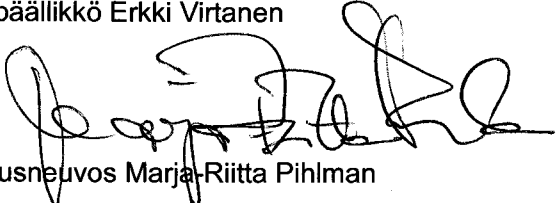
Hankeryhmä:

Pirkko Saarela, Lapin ELY-keskus, pj.
 Outi Ryyppö, TEM, projektipäällikkö
 Eeva-Riitta Puomio, YM
 Lea Virtanen, Liikennevirasto
 Olli Puttonen, Keski-Suomen ELY-keskus
 Jaana Lappi, TEM.

Lisäksi ryhmään voidaan kutsua asiantuntijoita. Hankeryhmän tulee kuulla toimivien asiakaspalvelukeskusten johtoa ja ohjaavia tahoja

Ohjausryhmänä hankkeelle toimii TOKKA-valmisteluryhmä.


 Kansliapäällikkö Erkki Virtanen


 Teollisuusneuvos Marja-Riitta Pihlman

JAKELU

Hankeryhmään nimetyt

TIEDOKSI

TEM; kansliapäällikkö, osastot

LVM

YM

MMM

OKM

SM

Liikennevirasto

Tekes

Mavi

Evira

ELY-keskukset

ELY-intranet

Henkilöstöjärjestöjen pääluottamusmiehet

