



Jakelussa mainitut

Asettamispäätös
24.3.2014

TEM/558/00.04.01/2013

ELY-KESKUSTEN ASIAKASPALVELUN TOIMINTAMALLIN TOIMEENPANO

Taustaa

ELY-keskusten johtoryhmä päätti 26.2.2013 "Iskukykyinen ELY-keskus" -hankkeiden käynnistämisestä. Yhtenä hankkeena kokonaisuuteen kuului asiakaspalvelun toimintamalli -hanke, ASPAT. Hankkeen toimikausi oli 21.3.–31.12.2013 ja sitä jatkettiin myöhemmin 31.3.2014 saakka.

ASPAT -hanke on toimeksiantonsa mukaisesti laatinut kuvauksen asiakaspalvelun toimintamallista sekä alustavan toimeenpanosuunnitelman. Toimintamallilla tavoitellaan tehokkuuden ja tuottavuuden lisäksi asiakkaiden yhdenvertaisuutta koko maassa, asiakaskokemuksen ja palvelun laadun parantamista, sekä toimintatapojen ja kulttuurien yhtenäistämistä. Vastuualueiden ja yksiköiden välisen yhteistyön kehittyminen on myös tärkeää asiakkaan kokonaisvaltaiseksi palvelemiseksi.

Asiakaspalvelukeskuksen toimintamalli luo puitteita ELY-keskusten ja TE-toimistojen palvelutuotannon monikanavaiselle kehittämiselle ja tuottavuuden lisäämiselle, kun uusien tehtävien siirtäminen asiakaspalvelukeskuksen hoidettavaksi on entistä suunnitelmallisempaa. Samalla asiakaspalvelun saatavuus ja laatu yhtenäistyvät.

Kokouksessaan 20.3.2014 ELY-keskusten johtoryhmä päätti asiakaspalvelukeskusten yhdistämisestä, niin että hallinnollisesti keskuksat yhdistyvät vuoden 2016 alusta, mutta toiminnallisesti niiden lähentäminen aloitetaan välittömästi. Yhdistetty asiakaspalvelukeskus palvelee kaikkia ELY-keskuksia ja TE-toimistoja kaikilla substanssialoilla.

Toimikausi

Toimeenpanoprojektin toimikausi on 1.4.2014 – 31.12.2015.

Tehtävät

Asiakaspalvelun toimintamallin toimeenpanoryhmän tehtävänä on

30.6.2014 mennessä

- Muokata toimeenpanosuunnitelma ASPAT -hankeryhmän laatiman, 22.1.14 päivätyn, alustavan toimeenpanosuunnitelman pohjalta
- Tunnistetaan riskit ja laaditaan riskienhallintasuunnitelma
- Laatia työnaikainen vuorovaikutussuunnitelma

31.12.2014 mennessä

- Koota asiakaspalveluiden kehittämistoiminta yhdeksi ohjelmaksi, niin että yhteinen kehittämistoiminta voi alkaa vuoden 2015 alusta

31.12.2015 mennessä

- Kuvata yhdistetyn asiakaspalvelukeskuksen yhteistyömallit erityisesti ELY-keskusten ja TE-toimistojen sekä substanssiohjuksesta vastaavien tahojen kanssa
- Kuvata yhdistetyn asiakaspalvelukeskuksen organisointi ja ohjausmalli
- Kuvata asiakaspalvelukeskuksen tehtävät per 2.1.2016
- Osallistua säädösmuutosten valmisteluun
- Huolehtia tarvittavista muutoskeskusteluista ja siirtosuunnitelmista sekä muista vuoden 2016 toiminnan käynnistämiseen liittyvistä tehtävistä. niin, että yhdistetty asiakaspalvelukeskus on valmis aloittamaan toimintansa vuoden 2016 alusta.

Vuorovaikutus työn aikana

Valmistelun avoimuus ja tiivis vuorovaikutus ovat tärkeitä hankkeen toteuttamisessa. Tärkeää on myös nivoa hankkeesta tiedottaminen yhteen iskukykyinen ELY – hankekokonaisuuden viestinnän kanssa ja varmistaa työnaikainen tiedonvaihto kaikkien kuuden iskukykyhankkeen välillä.

Toimeenpanoprojektin aikainen vuorovaikutus ohjaavien tahojen kanssa hoidetaan pitämällä jatkuvaa yhteyttä kunkin ohjaavan tahon nimeämään kontaktihenkilöön. Kontaktihenkilöitä ovat:

TEM / substanssiohjaus:	Tuija Groop (TYO)
YM:	Elise Sahivirta
MMM ja Mavi:	Raisa Ikonen
LVM ja Livi:	Mirja Noukka / Lea Virtanen
TEM / yleisohjaus	Outi Ryyppö (ALUE)

Toimeenpanoryhmä:

- vastuualuejohtaja Olli Madekivi, PIR ELY, puheenjohtaja
- johtaja Päivi Lehtonen, TE-asiakaspalvelukeskus, ESA ELY, projektipäällikkö ja toimeenpanoryhmän sihteeri
- tiepalvelupäällikkö Sirkka Lahtinen, PIR ELY
- vastuualuejohtaja Juha Pulliainen, ESA ELY
varalla asiakkuuspäällikkö Kirsi Wendelin-Arponen, VAR ELY
- asiakkuuspäällikkö Terhi Nissinen, POS ELY
- johtaja Tommi Muilu, HÄM ELY
- johtaja Tiina Veijola, Kainuun TE-toimisto
varalla palveluesimies Tarja Jokimäki Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto
- henkilöstön edustaja, jonka henkilöstöjärjestöt yhdessä nimeävät

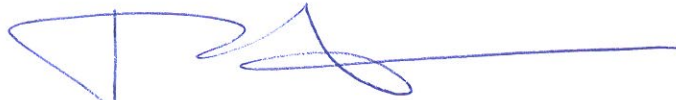
Ohjausryhmä

Ohjausryhmänä hankkeelle toimii TOKKA-valmisteluryhmä.

Kustannusten korvaaminen

Työryhmän työhön alueilta (ELY-keskukset, TE-toimistot) osallistuvien henkilöiden matkakustannukset korvataan enintään kaksi kertaa vuodessa ministeriölle (TEM, alueohjausryhmä) tehtävällä lisämäärärahopyyntöä. Työryhmän työstä ei makseta kokouspalkkioita.

Helsingissä 24.3.2014



Osastopäällikkö Taina Susiluoto



Teollisuusneuvos Marja-Riitta Pihlman

JAKELU

Toimeenpanoryhmään nimetyt
Ohjaavien tahojen kontaktihenkilöt
TOKKA-valmisteluryhmä ja hankeryhmä

TIEDOKSI

TEM; kansliapäällikkö, osastot
LVM
YM
MMM
OKM
SM
Liikennevirasto
Tekes
Mavi
Evira
ELY-keskukset
ELY-intranet
Henkilöstöjärjestöjen pääluottamusmiehet

