



21.8.2012

YM028:00/2012

Jakelussa mainitut

Viite
Hänvisning

Asia Ympäristöhallinnon monikanavainen asiakaspalvelu -hankkeen asettaminen
Ärende

Asettaminen

Ympäristöministeriö on maa- ja metsätalousministeriön kanssa neuvoteltuaan tänään asettanut Ympäristöhallinnon monikanavainen asiakaspalvelu -hankkeen, jonka tehtävänä on elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ympäristötehtävien asiakaspalvelun monikanavaisen toimintamallin kehittäminen.

Toimikausi 1.9.2012 - 31.12.2013

Tausta

Ympäristöhallinto on hakenut aktiivisesti keinoja tehostaa toimintaansa ja lisätä toiminnan tuloksellisuutta. Ympäristöministeriön asettamassa elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ympäristöministeriön toimialan sekä maa- ja metsätalousministeriön vesivaratehtävien keventämishankkeessa yhdeksi keskeisimmistä jatkohankkeista tuli monikanavaisen asiakaspalvelun kehittäminen ympäristöhallinnon tehtäviin. Monikanavaisella palvelulla tarkoitetaan mallia, jossa palvelukanavina asiakkailla ovat verkkopalvelut ja sähköinen asiointi, valtakunnallinen asiakaspalvelukeskus sekä käyntiasiointi.

Monikanavaista asiakaspalvelua on jo kehitetty ELY-keskuksen muilla vastuualueilla. Esimerkkejä ovat valtakunnallinen liikenteen asiakaspalvelukeskus sekä yrittäjyyteen ja työllisyyteen liittyvät neuvontapalvelut. Keskeisiä ELY-keskusten asiakaspalveluun liittyviä muita kehittämishankkeita ovat muun muassa eEly ja sähköistämissuunnitelma, verkkopalveluiden uudistaminen, asiakasyhteydenottojen hallinnan kehittämishanke, ELYjen prosessien määrittelytyö sekä ympäristötehtävien toimintamallien kehittäminen.

Lisäksi käynnissä on useita koko valtion hallintoa koskevia kehittämishankkeita, jotka kytkeytyvät osittain monikanavaisen palvelumallin kehittämiseen. Kansalaisen yleisneuvontapalveluhankkeessa ja Asiakaspalvelu 2014 -hankkeessa tarkastellaan laajasti koko julkisen hallinnon asiakaspalvelun järjestämistä. Valtion vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelmassa tarkastellaan kaikissa valtion organisaatioissa ydintoimintoanalyysien kautta, miten tehtäviä ja palveluita järjestetään uudelleen ja mistä luovutaan.

Tavoitteet

Hankkeen tavoitteena on luoda toimintamalli, jolla aluehallinnon ympäristötehtävien asiakaspalvelusta voidaan siirtyä lähivuosien aikana monikanavaiseseen palvelumalliin, sekä järjestää mallin pilotointi.

Monikanavainen asiakaspalvelu tuotetaan kolmessa rinnakkaisessa palvelukanavassa:

1. Valtakunnallisessa verkkopalvelussa
2. Valtakunnallisessa asiakaspalvelukeskuksessa (contact center)
3. Asiakaspalveluna ELY-keskuksissa

Hankkeen tehtävät

Hankkeen tehtävänä on

1. luoda toimintamalli monikanavaisiin palveluihin siirtymiseksi,
2. organisoida aluehallinnon ympäristötehtävien asiakaspalvelukeskuksen pilotointi yhteistyössä Etelä-Savon ELY-keskuksen ja Pirkanmaan ELY-keskuksen kanssa sekä
3. määritellä ELY-keskusten toimintatapojen muutokset monikanavaisessa palvelumallissa.

Hankkeessa kehitetään ja sovelletaan monikanavaista palvelumallia muutamalla erikseen sovittavalla tehtäväalueella. Työssä tulee ottaa huomioon keskeisten yhteistyötahojen asiakaspalveluiden kehittäminen sekä valtionhallinnon yhteiset asiakaspalvelun kehittämishankkeet.

Projektin loppuun mennessä määritellään asiakaspalvelukeskuksen toimintamalli sekä sen liitännät verkkopalveluiden sisällöntuotantoon sekä eri tehtäväalueiden prosessien ja toimintamallien kehittämiseen, kerätään kokemukset pilotista sekä raportoidaan kokemukset jatkotoimenpiteitä ja päätöksentekoa varten.

Kokoonpano ja organisointi

Ohjausryhmä vastaa projektien linjausten ja työn yhteensovittamisesta hankkeen tavoitteiden saavuttamiseksi.

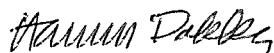
Puheenjohtaja	Aino Jalonen, hallintojohtaja, ympäristöministeriö, hallintoyksikkö
Jäsenet	Jorma Kaloinen, yli-insinööri, ympäristöministeriö, luontoympäristöosasto
	Juho Korpi, ylitarkastaja, ympäristöministeriö, rakennetun ympäristön osasto
	Minna Hanski, neuvotteleva virkamies, maa- ja metsätalousministeriö
	Outi Ryyppö, kehittämisjohtaja, työ- ja elinkeinoministeriö
	Tarmo Maunu, tietohallintojohtaja, ympäristöministeriö, hallintoyksikkö/tietohallinto
	Ulla Ahonen, tiedottaja, ympäristöministeriö, viestintäyksikkö
	Elise Sahivirta, hallitussihteeri, ympäristöministeriö, hallintoyksikkö
	Pirkko Oilinki-Nenonen, kehittämisspäällikkö, ympäristöministeriö, hallintoyksikkö
	Ulla Koivusaari, johtaja, Pirkanmaan ELY-keskus
	Pekka Häkkinen, johtaja, Etelä-Savon ELY-keskus
	Visa Niittyniemi, vesistöspäällikkö, Kaakkois-Suomen ELY-keskus
	Pertti Ruokonen, pääluottamusmies, JHL
	Airi Karvonen, luottamusmies, JUKO
	Timo Heino, insinööri, Pardia
Sihteeri	Eeva-Riitta Puomio, projektipäällikkö, ympäristöministeriö
Tekninen sihteeri	Pirjo Auvvin, suunnittelija, ympäristöministeriö, hallintoyksikkö

Ohjausryhmä voi kuulla asiantuntijoita sekä asettaa projektiryhmiä hankkeen käytännön toteutusta varten.

Kustannukset ja rahoitus

Ohjausryhmän työ toteutetaan virkatyönä ja kukin organisaatio maksaa osallistujiensa matkakulut. ELY-keskukset voivat hakea matkakustannuksia korvattavaksi jälkikäteen TEM:n kirjeen Dnro TEM432/00.03.05.02/2010 (19.2.2010) mukaisesti. Muut kokouskulut maksetaan talousarviotileiltä 41135010109 Ympäristöministeriön toimintamenot, Aluehallinnon kehittämishankkeet sekä 3510224 Eräät ympäristömenot, aluehallinnon kehittäminen.

Kansliapäällikkö


Hannele Pokka

Ylitarkastaja


Kaisa Peltari

JAKELU

Ohjausryhmä

TIEDOKSI

YM:n osastot ja yksiköt
Maa- ja metsätalousministeriö
Työ- ja elinkeinoministeriö
Suomen ympäristökeskus
Aluehallintovirastot, ympäristölupavastuualueet
Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, ympäristö ja luonnonvarat -vastuualueet
JHL
JUKO
Pardia

