



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
Närings-, trafik- och miljöcentralen
Centre for Economic Development, Transport and the Environment

Ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskus Y-aspa

Ryhmäpäällikkö Vesa-Pekka Heikkilä, Pirkanmaan ELY-keskus/Y-aspa

RED II
05.03.2020



Ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskus

- Valtakunnallinen ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskus on aloittanut toimintansa **pilottina 1.3.2013**.
- Alussa PIRELY toimi hankkeessa yhdessä ESAELYn kanssa. LiikenteenAPK:n ”kyljessä”.
- Tehtävästä on vastannut **Pirkanmaan ELY-keskus vuodesta 2014 lähtien**.
- Asiakaspalvelutehtävää hoidetaan **monipaikkaisesti** Tampereen, Mikkelin ja Jyväskylän toimipisteistä.
- Asiakaspalvelutehtävän laajuus kattaa **ELY-keskusten Y-vastuualueiden** tehtävät ja aluehallintoviraston (**AVI**) ympäristö- ja vesitalouslupatehtävät sekä vesi.fi:n vesitehtävien verkkosivuston (**Syke**). Lisäksi palvelemme osittain myös **kuntien** ja **YM:n** yleisissä ympäristöasioissa.
- Nykyisellään Y-aspan yhteystiedot sekä chat-palvelu löytyvät ymparisto.fi, avi.fi ja vesi.fi verkkosivustoilta.
- Chat- ja sähköpostikysymyksistä pystymme ratkaisemaan noin 80 % tapauksissa suoraan itse, puhelinyhteydenotoista noin 60 %. Noin 30 % yhteydenotoista välitämme ELY-keskusten ja AVIen asiantuntijoille.



Y-askan henkilöstö

- **Ryhmän vetäjänä** toimii ryhmäpäällikkö Vesa-Pekka Heikkilä (Tampere)
- **Järjestelmistä** vastaa järjestelmäasiantuntija Heikki Kaipainen (Tampere)
- **Asiakaspalvelusta** vastaavat **kuusi asiakasneuvojaa**. Tampereella Erja Jousea, Sisko Pyhähuhta, Sari Saunio sekä Krista Keturi ja Mikkelissä Mervi Pulkkinen sekä Piritta Mikkonen
- **Verkkopalvelujen** kehittämisestä ja ylläpidosta vastaa aluepäätoimittaja Tanja Tuulinen (Jyväskylä) 50 %
- **Viestinnästä** vastaa viestintäasiantuntija Mari Peltonen (Tampere) 20 %
- **Ruoppaus- ja niittoilmoitusten esikäsittelyssä** asiakasneuvojien lisäksi tarkastaja Ville Salovaara (Tampere) 50 %



Ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskus

Y-aspa

- Ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskus antaa **valtakunnallista yleisneuvontaa** neljän palvelukanavan välityksellä: **verkkopalvelut, puhelinpalvelut, sähköpostipalvelut, chat-palvelu**.
- Ensisijaisina tarjoamme sähköisiä palveluja eli **verkkopalveluja ja sähköistä asiointia ”itsepalveluna”** (ymparisto.fi, Suomi.fi ja ely-keskus.fi, avi.fi, vesi.fi), joita **tuemme asiakaspalvelusta**.
- Puhelinpalvelujärjestelmänä **Elisa Contact Center**.
- Asiakaspalvelukeskuksen pääasiallisena **tietämyskantana** toimivat **verkkopalvelujen** sivustot. Toisena tietämyskantana toimii **Confluence-työtila**.



Ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskuksen muut palvelut

- *Kehittää ja ylläpitää ymparisto.fi-verkkopalvelun* alueellisia sivuja sekä *tukee* verkkosivujen käytössä ja sähköisessä asiointissa.
- *Hoitaa* ELY-keskusten Y-vastuualueen osalta **Suomi.fi – palvelukuvausten ylläpitotehtävää** ja **YLVA:n puhelinneuvonnan**.
- *Käsittelee* **ely-keskus.fi** -verkkosivuilta saatavia ympäristöaiheisiä **asiakaspalautteita**.
- *Käsittelee* **ymparisto.fi** –verkkosivuilta saatavia **asiakaspalautteita**.
- *Esikäsittelee* neljän ELY-keskuksen alueen **ruoppaus- ja niittoilmoitukset**. (PIR, ESA, VAR ja SAT)



Kontaktoinnin tavoitetilä



Asiakasta kannustetaan ensisijaisesti itsepalveluun verkossa. (esim. ymparisto.fi, avi.fi, Suomi.fi, ely-keskus.fi ja vesi.fi)



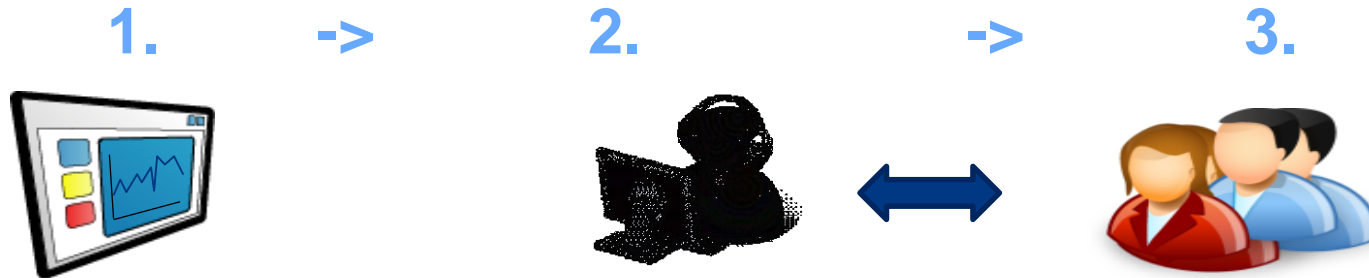
Kun itsepalvelu ei riitä, asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä asiakaspalvelukeskukseen. (Y-aspa)



Syvempää asiantuntemusta ja pidempiaikaista hoitoa vaativat asiakasyhteydenotot ohjataan ensikontaktin jälkeen asiantuntijalle. (esim. ELY-keskus, AVI, kunta, SYKE)



Monikanavainen asiakaspalvelumalli



Valtakunnallinen verkkopalvelu esim. ymparisto.fi, Suomi.fi, avi.fi, ely-keskus.fi, vesi.fi

- Ensisijainen palvelukanava
- Omatoiminen asiointi ja asioiden vireillepano
- Ympäristötieto ja tiedottaminen
- Sähköinen asiointi (ilmoitukset, hakemukset, maksatus ...)

Valtakunnallinen asiakaspalvelukeskus

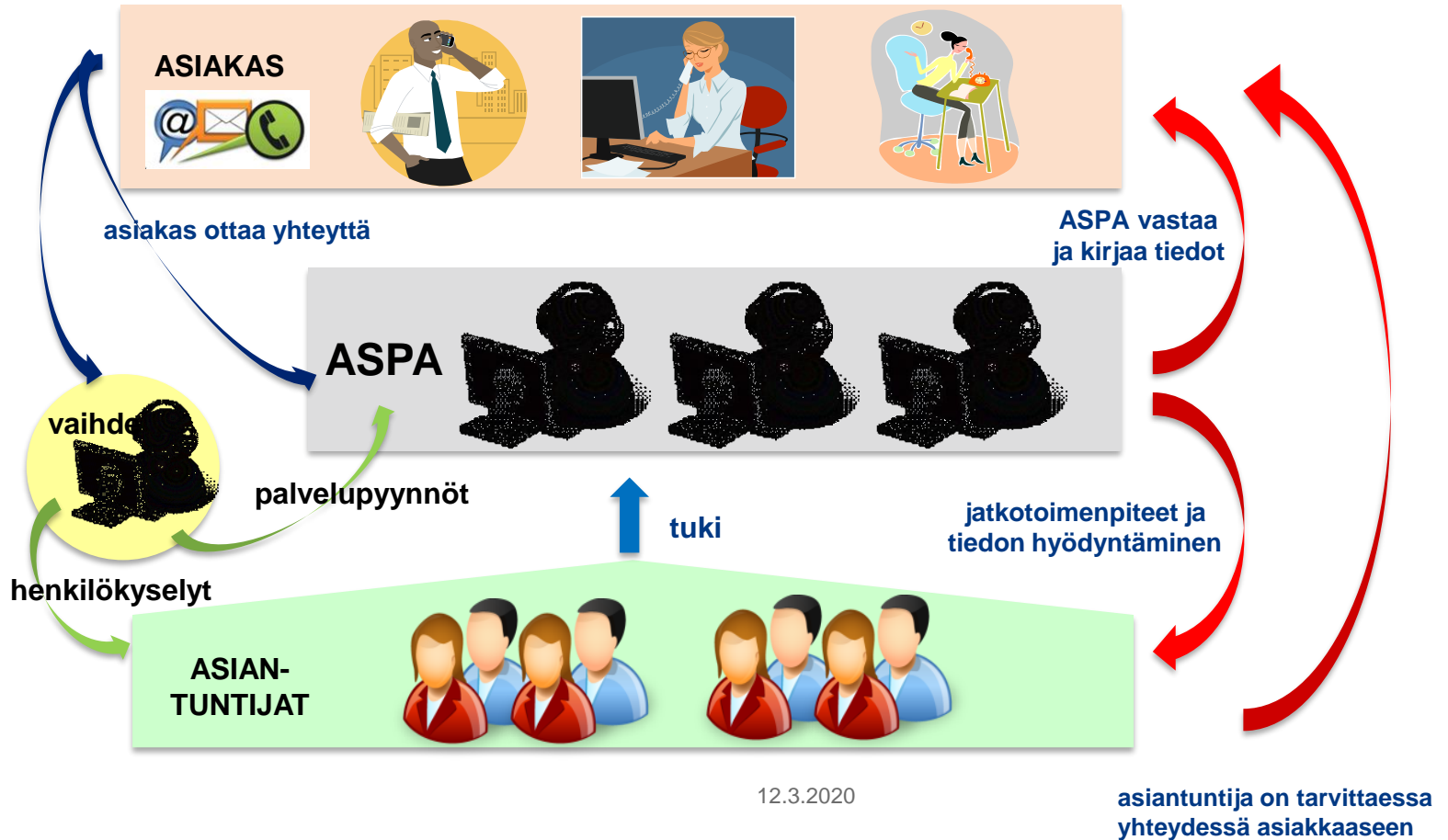
- **Yleisneuvonta**
- Sähköisen asioinnin tuki
- Palautteiden käsittely
- Asiakastiedon hallinta
- Verkkopalvelujen ja tietämuskannan kehittäminen ja ylläpito
- **EI TOIMI VAIHDEPALVELUNA**
- **EI KORVAA KIRJAAMPALVELUITA**

Asiakaspalveluna ELYt, AVIt ym.

- Syvempi ja pitkäaikainen asiakaspalvelu/yhteistyö
- Kumppaneiden ja sidosryhmien palvelut
- Lainsäädännön erityisneuvonta
- Yhteistyöhankkeet
- Tuotteiden ja palveluiden erityisneuvonta



Y-vastuualueiden neuvontapalvelut





Tapahtunutta

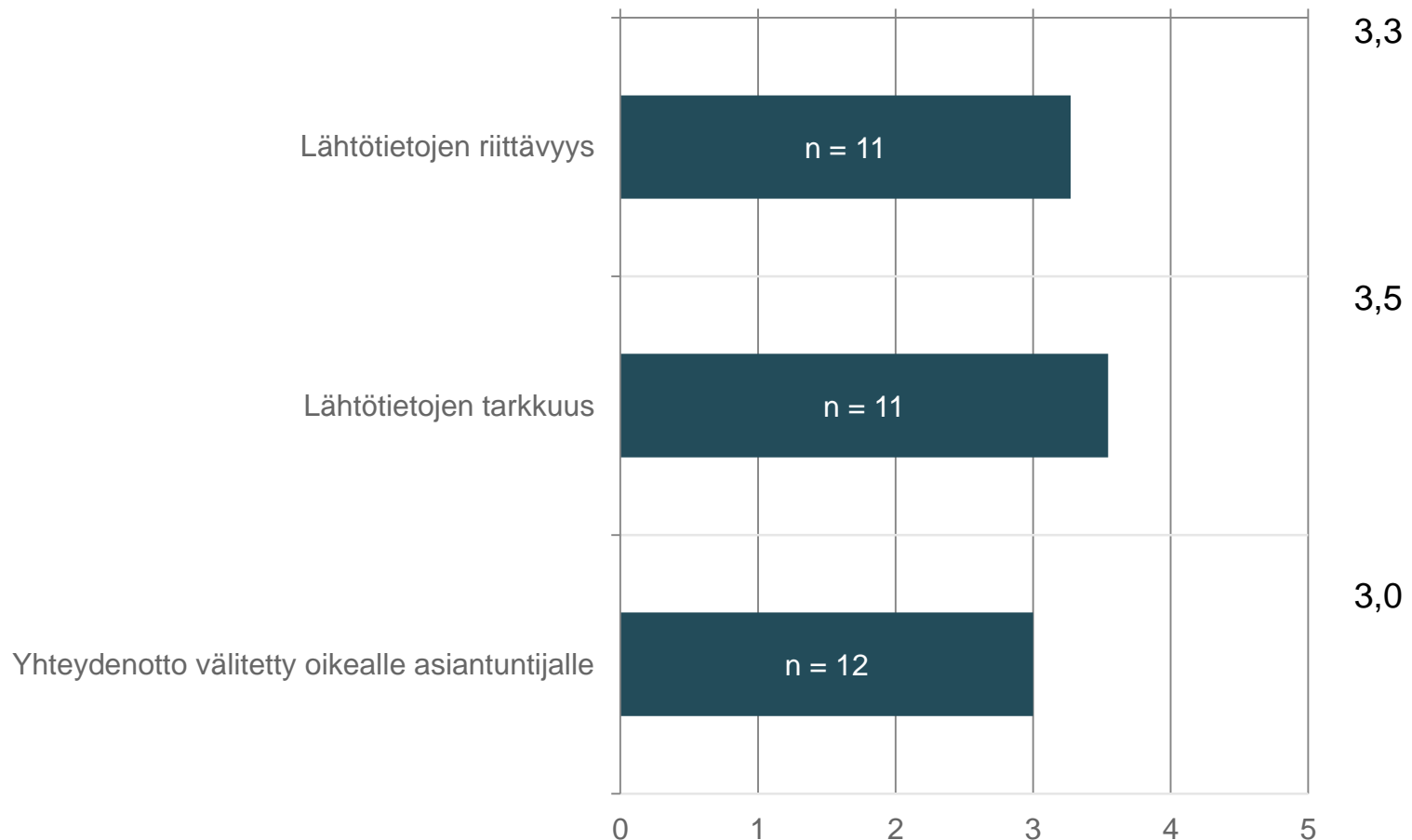
- **Roadshow aluehallintovirastojen ja ELY-keskuksen ympäristövastuualueilla toteutettiin viime vuoden aikana.**
- **Kokeilu (OHKE II) ympäristöasioiden yleisneuvontaan perustuvan asiakaspalvelun käytöstä myös aluehallintovirastoissa alkoi syksyllä ja jatkuu vuoden loppuun.** Yleisneuvonnan kanavina kokeilussa käytetään puhelinpalvelua ja chat-palvelua sekä sähköpostia.
- **Vesi.fi-verkkosivuston yleisneuvonta aloitettiin marraskuussa.** Puhelinpalvelua ja chat sekä sähköposti.
- Y-aspan **uusi tapahtumanhallintajärjestelmä** käyttöön 22.1.2020.
- **Webropol-kysely** liittyen Y-aspaan ja sen toiminnan kehittämiseen ym. aluehallintovirastojen (4 kuukauden jälkeen) ja ELY-keskusten (noin 7 vuotta toimittu) henkilöstöille oli helmikuun alussa.



AVIt. Miten arvioisit Y-aspan toimintaa sen sinulle välittämässä asiakasyhteydenotto-tilanteissa? Arvio asteikolla 1-5 (1= erittäin heikko 5= erittäin hyvä)

Vastaajien määrä: 12

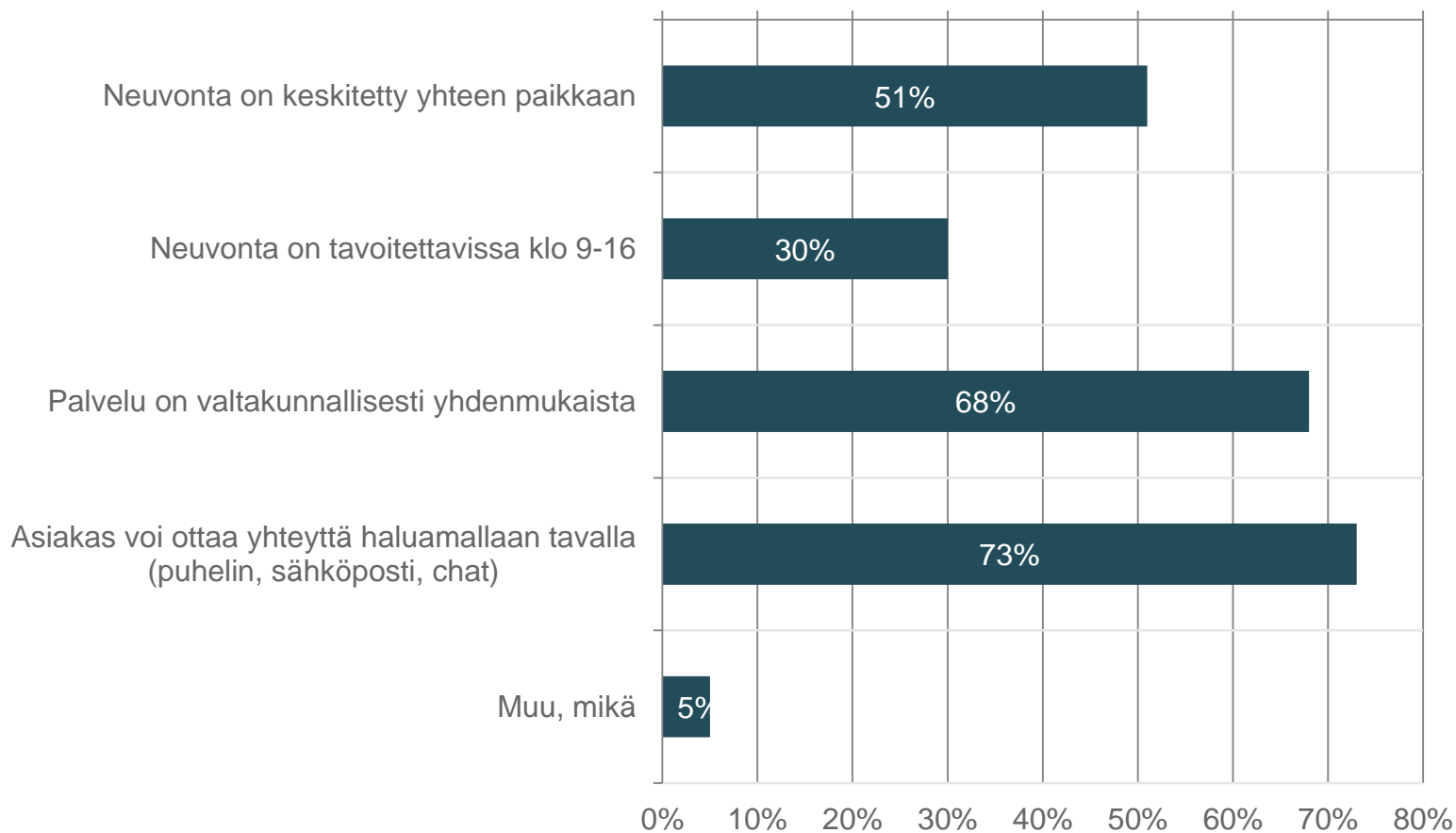
Keski arvo





AVIt. Mitkä ovat mielestäsi Y-aspan suurimmat hyödyt asiakkaalle? (Voi valita useamman)

Vastaajien määrä: 37, valittujen vastausten lukumäärä: 84

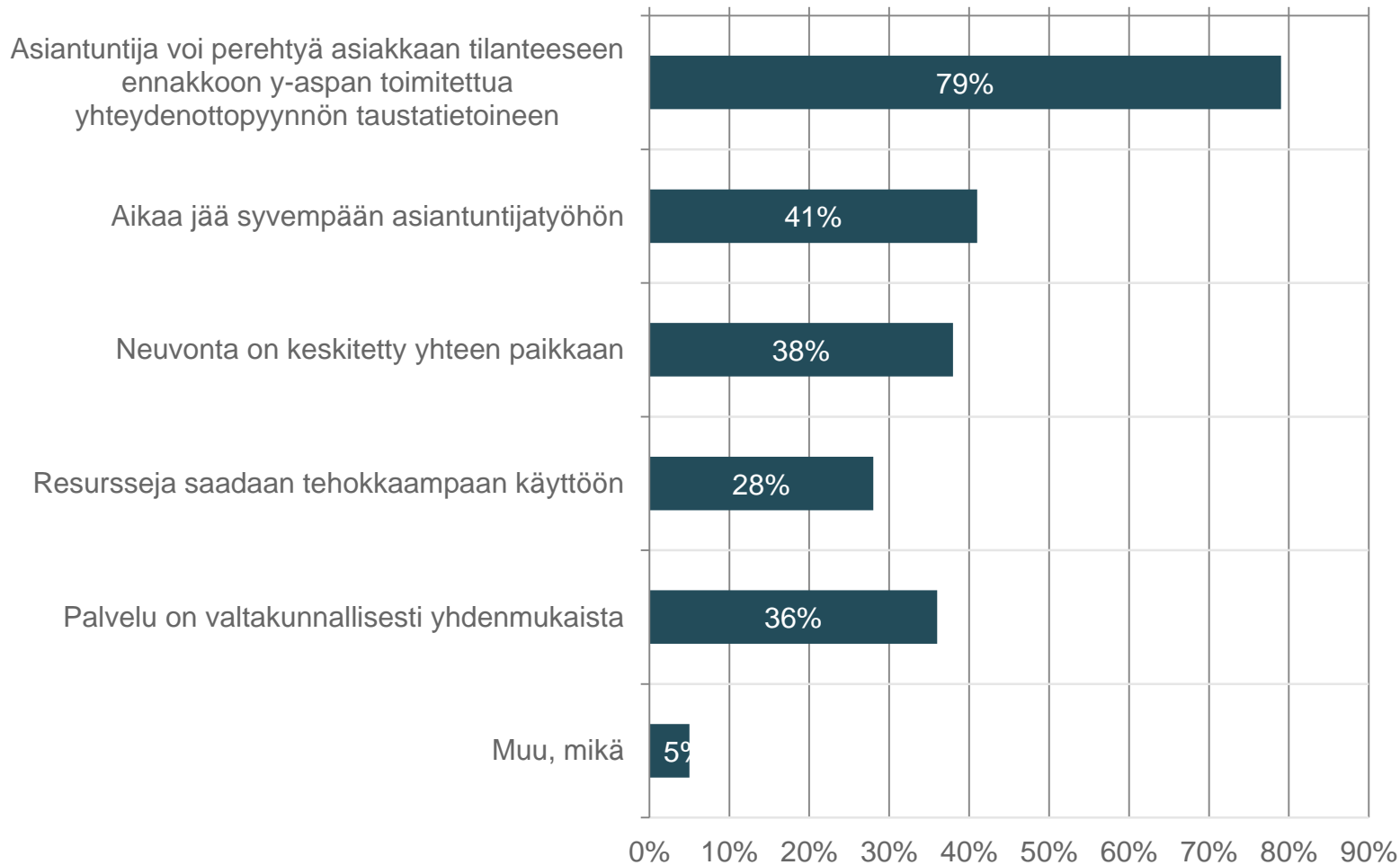




Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
Närings-, trafik- och miljöcentralen
Centre for Economic Development, Transport and the Environment

AVIt. Mitkä ovat mielestäsi Y-aspan suurimmat hyödyt aluehallintovirastojen ympäristölupavastuualueelle? (Voi valita useamman)

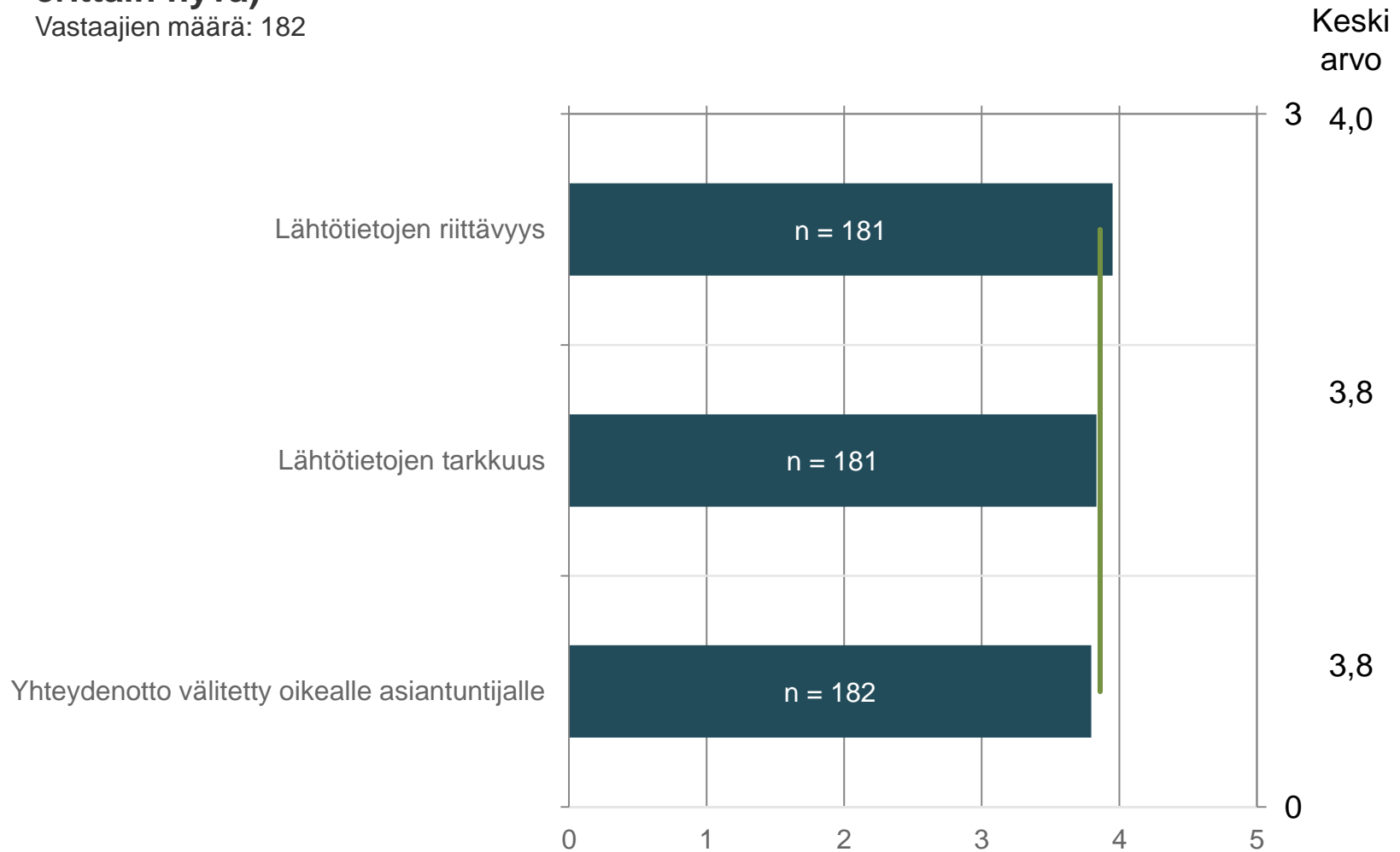
Vastaajien määrä: 39, valittujen vastausten lukumäärä: 89





ELYt. Miten arvioisit Y-aspan toimintaa sen sinulle välittämässä asiakasyhteydenottoilanteissa? Arvio asteikolla 1-5 (1= erittäin heikko 5= erittäin hyvä)

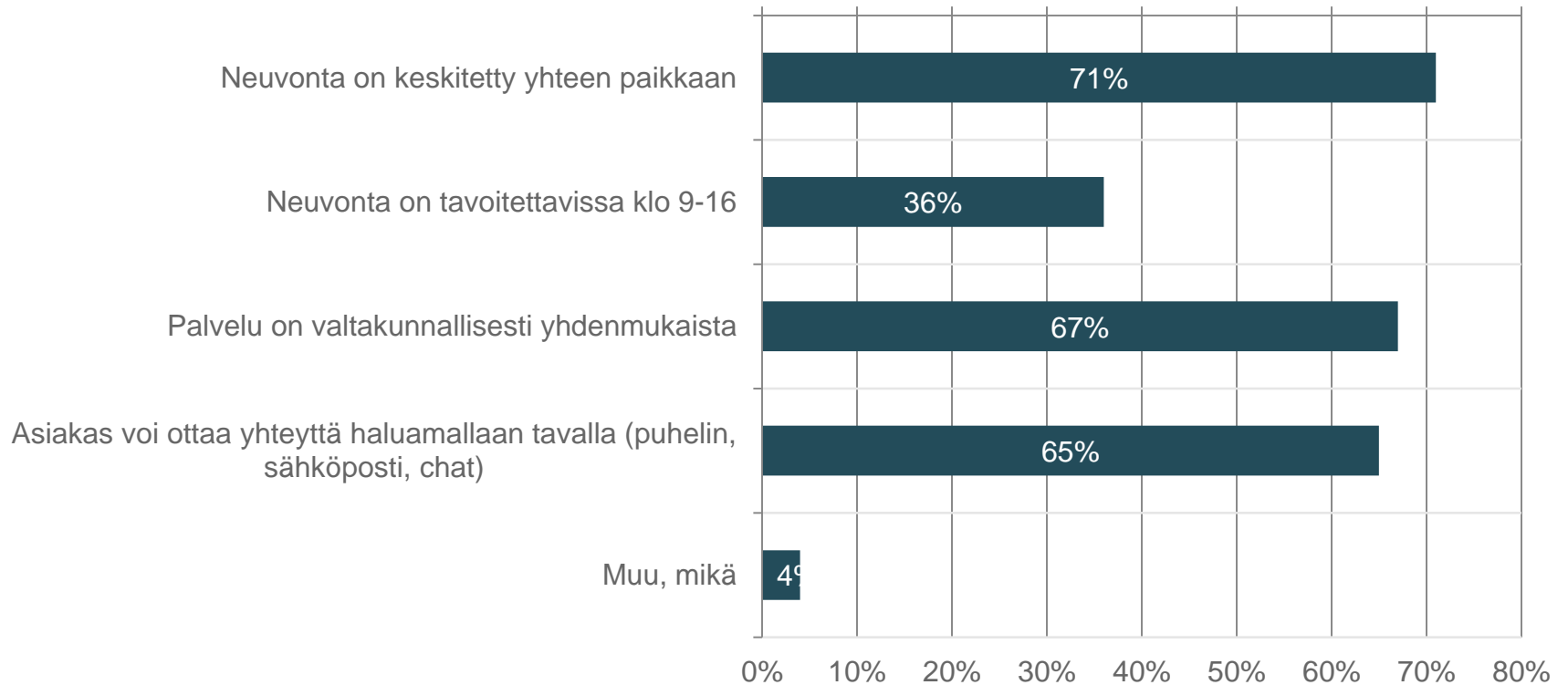
Vastaajien määrä: 182





ELYt Mitkä ovat mielestäsi Y-aspan suurimmat hyödyt asiakkaalle? (Voi valita useamman)

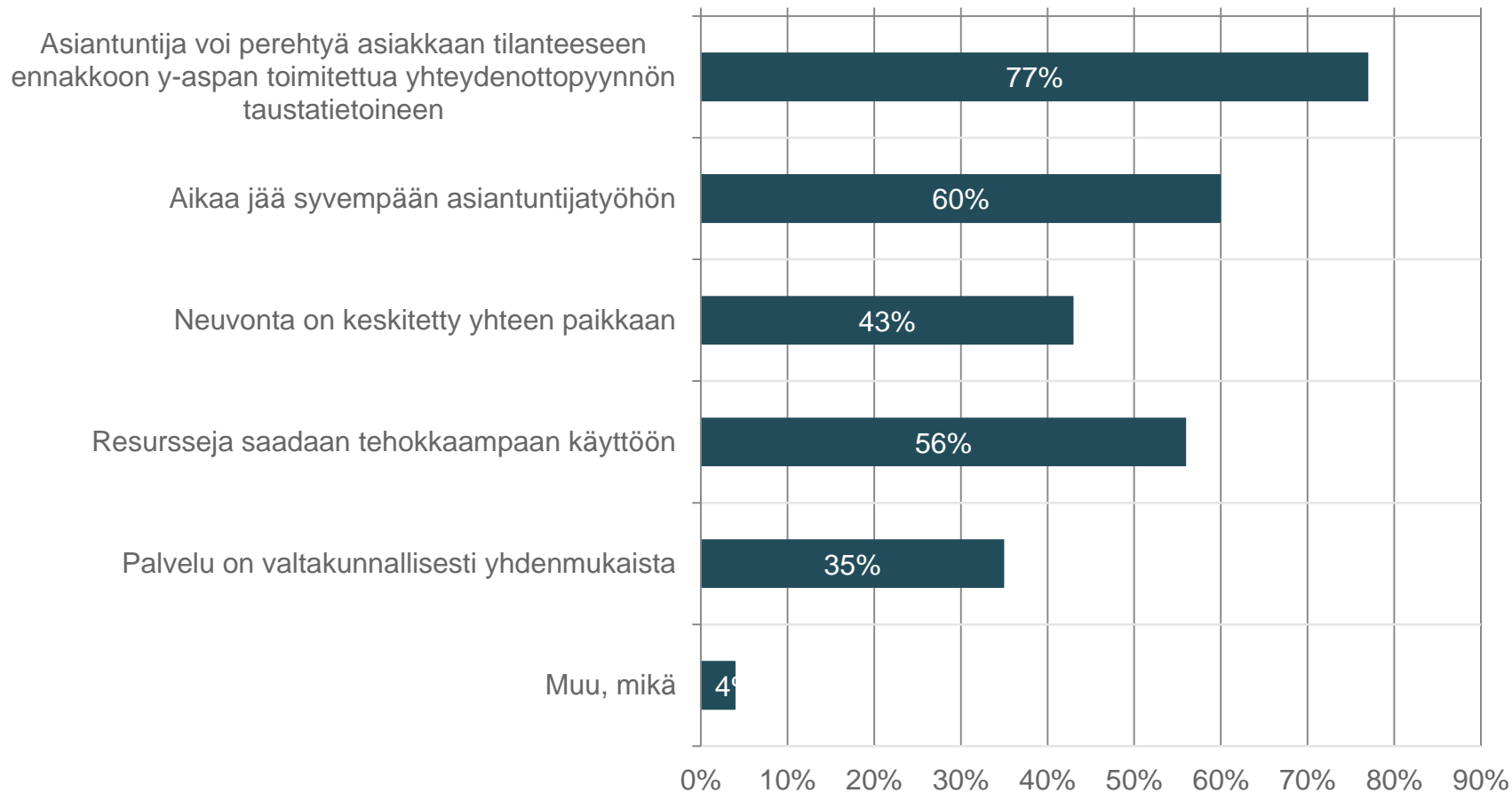
Vastaajien määrä: 188, valittujen vastausten lukumäärä: 457





ELYt Mitkä ovat mielestäsi Y-aspan suurimmat hyödyt ELY-keskusten ympäristövastuualueelle / asiantuntijalle?

Vastaajien määrä: 186, valittujen vastausten lukumäärä: 512





Tulevaa

- **Palveluja kehitetään jatkossakin yhteistyössä** ELY-keskusten, AVI:en, YM:n, MMM:n, SYKE:n ja muiden ELY-keskusten asiakaspalvelukeskusten (Liikenne ja TE) kanssa.
- Ympäristöministeriö on 20.2.2020 asettanut yhteistyöryhmän Y-aspan tueksi kaudelle 1.3.-31.12.2020.

- **Asiakaspalautteen keräystä** chat- ja puhelinyhteydenotot jatketaan.

- **Asiakaspalvelun tapahtumanhallintajärjestelmän edelleen kehittäminen**
 - Paikkatiedon hyödyntäminen (karttapalvelu)
 - Järjestelmän laajentaminen chat-yhteydenottoihin
 - Tietovaraston hyödyntäminen (vastausrobotti)

- **Ruotsinkielisten palveluiden omavaraisuuden varmistaminen**



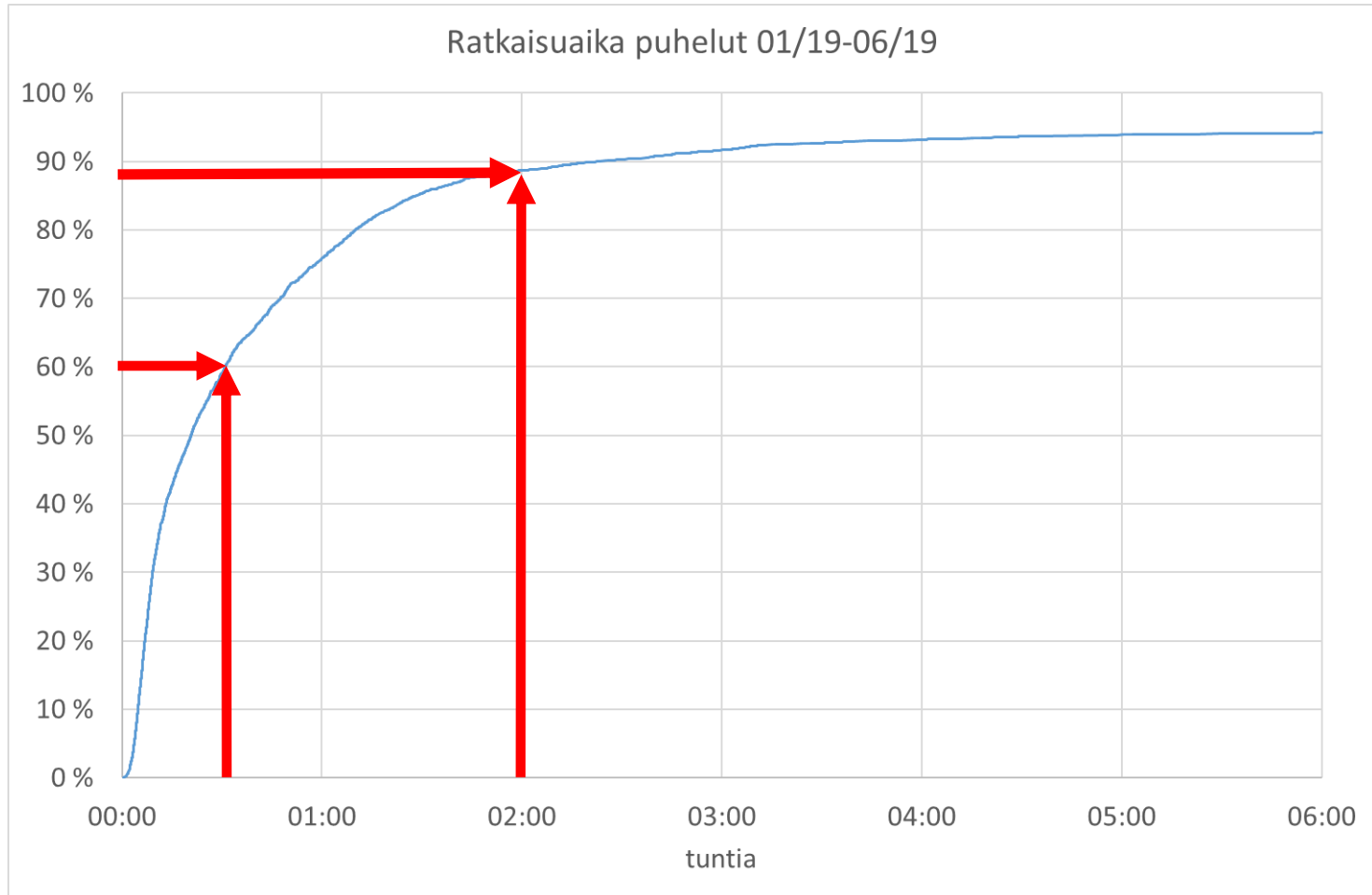
Laatu ja kehittäminen

- **Palveluja kehitetään yhteistyössä** ELY-keskusten, AVI:n, YM:n, MMM:n ja muiden ELY-keskusten asiakaspalvelukeskusten (Liikenne ja TE) kanssa.
- Puhelinpalvelua kehitetään **kuuntelujen ja palautteen perusteella**
 - Palvelumalli- ja tapa perustuu laatukäsikirjaan
 - Puhelinpalvelulle on asetettu palvelukriteerit
 - Puheluja kuunnellaan säännöllisesti
 - Asiakaspalautetta kerätään jaksotetuilla tekstiviestikyselyillä
- Chat-palvelua **kehitetään palautteen perusteella**
 - Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti
- **Viime vuonna chatista asiakaspalautetta antaneista 64 % oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Puheluista asiakaspalautetta antaneista 78 % arvioi palvelua arvosanalla 9 tai 10.**
- **Verkkopalveluja** kehitetään palautteen ja saatujen kokemusten perusteella.



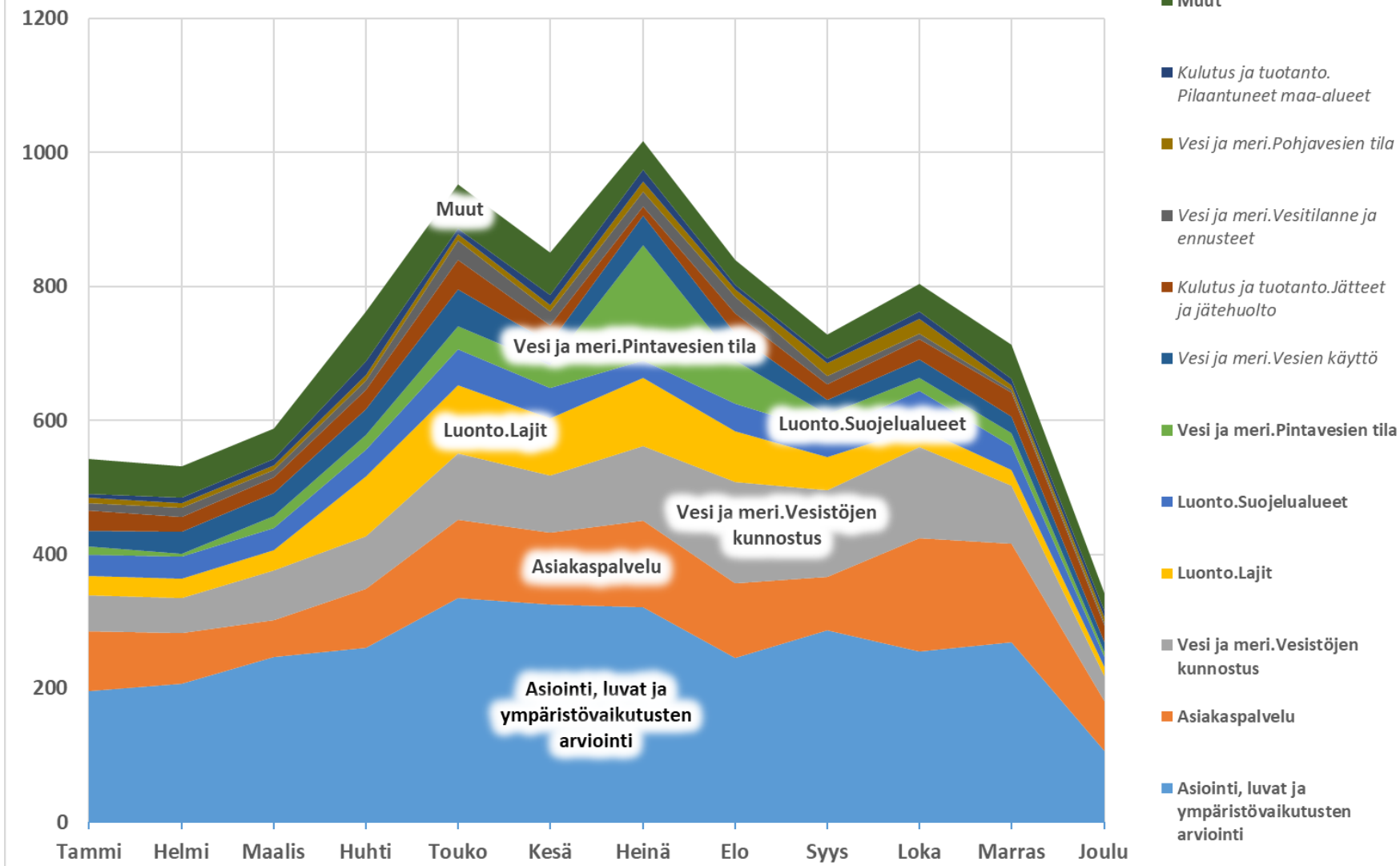
Yhteydenottotapa 2014 - 2019

Yhteydenottotapa	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total
CHAT	0	0	0	1183 (13%)	2349 (22%)	1941 (19%)	3532
Puhelin	5726 (78%)	5605 (81%)	6220 (78%)	6393 (68%)	6688 (62%)	6665 (65%)	30632
Sähköposti	1505 (21%)	1302 (19%)	1474 (20%)	1651 (18%)	1686 (16%)	1603 (16%)	7618
	7301	6949	7788	9409	10 723	10 209	42 170





Suosituimmat aihealueet 2018



Luvuissa on mukana tapahtumanhallintajärjestelmään kirjatut kontaktit, Chat-palvelun kontaktit on käsitelty erikseen



Yleisiä kysymyksiä Y-aspalta

- Ruoppausilmoitus ja siihen liittyvät kysymykset ("ilmiannot"), laiturit
- Henkilöiden (kysytään nimellä) puhelinnumero
- Jättiputket, jättipalsami, KURTTURUUSU (ym. vieraslajit) ja niiden hävittäminen
- Levät, siitepölyt vesistöissä
- Veden korkeudet ja laadut
- Eläinkysymykset; täyttämiset, hävittämiset ym. (naakat, hanhet, merimetsot, liito-orava)
- Maankäyttöön liittyvät kysymykset, kiinteistön rasitteet ym.
- Metsä- ja pelto-ojituksiin liittyvät kysymykset (kunnostukset, ojitussyhtiöasiat)
- Maasto- ja vesiliikenne-rajotukset
- Meluntorjuntaan liittyvät kysymykset
- Jätekuljettajarekisterin tietoja
- Kaivot, maalämpöputket, PV-alueet
- Tuulivoimalaitokset (luvut ja YVAt)
- Erilaiset luvat, avustukset
- Valitukset kuntien viranhaltijoista
- "Lepakoiden mukana tulleiden luteiden hävittäminen vintiltä"
- "Miten hävitän lintukirput?"
- "Saako laittaa geokätkön luonnonsuojelualueelle?"

Mm. näitäkin on kysytty:

- "Mitä lupia mobiilikrematorio tarvitsee?"
- "Naakanpoikaset savuhormissa"
- "Minkälaisen luvan tarvitsee sähköisen vesipiipun maahantuonti?"
- "Saako vainajan tuhkan sirotella veteen?"
- "Mistä saa kaivosvaltaus todistuksen?"
- "Omakotitalon alakertaan rakennetun Zumba- studion melu häiritsee...."
- "Saako Suomessa kasvatettuja lievästi myrkyllisiä matelijoita myydä messuilla?"
- "Saako vanhan hyppyrimäen purkamiseen avustusta?"
- "Paljonko Pohjois-Savossa on mustikoita?"
- "Järvi katosi, kuka korvaa henkisen hyvinvoinnin menetyksen?"
- "Kesämökin sisäilma haisee tunkkaiselle, vaatteet haisevat vielä kaupunki kodissakin"
- "Onko haisunäätä vieraslaji ja tarvitaanko lemmikkeinä pidettävien haisunäätien poikasille lupaa?"
- "Sammet ovat vallanneet koko järven"
- "Naapurin mullikka ahdistelee meidän lehmiä..."
- "Saako lähteessä sukeltaa ja siellä kuvata?"
- "Liikuteltavan mainoksen lupatarve vesialueella"

LI301047	Ratkaistu	26.08.2019 09:52	Käsittelijä: Mikkonen, Piritta Asiakas: Tunnistamaton puhelinkäyttäjä	OC- integraatio	
Ruokolahti. Siruetanoista. KASELY/Kimmo Inki					
LI301046	Ratkaistu	26.08.2019 09:49	Käsittelijä: Mikkonen, Piritta Asiakas: Palomäki, Onerva	OC- integraatio	
Mökin rannan siistiminen. Pori.					
LI301045	Ratkaistu	26.08.2019 09:49	Käsittelijä: Pulkkinen, Mervi Asiakas: Vuokila, Teuvo	OC- integraatio	
ELY-keskuksen ihmiset käyneet mittaamassa melua Tornion val...					
LI301044	Ratkaistu	26.08.2019 09:47	Käsittelijä: Mikkonen, Piritta Asiakas: Vakkila, Asko	OC- integraatio	
Asko Vakkila. Syväjärvi.					
LI301043	Ratkaistu	26.08.2019 09:47	Käsittelijä: Pulkkinen, Mervi Asiakas: Tunnistamaton puhelinkäyttäjä	OC- integraatio	
Kuka hoitaa METSO-asioita, Lappi? Esim. Kari Kempainen					
LI301042	Ratkaistu	26.08.2019 09:44	Käsittelijä: Mikkonen, Piritta Asiakas: Tunnistamaton puhelinkäyttäjä	OC- integraatio	
Maija. Mahdollisesti ostamassa taloa, saunan laajennus tehty...					
LI301041	Ratkaistu	26.08.2019 09:42	Käsittelijä: Mikkonen, Piritta Asiakas: Vakkila, Asko	OC- integraatio	
Jämsä, Vedenkorkeus. Pihlaisten kylä, korkeus pudonnut. on...					
LI301040	Ratkaistu	26.08.2019 09:41	Käsittelijä: Pulkkinen, Mervi Asiakas: Puranen, Anja	OC- integraatio	
Haja-asutusalueen jätevedet, Lohja https://www.lohia.fi...					

Kymmenen minuutin otos



Uuden tapahtumanhallintajärjestelmän aihealue- ym. jako raportointia varten (1/2)

■ **Kontaktilaji (asiakas):**

1. Toiminnanharjoittaja
2. Viranomainen
3. Yksityinen henkilö
4. Opiskelija/oppilaitos
5. Hallinnon sisäinen
6. Yhdistys/osuuskunta
7. Media
8. Muu

■ **Virasto (mitä virastoa asia koskee):**

1. ELY
2. AVI
3. KEHA
4. YM
5. MMM
6. SYKE
7. Väylä
8. Muu



Uuden tapahtumanhallintajärjestelmän aihealue- ym. jako raportointia varten (2/2)

AVUSTUKSET/MAKSATUKSET

- ELY
- KEHA

JÄTE

- Jätehuolto
- Rekisterit
- Roskaaminen
- Tuottajavastuu

KAAVOITUS JA ASUMINEN

- Ilmanlaatu
- Kaavat/maankäyttö
- Melu ja värinä
- Rakennukset

LUONTO JA LAJIT

- Jokamiehenoikeudet
- Muu
- Rauhoitetut/uhanalaiset lajit
- Riistalajit
- Suojelualueet
- Tuho- ja haittaeläimet
- Vieraslajit

LUPA

- Maa-ainesasiat
- Maasto- ja vesiliikennerajoitukset
- PIMA/ympäristövahingot
- Ruoppaus/niitto
- Säännöstely/padot
- Tuulivoima
- Vesitalouslupa/ilmoitukset
- YLVA
- Ympäristölupa/ilmoitukset
- YVA/SOVA

MUU ASIA

- Kysytty asiakirjaa tai asiantuntijaa
- Verkkosivut/lomakkeet
- Y-aspa

VESI

- Kalatalous
- Levät
- Lumi/jää/sade/routa
- Pintavesi
- Pohjavesi
- Tulvat
- Vedenkorkeus/virtaama
- Vesistöjen ym. kunnostus

VESIHUOLTO

- Jätevesien käsittely
- Vedenhankinta/vedenjakelu/kaivot
- Vesilaitokset



- **Edellytyksiä toiminnan onnistumiseksi jatkossakin**
- **Henkilöhaku sisältää oikeata ja ajantasaista tietoa (Heti-palvelu)**
- **Jokaisen kalenterin tulee olla ajan tasalla (loma- ym. poissaoloissa myös sijainen merkitty) ja kalenterin tieto jaettu.**
- **Toiminnan hyvä sujuminen tarvitsee myös ELY-keskusten henkilöstön sitoutumisen ja tuen.**
- **Toimintatavat ja prosessit eri ELY-keskusten välillä tulisi olla yhtenevät.**
- **Verkkosivuilla olevat tiedot pitävät paikkaansa.**
- **Lomalla tai muutoin työpaikalta poissa oltaessa, tulevia sähköposteja ei ohjata suoraan kääntymään Y-aspaan, vaan ne ohjataan tarvittaessa sijaiselle/assistentille/päällikölle. **Ei kirjaamoon.****



Yhteyttä voi ottaa puhelimitse, sähköpostitse sekä chat-palvelukanavan kautta

- Puhelin: 0295 020 900, ma–pe klo 9–16 (viikot 25-32 klo 9-15), pvm/mpm
- Sähköposti: ympariston.asiakaspalvelu@ely-keskus.fi
- Chat: www.ymparisto.fi-sivustolla ma-pe klo 12-15

- Telefon: 0295 020901, mån.–fre. kl. 9–16 (veckor 25-32, kl. 9-15), Ina/mta
- E-post: kundservice.miljo@ntm-centralen.fi

- Sähköposti: ympariston.asiakaspalvelu@avi.fi
- E-post: kundservice.miljo@rfv.fi



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
Närings-, trafik- och miljöcentralen
Centre for Economic Development, Transport and the Environment

KIITOS !

