



ISKUKYKYISET PALVELUT MUUTOKSEN TUKENA -OHJELMA (IPA)

ELY-keskusten johtoryhmä ja TEM ovat päättäneet käynnistää *Iskukykyiset palvelut muutoksen tukena -ohjelman (IPA)* ja asettaa ryhmän vastaamaan keväällä 2013 käynnistetyn uudistusprosessin jatkovalmistelusta ja läpiviemisestä ELY-keskuksissa ja TE-toimistoissa.

Toimikausi

IPA-ohjelman toimikausi on 1.1.2018–31.12.2019. Ohjelman toteutuksen tilannetta väliarvioidaan tulosten, organisoinnin ja resursoinnin osalta vuoden 2018 loppuun mennessä. Ohjelman toimeenpanosuunnitelma laaditaan 31.1.2018 mennessä.

Ohjelman organisointi ja ohjaus

Ohjelman toteutusta varten kootaan *Iskukykyiset palvelut -ohjelmatoiminto*. Ohjelmatoiminnon tueksi perustetaan säännöllisin väliajoin kokoontuva IPA-tukiryhmä. Tukiryhmän tehtävänä on tukea *Iskukykyiset palvelut muutokset tukena -ohjelman* toteutusta, käynnistettävien hankkeiden ja eri hallinnonalojen kehittämistarpeiden yhteensovittamista sekä huolehtia riittävästä vuoropuhelusta ELY-keskusten ja TE-toimistojen sekä maakunta- ja Luova-valmistelun suuntaan. Ryhmän kokoonpano on:

Pekka Häkkinen, ESA ELY, pj.
Sirpa Eklund, POK TE-toimisto, vpj. (varajäsen Kjell Henrichson)
Päivi Blinnikka, UUD ELY, ohjelmapäällikkö ja pääsihteeri, IPA –ohjelma
Pekka Lausti, VAR ELY, IPA –ohjelma
Hannu Tolonen, POP ELY, IPA –ohjelma
Pia Sorvali, KEHA-keskus, IPA –ohjelma
projektipäällikkö, IPA –ohjelma
Mikko Kuoppala, TEM (varajäsen Päivi Tommila)
Minna Torkkeli, YM
Keijo Yli-Hukkala, Mavi (varajäsen Matti Puolimatka, Evira)
Lea Virtanen, Livi (varajäsen Jarmo Joutsensaari, Livi)
Kirsi Kaunisharju, OKM
Heikki Heikkilä, KEHA-keskus (varajäsen Vesa Jouppila)
Merja Toijonen, Pardia (varajäsen Pekka Liimatainen, JUKO)
Johanna Viita, Kuntaliitto/Maakunnan palvelut -tiekarttaryhmä
Virva Hakamäki, aluehallintovirastojen ATOMI-hanke
Nina Lehtimäki, TEM, siht.

IPA-ohjelman tukiryhmän varsinaisten jäsenten lisäksi maakuntien muutosjohtajien toivotaan nimeävän ryhmään jäsenen ja varajäsenen, joilla on niin halutessaan oikeus osallistua tukiryhmän kokouksiin.



Petri Peltonen
kansliapäällikön sijainen, alivaltiosihteeri



Marja-Riitta Pihlman
osastopäällikkö

JAKELU

Tukiryhmään nimetyt

TIEDOKSI

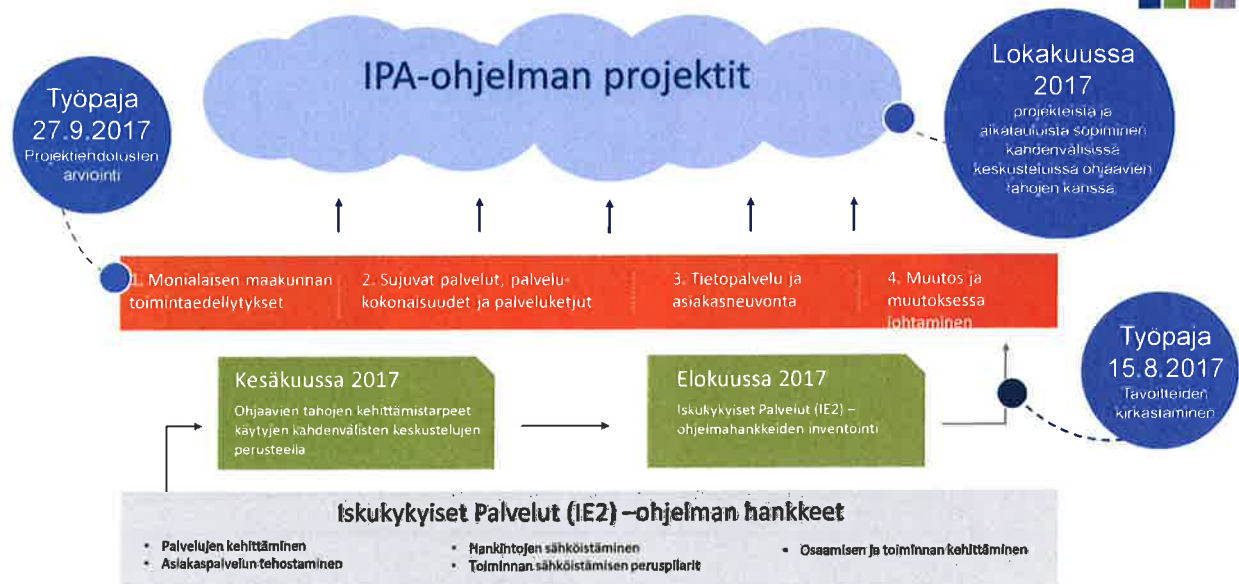
TEM: kansliapäällikkö, osastot
LVM
YM
MMM
OKM
SM
VM
Liikennevirasto
Mavi
Evira
ELY-keskukset
TE-toimistot
Henkilöjärjestöjen pääluottamusmiehet
Maakuntien muutosjohtajat
Taimi-intra
Alueuudistus.fi



Iskukykyiset Palvelut (IPA) –ohjelma

Ohjelman suunnittelu ja projektit vuosille 2018-2019

Suunnittelun tilannekuva joulukuussa 2017





Mikä on Iskukykyiset Palvelut (IPA) –ohjelma?

- ELY-keskusten ja TE-toimistojen 2013 käynnistyneen tavoitteellisen kehittämis- ja sopeuttamisjakson seuraava vaihe.
- Sovittaa yhteen eri hallinnonalojen kehittämistarpeet.
- Keskittyy ELY-keskusten ja TE-toimiston tehtävien hoidon ja siirron turvaamiseen ja palvelukyvyyn ylläpitoon.
- On osa maakuntauudistuksen toimeenpanoa fokuksessa maakuntien palvelukokonaisuudet ja toimivat palveluketjut.
- Toimii yhteistyössä Luova-viraston ja liikennehallinnon muutosten valmistelun kanssa.
- Hyödyntää IE2-ohjelman kokemuksia ja tuloksia.
- Ajoittuu vuosille 2018-2019.

3



Iskukykyiset Palvelut (IPA) –ohjelman hankekokonaisuudet

Monialaisen
maakunnan
toimintaedellytysten
tuki

Sujuvien palvelujen,
palvelukokonai-
suuksien ja
palvelupolkujen
kehittäminen

Tietopalvelu ja
asiakasneuvonta
tukemaan asiointia

Muutoksen ja
muutoksessa
johtamisen tuki

4



Monialaisen maakunnan toimintaedellytysten tuki

Hankintojen sähköistäminen

- IE2-ohjelman IPA-ohjelmalle siirtyvä jatko projekti
- sähköisen hankintamenettelyn vakinnuttaminen ELY-keskuksissa vuosien 2018-2019 aikana
- vuoropuhelun käynnistäminen maakuntavalmistusten kanssa
- yhteensovittaminen VM:n hankintojen digitalisointi -hankkeen kanssa (käynnistynyt jo)
- käyttö on mahdollista laajentaa kaikkiin kilpailutettaviin julkisiin hankintoihin
- 1.1.2018 – 31.12.2019

Asiakkuuden hallintajärjestelmän (CRM) ja asiakastietovarannon (ATV) käyttöönotto

- IE2-ohjelman tukema projekti, jonka tukitarve siirtyy IPA-ohjelmalle
- CRM-integraatiot
- käytön vakinnuttaminen ELY-keskuksissa vuosina 2018-2019
- järjestelmien markkinointi tuleville organisaatioille
- 1.1.2018 – 31.12.2019

Tiedolla johtaminen

- kasvupalveluiden tiedolla johtamisen esiselvityksen jatko
- esiselvityksessä kartoitettu mm. raportoinnista tiedolla johtamiseen, tiedolla johtamisen taso (ministeriö, vastuualue, yksikkö, asiantuntija), tietotarpeet ja tietolähteet eli järjestelmät, tiedon luotettavuus, johtopäätösten tekeminen eli analyysi ja työkalun hallinta
- jatkohankkeessa toimeenpano kasvupalveluiden osa-alueisiin
- jatko projektin valmistelu 1.2. – 31.3.2018
- toteuttaminen 1.4. – 30.8.2018



Sujuvien palvelujen, palvelukokonaisuuksien ja palvelupolkujen kehittäminen

PALVELUMUOTOILU

Kasvupalvelujen palvelumuotoilun jatko

- maakuntien järjestämis- ja hankintavastuu
- tarkemmat jatkotarpeet selviävät käynnissä olevan palvelumuotoilun valmistuessa
- 1.2. – 30.6.2018

PALVELUMUOTOILU

Liikennepalvelu-kartta

- tulevaisuuden liikennepalvelujen kokonaisuuden hahmottaminen (vrt. kasvupalvelujen kokonaisuus keväällä 2017)
- kokonaisuudessa mukana asiakkaat, markkinatoimijat, palveluntarjoajat jne.
- tarpeet maakunnissa poikkeavat, mutta tässä tavoitteena kokonaisuus
- 1.5. – 31.10.2018 (kokonaisnäkymä liikennepalveluista tarvitaan vuodenvaihteessa 2018 – 2019)

PALVELUMUOTOILU

Ympäristövaikutusten arviointi

- tarkastelunäkökulma rajataan projektin aluksi tarkemmin
- projektipäällikkö ja -ryhmä ympäristöhallinnosta
- D9-tiimi sparraajana
- 1.1. – 30.4.2017



Palvelumuotoilun avulla tuotettu tavoitetilä tietopalvelujen rakentamiselle

Ongelma ja ratkaisu



Asiakaslähtöiset tietopalvelut



Sähköisten palveluiden työnjako

Suomi.fi

- Sähköisten asiointipalveluiden pääportaali.
- Sisältää pääsyn kaikkiin julkisiin asiointipalveluihin.
- Keskittyy sähköiseen asiointiin.
- Tukeutuu informaatiokanavana organisaatioiden ja substanssikohtaisiin verkkopalveluihin.
- Sisältää asiakkaiden omat tiedot (pl. sote)
- Sisältää tunnistamisen, valtuutukset sekä toimii virallisena viestikanavana

Kanta.fi

- Keskittyy sote-palveluihin ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen.
- Sisältää asiakkaiden omat terveys- ja reseptitiedot.
- Sisältää asiakkaiden omat potilastiedot.
- Sote-asiointipalveluiden portaali.
- Toimii valinnanvapauden tietopalveluna

Organisaatiot ja substanssit

- Organisaatioiden ja substanssien oma portaali.
- Keskittyy organisaation tai substanssitehtävälleen palveluihin.
- Voi painottaa palvelunäkökulmaa tai voi painottaa organisaation tai substanssin näkökulmaa.
- Linkittyy Suomi.fi ja Kanta.fi portaaleihin.



Julkinen sähköinen palvelu

Suomi.fi

- tunnistaminen
- omat tiedot
- viestit
- valtuudet
- rekisterit
- sähköiset asiointipalvelut

Kanta.fi

- Oma kanta
- potilastiedon arkisto
- asiointiohjeet
- valinnanvapaus

Organisaatiot ja substanssit

- Kela.fi
- Vero.fi
- Luova.fi
- maakunta.fi
- kunta.fi

- Kasvu.fi
- Ymparisto.fi
- Tyosuojelu.fi
- Liikenne.fi



Tietopalvelu ja asiakasneuvonta tukemaan asiointipalveluja

KONSEPTI

Kasvupalvelut

- lähtökohtana julkisten palvelujen tietopalvelun ja asiakasneuvonnan konsepti
- mietittävä maakuntien ja valtakunnallisten, ehkä myös kuntien palvelujen kokonaisuus
- TE-palvelujen ja Kehan yhteydet huomioitava
- lähtökohtana on suomi.fi ja sen tarjoamat mahdollisuudet
- yhteistyöprojekti, mukana VRK, Suomi.fi, TEM, ELYt
- 1.1. – 31.5.2018

KONSEPTI

Liikennepalvelut

- palvelumuotollu valmistunut 2017, sisältää ehdotuksen kokonaisuuden järjestämiseksi
- lähtökohtana julkisten palvelujen tietopalvelujen ja asiakasneuvonnan konsepti
- liikennehallinnon organisaatioiden omien www-sivujen roolin selkeyttäminen
- yhteistyöprojekti, mukana ELYt, Livi, Trafi, VRK, suomi.fi
- 1.3. – 30.9.2018

KONSEPTI

Maatalous- ja elintarviketuotannon palvelut

- lähtökohtana julkisten palvelujen tietopalvelun ja asiakasneuvonnan konsepti
- olemassa olevien (maaseutu.fi ja yritys-suomi.fi) ja virastojen omien verkkosivujen (Mavi, Evira, ELY-keskukset, kunnat) roolin selkeyttäminen
- maakuntien yhteinen neuvonta: sähköisen asioinnin tuki, yleisneuvonta, rahoitustuet ja lupaneuvonta, paikallinen neuvonta, tuki oman toiminnan suunnittelulle
- valtakunnallinen neuvonta: maatalouden erityisneuvonta neuvojille
- hallinnonalalla on oma viestinnän suunnittelu käynnissä, odotetaan sen valmistumista
- yhteistyöprojekti, mukana Mavi, Evira, ELYt, VRK, suomi.fi
- 1.1. – 31.5.2019



Muutoksen ja muutoksessa johtamisen tuki

KOKEMUKSET JA HYVÄT KÄYTÄNNÖT

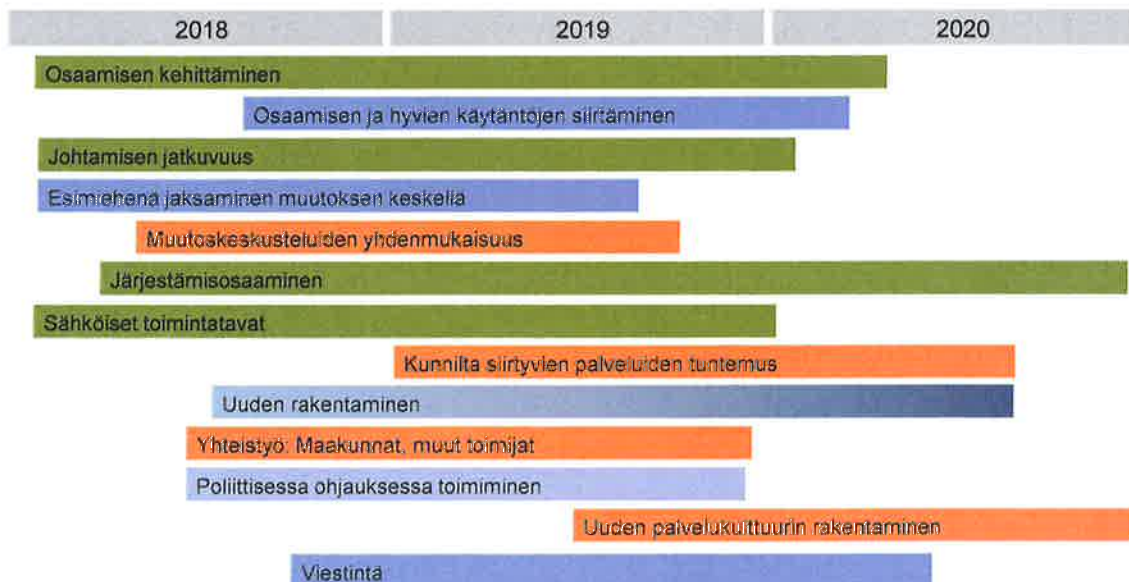
Valtakunnallinen, monipaikkainen organisaatio

- esimerkkinä Keha-keskus ja tavoitteena hyvien mallien tarjoaminen Luova-viraston valmisteluun
- toiminnan järjestäminen ja ylläpito, mm. etäjohtaminen, henkilöstön hyvinvointi
- hyvät toimintatavat ja käytännöt
- projektin organisointi 1.1. – 28.2.2018
- 1.3. – 30.9.2018

KOKEMUKSET JA HYVÄT KÄYTÄNNÖT

ELY-keskukset

- valmistelu käynnistynyt ELYjen asiakkuuspäälliköiden toimesta marraskuussa 2017
- kokemukset monialaisen organisaation toiminnasta, toimialojen välinen yhteistyö ja sen käynnistäminen
- asiakaslähtöiset toimintatavat
- 1.2. – 31.5.2018





Iskukykyiset Palvelut muutoksen tukena (IPA) – ohjelman organisointi



Eri hallinnonaloja edustava ohjausryhmä

Projektien yhteensovittaminen, hallinnonalojen välinen yhteistyö ja rahoituspäätökset



Raportointivastuu

ELY-ylijohtajat, ELY-keskusten johtoryhmä, TE-ohjuri, maakuntaudistuksen valtakunnallisen valmistelun johto



Projektitoimisto

Ohjelmapäällikkö | Hanke- ja projektipäälliköt | Talousasiantuntija | Viestinnän asiantuntija

