

Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistus

Loppuraportti 30.10.2015

Vaihe 1: toisen vaiheen työsuunnitelma, malli ja ehdotus kokeilun kohteiksi



Lisätietoja:
Sirpa Alitalo ja Päivi Tommila
TEM Konserniohjausyksikkö

TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY

Sisällysluettelo

1 Johdanto

- Projektin tausta, tavoitteet ja toteutustapa

2 Haastattelujen ja työpajan tulokset

- Yhteenveto haastattelujen tuloksista
- Yhteiset asiakasryhmät ja kokeilut

3 Kokeilujen lähestymistapa

4 Johtopäätökset

Lisätietoja: TEM konserniohjausyksikkö Sirpa Alitalo ja Päivi Tommila



Johdanto

Projektin tausta, tavoitteet ja toteutustapa



Tausta

- Hallitusohjelma edellyttää julkisten palveluiden digitalisaatiota sekä lupa- ja valitusprosessien sujuvoittamista.
- Hallituksen Digitalisaatio-haasteen vastauksena saatiin useita kymmeniä ehdotuksia lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistamiseksi.
- Merkittävä osa ehdotuksista kuvasi palveluiden asiakaslähtöistä uudistamista yksittäisen viraston näkökulmasta, vaikka useat viranomaiset sääntelevät samanaikaisesti asiakkaiden toimintaa.
- Kapa-ohjelmassa rakennetaan digitalisaation perusratkaisuja, jotka tulee hyödyntää kehitystyössä: asiakkaiden ja viranomaisten palvelunäkymät, yhteiset tietovarannot ja turvallinen tiedonvälitys palveluväylän välityksellä, roolit ja valtuudet.
- Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnassa tulisi päästä aidosti asiakaslähtöiseen kehitystyöhön ja kehityshankkeita tulisi koordinoita kansallisella tasolla, jotta lainsäädännölliset, rakenteelliset ym. esteet asiakaslähtöisille uudistuksille saadaan läpivietyä tehokkaasti.
- Nopea toimeenpano edellyttää kokeilujen kautta etenemistä ja kansallisen palveluarkkitehtuurin hyödyntämistä.
- Yhteinen kehitystyö edellyttää yhteisen toimintatavan ja kokonaisarkkitehtuurin määrittelyä lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnalle.



Tavoitteet ja toteutustapa

- Hankkeen tavoitteena oli yhteistyössä eri viranomaisten kesken kartoittaa ne lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan prosessit, joissa viranomaisten olisi mahdollista tehdä yhteistyötä ja jotka sopisivat kokeiluaihioksi. Lisäksi kartoitettiin, miten Kapa –kehitystä voitaisiin hyödyntää lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan kehitystyössä.
- Ensimmäisen vaiheen tavoitteena oli kartoittaa hallituksen digihaasteeseen ehdottaneiden tahojen kanssa lupa- ja ilmoitustoimintaan liittyvät kehitysideat, tunnistaa ensimmäiset kokeilukohteet sekä kuvata alustava etenemisen tiekartta. Tätä varten toteutettiin yhteensä 11 haastattelua, joihin osallistui yli 25 asiantuntijaa sekä yksi lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan kohteena oleva asiakasyritys.
- Haastattelujen tulokset koostettiin yhteisen kehittämisen työpajaan, jossa tunnistettiin yhteistyössä eri viranomaisten kesken parhaat kohteet kokeiluaihioksi.



Hallitusohjelmasta nousevat tavoitteet hankkeelle

Lähtökohdat lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistukselle nousevat Sipilän hallitusohjelmasta ja eri tahojen antamista digi-ehdotuksista



Sivu 13: "Isojen teollisten hankkeiden osalta otetaan käyttöön lupaprosessien kiirehtimismenettely ja **rutiinilupa-asioita siirretään ilmoitusmenettelyyn**".

Sivu 24: "Suomi on ottanut **tuottavuusloikan julkisissa palveluissa** ja yksityisellä sektorilla **tarttumalla digitalisaation mahdollisuuksiin ja purkamalla turhaa sääntelyä ja byrokratiaa**. Suomen ketterää uudistumista tuetaan **luottamukseen**, vuorovaikutukseen ja kokeilujen hyödyntämiseen perustuvalla johtamiskulttuurilla".

Sivu 24: "Määrätietoisella johtamismallilla on kehitetty käyttäjälähtöiset, tuottavuutta ja tuloksellisuutta nostavat **yhden luukun digitaaliset julkiset palvelut...** Kansalaisten arkea, yritystoimintaa... tervettä kilpailua ja vapaaehtoistoimintaa on **helpotettu merkittävästi turhaa sääntelyä purkamalla, hallinnollista taakkaa keventämällä ja lupaprosesseja sujuvoittamalla...** Julkinen hallinto sitoutuu kysymään **samaa tietoa kansalaisilta ja yrityksiltä vain kerran**".

Sivu 24: "**Digitalisoidaan julkiset palvelut**. Toimintatavat uudistaen rakennetaan julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi, jotta julkisen talouden kannalta välttämätön tuottavuusloikka onnistuu. Kehittämisessä priorisoidaan palvelut, joissa **tuottavuushyöty on suurin**".


Sivu 29: "... **virastorakenteen uudistusta** jatketaan tukeutuen... Kehittämisperiaatteisiin **1) selkeästä rakenteesta ja ohjauksesta, 2) valtakunnallisesta toimivallasta, 3) asiakasnäkökulmasta, 4) sähköisistä palveluista, 5) kyvystä muutokseen & riskienhallintaan, 6) julkisen hallinnon yhteistyöhön asiakaspalvelussa.**"




Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistus

Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistaminen etenee kolmessa vaiheessa, joista tämä projekti on ensimmäinen vaihe


1. Etenemissuunnittelu yhteistyössä virastojen kesken (lokakuu 2015)

- Suunnitelma lupa- ja ilmoitustoiminnan kehityksen etenemisestä 2015-2016 yhteistyössä eri viranomaisten kesken
 - Tunnistetut parhaat käytännöt sekä sopivat kokeilukohteet (max 2-3 kokeilua) asiakaslähtöiselle kehitykselle
 - Kuvaus KaPa –kehityksen roolista lupatoiminnan kehittämistyössä
 - Lähestymistapa yhteiselle kehittämiselle (suunnitellaan ensimmäisten kokeilujen läpivienti 2. vaihetta varten)
- 
- Tuotoksena syntyy toisen vaiheen työsuunnitelma, joka sisältää ensimmäisen kokeilun kohteet

2. Asiakaslähtöisen lupa- ja ilmoitustoiminnan kehityksen kokeilu (marras-joulukuu 2015)

- Kokeillaan valitut asiakasryhmät osallistaen asiakaslähtöistä lupa- ja ilmoitustoiminnan kehitystä:
 - Miten määritellään yhteiset palvelupolut ja asiakaslähtöiset toimintatavat sekä niiden hyödyt?
 - Miten hyödynnetään Kapan tuomia ratkaisuja?
 - Miltä osin virastokohtainen kehitystyö sekä lupa- ja ilmoitustoiminnan sujuvoittaminen voivat edetä rinnakkain?
- 
- Kokeilujen pohjalta syntyy testattu, yhteinen asiakaslähtöisen kehittämisen malli sekä näkemys palveluuoitoilun hyödyntämisestä, osaamistarpeista, jatkon rahoitusmallista sekä arvio hyödyistä. Tämän pohjalta voidaan tehdä päätös kehitystyön jatkosta ja arvioida tarvittavaa rahoitusta.

3. Lupa- ja ilmoitus-toiminnan kehitystyön laajentaminen (vuosi 2016-)

- Pilottiratkaisut: edellisessä vaiheessa syntyneitä palvelupolkuja kehitetään pilottiratkaisuisiksi yhteiseen käyttöön
 - Yhteistyön malli: Luodaan yhteinen viitearkkitehtuuri ja tietoarkkitehtuuri sekä määritellään yhteiset toimintatavat asiakaslähtöisen kehityksen koordinointiin
 - Skaalautuminen: laajennetaan lupa- ja ilmoitus-toiminnan kokeiluja uusiin asiakasryhmiin ja virastoihin edellisessä vaiheessa luodun mallin avulla
- 
- Ketterä kehitystyö tuottaa ensimmäisiä yhteiseen käyttöön kehitettyjä ratkaisuja
 - Yhteistyömallin ansiosta asiakaslähtöinen ja virastokohtainen kehitystyö etenevät rinnan
 - Asiakaslähtöisen kehittämisen lähestymistavan avulla voidaan käynnistää uusia kokeiluja

Ymmärrys yhteisestä kehittämisestä ja asiakaslähtöisen kehittämisen lähestymistavan suunnittelu

Sitoutuminen yhteiseen kehittämiseen ja kokeiluissa testattu asiakaslähtöisen kehityksen lähestymistapa

Yhteisen kehittämisen käynnistyminen laaditun lähestymistavan tukemana

Sääntelyn tarkastelu ja huomioiminen kehitystyössä, yhteistyö sääntelyn sujuvoittamisvalmistelun kanssa



Lokakuussa tehtävän työn tavoitteet

Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistuksen käynnissä olevan vaiheen lopputuotteena syntyy lähestymistapa yhteiselle etenemiselle

Suunnitelmassa huomioidaan digiloikasta kiinnostuneiden lupa- ja ilmoitusviranomaisten omat hankkeet, luonnostellaan yhteistä asiakaslähtöistä kehitystyötä ja valitaan alustavat kokeilut virastorajat ylittävälle kehitystyölle vuoden 2015 lopulla.

Etenemissuunnitelma vuosille 2015-2016

Yhteinen etenemissuunnitelma:

1. Tunnistettu yhteisten asiakasryhmien avulla tarpeet lupa- ja ilmoitustoiminnan asiakaslähtöiselle kehitystyölle ja kokeiluille, sekä laajan yhteistyön mahdollistavalle toimintatavalle
2. Suunnitelma 2. vaiheen toteutustavasta sisältäen mm.:
 - a) Kokeiluun valittujen asiakasryhmien perustelut (esim. volyymi ja vaikuttavuus, tunnistetut haasteet ja mahdolliset hyödyt)
 - b) Mallinnus yhteisen kehittämisen lähestymistavasta: kokeilujen tavoitteet, laajuus, lähestymistapa sekä osallistuvat virastot (minimissään kaksi virastoa mukana; virastojen resurssit ja sitoutuminen myös tärkeä osa valintaperusteita)
 - c) Tunnistetut liittymät Kapa-kehitykseen ja virastokohtaiseen kehitykseen
 - d) Arvio kokeilujen vaatimasta investoinnista marras-joulukuussa 2015 (max 2-3 kokeilua; kokeilujen valinnassa tullaan korostamaan hyötyjen lisäksi esimerkiksi asiakasryhmien merkittävyyttä, useamman viraston osallistumista, sekä virastojen valmiutta kokeiluihin)
3. Alustava suunnitelma 3. vaiheelle: alustava listaus seuraavien kokeilukohteiden asiakasryhmistä ja virastoista

Virastotason tarkastelu:

1. Tunnistettu toimijoiden lupa- ja ilmoitustoiminnan yhteiset asiakasryhmät, joille voitaisiin rakentaa yhteisiä palvelupolkuja
2. Tunnistettu alustavia lupa- ja ilmoitustoiminnan kehitystarpeita, joihin voisi rakentaa yhteisiä digitalisaatoratkaisuja (esim. Kapa tai muut yhteiset)
3. Jaettu parhaita käytäntöjä asiointiprosessien sujuvoittamiseen liittyen



Lokakuussa tehtävän työn aikataulu

Projektin päävaiheet olivat digi-haasteiden läpikäynti, sidosryhmähaastattelut, työpöytäanalyysi ja aiheiden työstäminen työpajassa

Kuukausi	Syys	Lokakuu			
Viikko	40	41	42	43	44

1. Digi-haasteen osallistujien haastattelut ja tiekartan luonnostelu					
Projektin käynnistäminen ja haastatteluiden valmistelu	◆				
Haastattelut ja etenemissuunnitelman luonnos		◆	Haastattelut		
2. Etenemissuunnitelman tarkentaminen vuoden 2016 loppuun					
Työpajan valmistelu ja toteutus			◆	◆	Työpaja
Täydennyshaastattelut				◆	Haastattelut
Etenemissuunnitelman laadinta vuoden 2016 loppuun					◆

◆ = Haastattelu/Työpaja

◆ = työkokous

■ = Työvaiheen kesto



Sisällysluettelo

1 Johdanto

- Projektin tausta, tavoitteet ja toteutustapa

2 Haastattelujen ja työpajan tulokset

- Yhteenveto haastattelujen tuloksista
- Yhteiset asiakasryhmät ja kokeilut

3 Kokeilujen lähestymistapa

4 Johtopäätökset



Haastatellut sidosryhmät

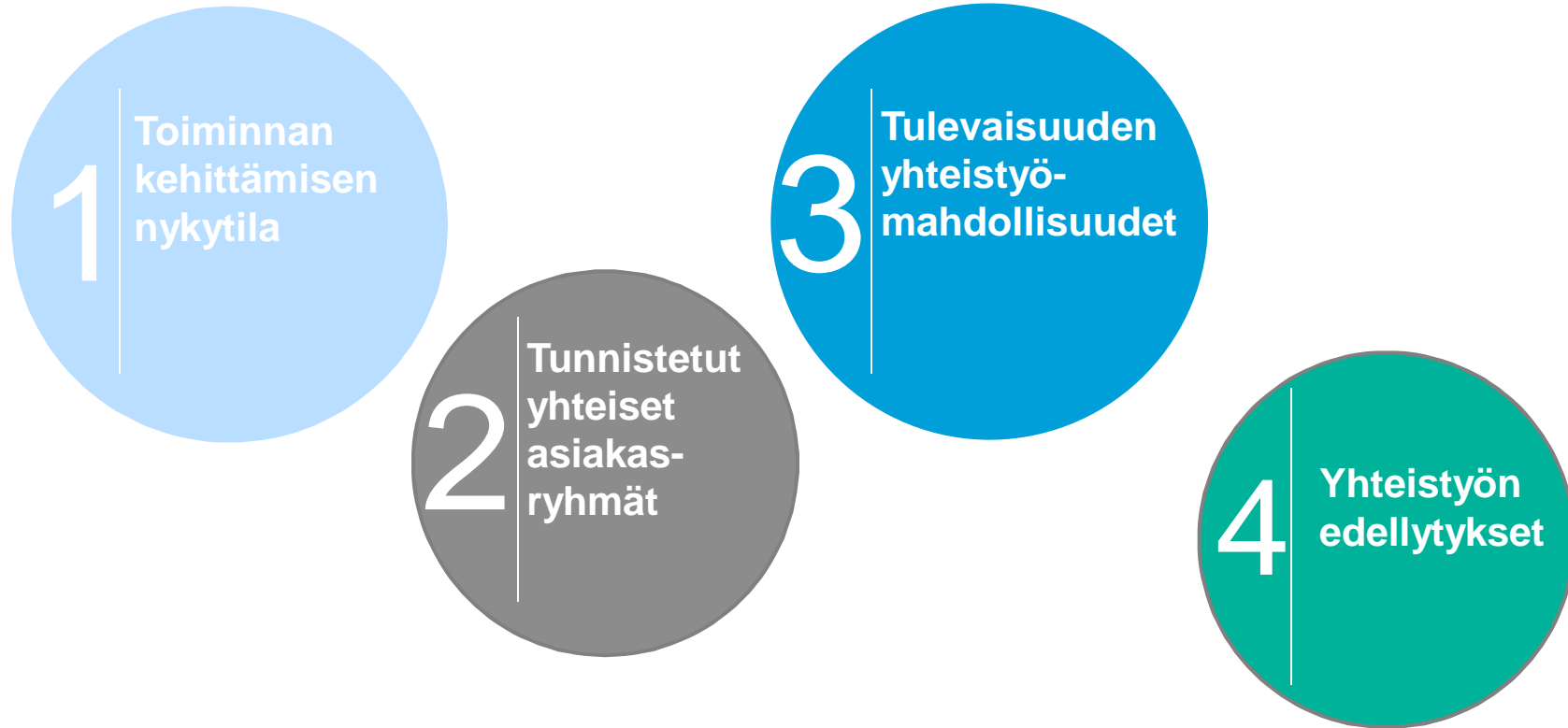
Sidosryhmähaastatteluja tehtiin 10 kpl aikavälillä 9.- 20.10.; haastatteluiden kesto oli n. 1,5 tuntia ja niihin osallistui 2- 6 haastateltavaa

Haastateltava tah		Ehdotuksen aihe	Osallistujat tai yhteydenottaja
1.	STM	<ul style="list-style-type: none">• Ympäristöterveydenhuollon VATI-hanke• Työsuojelun digitalisaatio	Jyrki Huikari ja Teija Inkilä
2.	Trafi	<ul style="list-style-type: none">• Ajokorttiprosessin kehittäminen• Trafin tietojen maksuttomuus	Mia Nykopp, Anna Mikkola, Olli Lindroos, Hanna Hakanen
3.	Helsingin kaupunki	<ul style="list-style-type: none">• Digitaalinen Helsinki yrityksille	Päivi Munther, Ari Andersin
4.	MMM	<ul style="list-style-type: none">• Maa- ja elintarviketalouden ja maaseudun kehittämisen asiointiprosessien sähköistäminen	Päivi Virtanen, Jaana Merta
5.	YM	<ul style="list-style-type: none">• Ympäristö- ja vesilupaprosessien ja niiden valvontaprosessin ja tiedonhallinnan sujuvoittaminen ja tehostaminen	Juha Lahtela, Oili Rahnasto, Jauho Tommi ja Jaana Junnila
6.	VRK ja PRH	<ul style="list-style-type: none">• Perusrekisterien tietojen hakuun liittyvät lupaprosessit ja hakuprosessien yhtenäistäminen• Oikeushenkilöiden lupa- ja ilmoitusprosessin sujuvoittaminen	Eero Konttaniemi (VRK), Timo Junnonen (PRH) ja Mikko Pitkänen (PRH)
7.	AVI	<ul style="list-style-type: none">• Ympäristölupien jatkohanke• Kaikki AVI:n digiehdotukset	Asko Harjukelo (AVI), Sari Björkbacka (AVI), Heikki Heikkilä (KEHA/TIVI)
8.	SYKE	<ul style="list-style-type: none">• Ympäristötieto tehostetusti ja paikkatietopohjaisesti kaikkien osapuolten käyttöön ympäristömenettelyissä	Riitta Teiniranta, Kimmo Silvo ja Seppo Rekolainen
9.	Poliisi	<ul style="list-style-type: none">• Lupien sulkulista, mobiililuvat ja omien sekä huollettavien lupatietojen tarkastelumahdollisuus PAVÄn kautta	Petri Pipatti, Mika Hansson, Minna Grosten
10.	Tukes	<ul style="list-style-type: none">• Valvonta- ja lupa- ja ilmoitustietojen ja -käsittelyn digitalisointi ja yhtenäistäminen	Mirja Palmen, Kirsi Levä, Päivi Rantakoski, Leena Ahonen, Jorma Rantanen, Ari Pihlajamäki



Nostot haastattelujen tuloksista

Pääteemat



Nostot haastattelujen tuloksista



TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY

Yhteenveto haastattelujen tuloksista

Haastateltavat olivat kiinnostuneita lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistamisesta, ja aiheen parissa tehdään jo paljon kehitystyötä

Päälöydökset haastatteluista

Toiminnan kehittämisen nykytila	<ul style="list-style-type: none">Virastojen prosessit ovat edelleen pääosin manuaalista työtä, vaikka tarve prosessien sähköistämiseksi on tunnistettuVirastojen nykyiset digitalisaatio-hankkeet ovat jossain määrin poikkihallinnollisia, mutta asiakkaiden aito osallistaminen kehitystyöhön on harvinaistaKapa (Kansallinen palveluväylä) kehitys on usein otettu huomioon hankkeissa, mutta Kapaan nojautuva asiointiprosessien kehitys on edelleen vähäistä
Tunnistettut yhteiset asiakasryhmät	<ul style="list-style-type: none">Haastatteluissa korostui 6 yhteistä asiakasryhmää (lisäksi "Muut"-kategoria):<ul style="list-style-type: none">TeollisuuslaitoksetTapahtumajärjestäjätRavitsemistoimintaMaa- ja elintarviketalousRakennusalaKansalaiset
Tulevaisuuden yhteistyömahdollisuudet	<ul style="list-style-type: none">Tulevaisuuden yhteistyömahdollisuudet nähtiin merkittävänä, ja kehitystyön hyötyjä tunnistettiin niin virastoille, asiakkaille kuin laajemminkin yhteiskunnalle (tehokkuus, laajempi vaikuttavuus esim. yritystoiminnan esteiden poistaminen)Useimmat haastateltavista nostivat esille erityisen suuren hyötypotentiaalin, kun puhutaan nykyprosessien sähköistämistä laajemmasta kehityksestä (esim. siirtyminen ilmoitusmenettelyyn tai valvontojen vaatiman tiedonkeruun uudistaminen)Kehityspotentiaalia poikkihallinnolliseen ja asiakaslähtöiseen kehitystyöhön tunnistettiin monilla alueilla, esimerkiksi "yhden luukun" periaate ja yhteiset tietovarannot, prosessin läpinäkyvyys asiakkaalle, radikaalimpi toiminnan uudistaminen (esim. riskiperusteiset valvonnat tai aktiivisten kansalaisten osallistaminen valvontoihin)
Yhteistyön edellytykset	<ul style="list-style-type: none">Useat tahot totesivat, että nykymalli ei tue poikkihallinnollista kehittämistä – operatiivinen yhteistyö kyllä onnistuu, mutta laajempi ja vaikuttavampi, rakenteellinen yhteistyö vaatii muutoksia esimerkiksi johtamiseen, rahoitusmalleihin ja vallitsevaan kulttuuriin, lisäksi tarvitaan yhteinen ymmärrys tilanteesta ja tavoitteista sekä pidemmällä tähtäimellä lainsäädännön tarkistamistaMalliesimerkkejä ja inspiraation lähteitä tunnistettiin useita, mm. Vero (tietojen automatisointi ja esitäyttö), Kela (asiointikäytännöt, asiakaslähtöisyys), Viron kansallinen palveluväylä ja digitalisaatio, Äänekosken sellutehdas (ympäristöluvan nopeuttaminen), Lupapiste ("yksi luukku" kuntasektorilla), julkisten palveluiden sähköistäminen Ruotsissa ja Tanskassa, Etelä-Afrikan paikka- ja havainne tietoja hyödyntävä ns."skriinaus" (riskikohteiden tunnistaminen)Yleisesti ottaen haastateltavat kokevat LIV toiminnan uudistamisen hyvin tärkeänä, ja näkevät merkittävän hyötypotentiaalin; Kaikki haastatellut tahot ovat ilmaisseet kiinnostuksen jatkokehittämiseen



Nostot haastattelujen tuloksista(1/4)

Edelleen tehdään paljon manuaalista työtä, vaikka tarve prosessien sähköistämiseksi on tunnustettu

Toiminnan kehittämisen nykytila

”Mentiin vähän siihen lankaan, että sähköistettiin vanha suoraan, ilman prosessikehitystä, ja mukauttamista.. lupahan on lopulta kokoelma tietoa asiakkaan toiminnasta, joista koostetaan yhden ajanhetken päätöksenteon pohjaksi asiakirja – silti vaadimme edelleen lupalomakkeiden täyttämistä.”

”Yhteistyötä ministeriöihin ja virastoihin sentään tehdään paljon, mutta kuntatoimijat ovat jääneet kehittämisen ulkopuolelle.”

”Valvontojen resurssit ovat pienenevässä joka tapauksessa, joten uusia toimintatapoja turvaamiseen on mietittävä.”

”Siiloutuminen on iso ongelma, ei pystytä asettumaan muiden näkökulmaan, vaan halutaan itse tietty ilmoitus tietyssä muodossa.”

”Välillä sähköistäminen tarkoittaa sähköpostin lähettämismahdollisuutta; PDF liitteenä.”

”Joitakin lupamenettelyitä on jo muutettu esim. rekisteröintimenettelyksi.”

”Lupapiste on sekä hyvä että huono esimerkki, koska rakennuslupa-hakemuksen käsittely toteutuu hyvin kuntasektorin yhteisessä järjestelmässä, mutta samalla luodaan siilo yhden lupa-asian hoitoon.”



Nostot haastattelujen tuloksista(2/4)

Yhteisiä asiakasryhmiä tunnistettiin toimialoittain

Tunnistetut yhteiset asiakasryhmät

“Merkittävimmiksi yhteisiksi asiakkaiksi näemme maa- ja elintarviketalouden toimijat.”

“Tapahtumien lupa- ja valvontatoiminnassa tarvitaan useilta eri tahoilta lupia tapahtuman järjestelyyn. Tässä voisi olla mahdollisuus yhteistyölle.”

”Teollisuudessa menettelyjen toimijat vaihtelevat toimialoittain, mutta yleisemmin teollisen toimijan valvontaan osallistuvat usein Tukesin lisäksi AVI työsuojeluun ja luvitukseenkin, ELY ympäristövalvontojen suhteen, kunnat esim. kaavoitukseen, ympäristönsuojeluun ja rakennusvalvontaan, Pelastuslaitos turvallisuuden näkökulmasta sekä tapauskohtaisesti muut virastot (esim. Valvira).

Näillä toimijoilla voi olla vielä sisäiset osastot toteuttamassa lupa- ja valvontatoimintaa eri tavoin.”

“Maa-ainesten ottaminen voisi olla herkullinen case - konkreettinen ja pikavoittoja paljon tarjolla - lisäksi toimija- ja sääntelykenttä on laaja.”

“Meidän tulisi tutustua paremmin asiakkaidemme toimintaan, jotta ymmärtäisimme, keiden kanssa voimme tehdä yhteistyötä.”

”Jos saataisiin yhteistyöllä ja sujuvoittamisella edes kuukausi ympäristöluvan käsittelyaikaa lyhyemmäksi, olisi tästä ihan hurjat hyödyt toiminnanharjoittajille.”



Nostot haastattelujen tuloksista(3/4)

Tulevaisuuden yhteistyömahdollisuudet nähtiin merkittävinä

Tulevaisuuden yhteistyömahdollisuudet

”Kansalaiset ovat kiinnostuneita elinympäristöstä ja vaikuttamisesta, mutta eivät opi ja halua käyttää kymmenien eri viranomaisten ’kansalaishavainto’-järjestelmiä, yhteiset ratkaisut tarpeen.”

”Asiakaslähtöisyys on tärkeää, mikäli hallitusohjelmaa edistetään.”

”Keräämme paljon samoja tietoja muiden virastojen kanssa. Meidän pitäisi paremmin pystyä hyödyntämään jo kerran kerättyä tietoa. Vaikuttavuuspotentiaali on hurja (tuottavuusnäkökulma sekä virastoille että toiminnanharjoittajille). ”

”Seinien takana tapahtuvan yhteistyön ei ole pakko näkyä loppukäyttäjälle”

”Miten yhdistää ketterä toiminta sekä sääntely ja oikeudenmukaisuus?”

”Olisi mielenkiintoista nähdä, mitä muiden viranomaisten valvontaraportit pitävät sisällään.”

”Mahdollisuus olisi tunnistaa geneerisiä lupaprosesseja, vaikka tietyn substanssin valvominen erkanee.”

”Voisiko kaikki lupa-asiat koota yhteiseen Kapa-palvelunäkymään? Kenellä on yhteisesti kerätyn tiedon omistajuus?”



Nostot haastattelujen tuloksista(4/4)

Yhteistyön tunnistettiin edellyttävän yhteisiä toimintamalleja, käsitteistöä, tiedon keruuta, ymmärrystä, resursointia ja ennen kaikkea tahtotilaa

Yhteistyön edellytykset

“Millä virastot saadaan irtautumaan oman brändin rakentamisesta ja sitoutumaan yhteiseen työskentelyyn?”

”Yhteistyötä ei voida tehdä ilman yhteistä tahtotilaa ja ymmärrystä.”

”Palvelumuotoilun keinoja on jo kokeiltu asiakaslähtöisyyden lisäämiseksi.. Pikkuhiljaa hyvä buumi päällä.”

“Yhteistyön edellytyksenä on virastojen välinen hankkeen koordinointi ja yhteinen ymmärrys aikataulusta sekä resursseista.”

”Miten pienivolyymisten lupa-asioiden hoitoa voidaan kehittää kustannustehokkaasti? Tässä voitaisiin hyödyntää yhteistä kehittämistä.”

”Johtamista, ja muutoksen toimeenpanoa tulisi kehittää, koska asiakaslähtöisten kokeilut eivät muutoin tule onnistumaan – kehitettävä asennetta, menetelmä-osaamista, rahoitusmalleja, toisaalta pitää kokeilla kevyesti ja hyväksyä epäonnistuminen.”

“Palveluita kehitettäessä pitäisi olla yhteensopivaa tietoa, yhteistä tietoa ja käsitteistöä, joka avustaisi tiedon hyödyntämisessä.”

“Muutokset yhteisten asiakkaiden tiedoissa tulisi tehdä asiakkuuteen liittyen, ei virastokohtaiseen asiaan liittyen, jotta esim. uudet osoitetiedot olisivat kaikkien hyödynnettävissä.”



Näkemykset lyhyen ja pitkän aikavälin kehityksestä

Yritysassiakkaan ja viranomaisen näkökulmasta



TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY

Yrityksen näkemys lyhyen ja pitkän tähtäimen kehitystarpeesta

Yrityshaastattelussa koettiin, että toiminnan aloittamista ja kehittämistä tulisi helpottaa

Yhteenveto yrityshaastattelusta ja yrityksen näkemyksistä lyhyen ja pitkän aikavälin kehitykseen

Nykytila

- Haastattelussa pääongelmiksi nykytilassa koettiin pitkä läpimenoaika sekä prosessin huomattava hallinnollinen taakka (esim. tietojen toimittaminen eri tahoille ja eri formaateissa, ”paperisota” – esimerkkinä yhden isohkon hankkeen luvituksen työmäärä 150-300 tuntia); lisäksi haittoina koettiin negatiiviset vaikutukset liiketoimintaan

Tulevaisuuden mahdollisuudet – Tärkeimmät kehityskohteet

- ”Yhden luukun periaate”; prosessin nopeuttaminen ja räätälöinti – kaikkia ei tarvitse valvoa samalla tavalla

Lyhyt tähtäin: sujuvat ja asiakaslähtöiset lupaprosessit

- Sujuvien ja asiakaslähtöisten lupaprosessien kehittäminen koettiin hyvänä ajatuksena – aikaa ja kustannuksia säästettäisiin, lisäksi tunnistettiin positiivisia vaikutuksia myös liiketoiminnan ydinasioihin (esim. nopeampi kaupallistaminen ja tuote-kehityksen keventäminen)

Pitkä tähtäin: ilmoitusmenettely ja riskiperusteiset valvonnat

- Siirtyminen ilmoitusmenettelyyn ja riskiperusteiseen valvontaan koettiin yhtenä pääkeinona kehityskohtien korjaamiseksi; lisäksi esille nostettiin lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan aito ”perkaaminen” asiakaslähtökohdista ja pohjoismainen yhteistyö



Yrityksen näkemys lyhyen ja pitkän tähtäimen kehitystarpeesta

Yrityshaastattelussa koettiin, että toiminnan aloittamista ja kehittämistä tulisi helpottaa

Nostoja yrityksen näkemyksistä lyhyen ja pitkän aikavälin kehitykseen

”Nykyprosessi jäykistää asioita ja pahimmillaan hidastetaan uuden tuotteen markkinoille tuloa jopa vuosi.”

”On tärkeää keskittää huomio ja panokset oikeisiin asioihin, sillä Suomen byrokratia pyörii vielä 3 vuotta vaikka yhtään yritystä ei enää olisi. Tämä on kärjistys, mutta lupaprosessin pitää ruokkia ja palvella yhteiskuntaa, sen turvallisuutta ja uudistamista - ei byrokratiaa.”

”Keinona ilmoitusmenettely ja riskiperusteiset valvonnat on oikein hyvä – kevennetään, hyödynnetään tietopohjaa ja automatisointia, ja kansalaisten aktiivisuutta, sekä parannetaan läpinäkyvyyttä. Kääntöpuolena tulee miettiä tarkkaan, mitä tietoja yritys voi jakaa kansalaisille.”

”Asiakaslähtöinen kehittäminen on juuri se keino. Viime kädessä kyse siitä, että saadaan fiksumasti tarvittavat selvitykset tehtyä ja aloitetaan toiminta, mutta ei ylimääräistä, ja tieto liikkuu.”

”Valvontaa tulisi tehdä ja räätälöidä toiminnan laajuuden mukaan, jolloin valvontamenettely vastaisi paremmin vaatimuksiin.”



Viranomaisten näkemykset lyhyen ja pitkän tähtäimen kehityksestä

Viranomaisten haastatteluissa keskusteltiin myös kehitystyön tavoitteellisuudesta ja pitkän tähtäimen kehitystyöstä

Yhteenveto viranomaisten näkemyksistä lyhyen ja pitkän aikavälin kehitykseen

- Useat virastot ovat tunnistaneet **lyhyemmän tähtäimen** pikavoittoja, jotka syntyvät lupa-asioinnin sujuvoittamisesta ja toiminnan tehostamisesta esimerkiksi seuraavien kehitysprosessien kautta:
 - Lupaprosessin läpikäyminen ennen sähköistämistä ja linjaaminen muiden virastojen kanssa
 - Yhteisten tietotarpeiden tunnistaminen ja hyödyntäminen
- Lisäksi **pitkän tähtäimen kehityksen** suhteen nousi eri haastatteluissa esiin useita näkökulmia, jossa tulevaisuutta lähdettiin miettimään vapaammin:
 - Yhteiskunta, teknologia, elinkeinorakenne ja ympäristötekijät kaikki muuttuvat kasvavaa vauhtia, miten lupa-, ilmoitus-, ja valvontatoiminnan tulisi mukautua?
 - Pohdittiin, että hallinnon toimintamalli ja lainsäädäntö tulisi miettiä uudestaan; aukkoja ja päällekkäisyyksiä tiedetään löytyvän
- Lisäksi huomioitavaa, että useassa haastattelussa tuotiin esiin voimistuvaa uudistamishalua ja kulttuurinmuutosta
- Muutamassa haastattelussa nostettiin esiin Teollisen internetin ja big datan vaikutukset lupatoiminnan kehittämiseen, joka herättää kysymyksen: voitaisiinko analytiikalla ja joukkoistamisella luotettavasti korvata osa virastojen työstä? Miten yhdistää ketterä toiminta ja oikeudenmukaisuus & turvallisuus?



Viranomaisten näkemykset lyhyen ja pitkän tähtäimen kehityksestä

Viranomaisten haastatteluissa keskusteltiin myös kehitystyön tavoitteellisuudesta ja pitkän tähtäimen kehitystyöstä

Nostoja viranomaisten näkemyksistä lyhyen ja pitkän aikavälin kehitykseen

”Jo 20v sitten *luvaton virasto* -projekti, jolloin osa luvista muutettiin ilmoituksiksi, mutta ei uskallettu muuttaa virastojen toimintaa, ja resursointia. Käytännössä asiat eivät muuttuneet eli vaatisi todellisen päätöksen ja muutoksen, jotta asiat tapahtuu.”

”Asiakaslähtöisyydellä ja radikaalimmalla toiminnan uudistamisella on hyvä momentum. Nyt on haluttu lähteä hakemaan vilttejä ideoita, uudenlaista tekemistä ja asiakaslähtöisyyttä.”

”Toiminnan uudenlainen räätälöinti ja jopa segmentointi riskipitoisesti on kiinnostavaa. Sähköistäminen ja tämä mahdollistaisi aivan uudenlaisen paukkujen kohdistamisen. Toisaalta lain tulee olla sama kaikille.”

”Tieto pitäisi pystyä keräämään purkamaan fiksusti, eräänlainen master-raakadata, joka päivittyy, ja josta pystyttäisiin koostamaan asiakirja mihin tahansa kanavaan.”

”Sanktiot tulisi olla kovat, ja sanoa ääneen että tietty riski on pakko hyväksyä [siirtymisestä ilmoitusmenettelyyn ja riskiperusteiseen valvontaan]”



Yhteiset asiakasryhmät ja kokeilut



Yhteiset asiakasryhmät

Haastatteluissa nousi esiin yhteensä kuusi erilaista asiakasryhmäkategoriaa, joiden toimintaan liittyy useampi viranomainen; neljää asiakasryhmäkategoriaa työstettiin tarkemmin lokakuun työpajassa

Työpajassa ryhmitöissä tarkastellut asiakasryhmäkategoriat (tarkemmat selvitykset kategorioittain sivuilla 25-29)



Muut asiakasryhmäkategoriat

Kategoria	Esimerkkejä asiakkaista	Esimerkkejä viranomaisista ja velvoitteista
5. Rakennusala	<ul style="list-style-type: none">Rakennuttajat, isot rakennusyrietyksetPienet rakennusyrietyksetMaansiirtoa tekevät toimijat	<ul style="list-style-type: none">AVIt (työsuojeluasiat, vesilupa)Kunnat, esim. rakennusvalvontaviranomainen, ympäristökeskukset (rakennuslupa, maa-aineslupa ja vuosittainen raportointi, maisemalupa, melu- ja värinäilmoitus,)ELY:t (ympäristöluvat, valvonta (ainakin jos usean kunnan alueella))
6. Kansalaiset	<ul style="list-style-type: none">Kansalaiset	<ul style="list-style-type: none">Poliisi (passit, ajokortit, aseluvat)Trafi (tulossa ajokortit, tiedon luovutusosoikeudet, ammattipätevyydet)Maahanmuuttovirasto (oleskeluluvat, kansalaisuus)UM/lähetystöt (viisumit)Kunnat
Muuta mainittua	<ul style="list-style-type: none">HuvipuistotKrematoriotTerveystenhoitoalaLogistiikka- ja kuljetusalan yrityksetTurva-alan yritykset	

Kokeiluaihioiden työstö työpajassa

Kokeiluaihioiden ideointiin osallistuneet

Kokeiluaihio	Osallistujat kategorioittain
Ryhmä 1: Tapahtumanjärjestäjät	Päivi Munther (Helsingin kaupunki), Mikko Pitkänen (PRH), Petri Pipatti (Poliisi), Petri Öhrmark (Trafi), + fasilitaattori Vesa / Deloitte
Ryhmä 2: Teollisuuslaitos	Teija Inkilä (STM), Juha Lahtela (YM), Kimmo Silvo (SYKE), Mirja Palmen (Tukes), Kirsi Levä (Tukes), Sari Björkbacka (AVI) + fasilitaattori Daniel / Deloitte
Ryhmä 3: Ravitsemistoiminta	Ari Andersin (Helsingin kaupunki), Eero Konttaniemi, (VRK), Netta Lahtinen (Trafi), Asko Harjukelo (AVI) + fasilitaattori Susanna/ Deloitte
Ryhmä 4: Maa- ja elintarviketalous	Anna Mikkola (Trafi), Jyrki Huikari (STM), Päivi Virtanen (MMM), Riitta Teiniranta (SYKE) + fasilitaattori Hanna / Deloitte



Kokeiluaihio 1: Teollisuuslaitokset (1/2)

Kokeilussa voitaisiin tarkastella teollisuuslaitosten laajaa muutoshanketta

Asiakasryhmän määrittely ja kuvaus	Asiakasryhmän lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan velvoitteet	Asiakasryhmän lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan velvoitteisiin liittyvät viranomaiset
<p>Teollisuuslaitokset</p> <ul style="list-style-type: none">Teollisuuslaitoksen iso muutoshankeMerkittävin vaikutus määrittelyn kannalta on teollisuuslaitoksessa oleva 1) maksimi kemikaalimäärä (vähäinen vai laajamittainen) ja 2) kemikaalin vaarallisuusluokitus -> tätä asiakasryhmää kuvaa laajamittainen kemikaalien käyttöVähäisten tapauksissa ilmoitusta ja valvontaa hoitaa pelastuslaitos, laajamittaisten tapauksissa Tukes hoitaa valvontaa, lisäksi tarvitaan lupaMuutoshanke pätee laajaan asiakasryhmään, ja voisi liittyä esimerkiksi seuraavien toimialojen yritysten toimintaan: metsä-, kemian-, metalli-, ja kaivosteollisuusOn kuitenkin huomioitava, että yrityksen toimiala ja yrityksen koko eivät ole keskeisiä määrittelytekijöitäLisätietoa toimialoista ja tapauksen määrittelystä:<ul style="list-style-type: none">Ympäristönsuojelulain liitteet 1-3Ympäristönsuojelulaki: 27-30 <p>Asiakasryhmän kuvaus: Laajamittaisesti kemikaaleja käyttävän teollisuuslaitoksen laaja muutoshanke, esimerkiksi huomattavat muutokset tuotanto- ja/tai varastointiolosuhteisiin. Asiakasryhmää kuvaava tapaus on esimerkiksi Berner Oy:n viimeaikainen iso muutoshanke</p>	<ul style="list-style-type: none">KaavamuuutosRakennuslupaRakennustyömaan aloitusilmoitusYSL:n mukainen ilmoitus rakentamisen aiheuttamasta melustaMahdollinen: Asbestityön alkamisilmoitus (kun liittyy asbestityötä)Kemikaaliturvallisuuslupa (muutosilmoitus, muutoslupa, ja käyttöönottotarkastus)TurvallisuusselvitysTurvallisuustiedote ympäristölleSisäinen pelastussuunnitelmaUlkoinen pelastussuunnitelmaVastuuhenkilöiden nimeäminen ja ilmoittaminenKäytönvalvojan nimeäminen (Kemikaaliturvallisuus)Käytönvalvojan ilmoitus (painelaitteet)Käytönjohtajan ilmoitus (sähkö)	<ul style="list-style-type: none">Kunta; lisäksi MML, KTJ, sekä YMKuntaAVI (työsuojeluvalvonta); VerottajaKunnan ympäristönsuojeluviranomainen on vastuuviranomainenAVI (työsuojeluvalvonta)Tukesille; lausunnot: ELY (ympäristö), pelastuslaitos, kuntaTukes; lausunnot: ELY/ kunta (ympäristö), AVI (työsuojelu), pelastuslaitosTukes valvoo (mukana mahd. myös pelastusviranomainen, esim. KYMPE)Tukes, pelastuslaitos; lisäksi turvallisuusneuvonantoa mahd. TrafiltaPelastuslaitos tekee yhteistyössä toiminnanharjoittajan kanssaTukes

Kokeiluaihio 1: Teollisuuslaitokset (2/2)

Bernerin viimeaikainen laaja muutoshanke on määriteltyyn asiakasryhmään sopiva esimerkki

Asiakasryhmän määrittely ja kuvaus	Asiakasryhmän lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan velvoitteet	Asiakasryhmän lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan velvoitteisiin liittyvät viranomaiset
<ul style="list-style-type: none">Ks. edellinen sivu	<ul style="list-style-type: none">KäyttöturvallisuustiedoteTarkastus: TilaajavastuulakiTarkastus: Ulkomaalaisten työntekijöiden työsuhteetTyöympäristön turvallisuuden hallinnan valvontaSyöpävaarallisille aineille altistuneista henkilöistä ilmoitusYVAYmpäristölupa toiminnan olennaiselle muuttamiselleVesilain mukainen lupaLuonnonsuojelun poikkeuslupaTietotoimitus	<ul style="list-style-type: none">Tukes rekisteröi tiedot (tuotevalvonta), työsuojeluvalvonta valvooTilaaaja vastaa, Työsuojeluviranomainen (AVI) valvooTyönantaja vastaa, Työsuojeluviranomainen (AVI) valvooTyönantaja vastaa, Työsuojeluviranomainen (AVI) valvooTyöterveyslaitoksen ASA-rekisteri (1 krt vuodessa)Ely on vastuuviranomainen, lisäksi liittyy esimerkiksi paikalliset maanomistajat, asukkaat, kunta, muut elinkeinoharjoittajat ja mahd. haitankärsijätAVI on vastuuviranomainen, lisäksi mm. kunnat (esim. ympäristönsuojeluviranomainen) ja ELY:t + muut sidosryhmät (vrt. yllä)Ympäristöluvan valvonta, vastuuviranomaiset: ELY-keskus, kunnan ympäristönsuojeluviranomainenAVI on vastuuviranomainenELYMML
<ul style="list-style-type: none">Berner OyBerner: Laatu- ja ympäristöpäällikkö Pia Rönkä (puh. 020 791 4435; pia.ronka@berner.fi)	<ul style="list-style-type: none">ELY, AVI, Tukes, Kunnat, Pelastuslaitos, Työterveyslaitos, tarkastuslaitoksetLisäksi esim. Trafi, työterveyslaitos, EVIRA, STUK, MML, ja muut yllämainitut	

Kokeiluaihio 2: Tapahtumanjärjestäjät

Kokeilussa voitaisiin tarkastella eri tyyppisiä tapahtumanjärjestäjiä yhtenä, laajempuna asiakasryhmänä

Asiakasryhmän määrittely ja kuvaus	Asiakasryhmän lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan velvoitteet	Asiakasryhmän lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan velvoitteisiin liittyvät viranomaiset
<p>Tapahtumanjärjestäjät Valittuna asiakasryhmänä tapahtumanjärjestäjät, jotka järjestävät isoja, 1-3:n päivän konserttitapahtumia (kävijämäärä yli 10 000), ruoka- ja anniskelutarjoilulla (A-oikeudet). Kokeiluun kannattaa ottaa joku edustaja kaupunkiympäristöstä ja maaseudulla järjestettävistä tapahtumista.</p> <p>Asiakasryhmän määrittelyyn vaikuttavat tekijät:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tapahtumanjärjestäjän status eli onko ammattilainen/yhteisö/kansalainen • Tapahtumanjärjestäjän yhteisömuoto eli onko yhdistys/säätiö/yritys • Konsertti vrs. ei konserttia (melutaso) • Ruokatarjoilun sisältäminen vrs. ei ruokatarjoilua • Tapahtuman osallistujamäärä (yli 2 hlö/m²) • Uusi tapahtuma vrs. toistuva tapahtuma • Tapahtuman kesto ja vuorokauden aika • Ulkotapahtuma vrs. Sisätapahtuma • Tapahtuman sijainti • Rahan keräys • Järjestyksen valvonta • Alkoholin anniskelu 	<ul style="list-style-type: none"> • Ilmoitus tapahtumanjärjestämisestä • Meluilmoitus • Ympäristöterveydenhuollon lupa-asiat • Terassilupa <ul style="list-style-type: none"> • Ilmoitus elintarvikkeiden tarjoilusta, myynnistä ja valmistuksesta <ul style="list-style-type: none"> • Alkoholin anniskelulupa <ul style="list-style-type: none"> • Lupa yleisötilaisuuden järjestämiseen, mielenosoitukseen tai arpajaisiin <ul style="list-style-type: none"> • Maanomistajan luvat <ul style="list-style-type: none"> • Myyntiluvat <ul style="list-style-type: none"> • Kansainväliset meritapahtumat <ul style="list-style-type: none"> • Ilmoitus pelastussuunnitelmasta <ul style="list-style-type: none"> • Lupa laser- ja lentoesityksiin 	<p>Kunnat</p> <p>Evira</p> <p>AVI:lta lupa, ilmoitus Poliisille ja Valviralle</p> <p>Poliisi</p> <p>Esim. kunnan rakennusviranomainen, liikuntavirasto, satamat, kiinteistövirasto, liikennelaitos</p> <p>Kunnan rakennusviranomainen</p> <p>Rajavartiolaitos, Tulli</p> <p>Pelastuslaitos</p> <p>Trafi</p>
<p>Tunnistetut esimerkkiyritykset ja työntekijät / roolit osallistamista varten</p>	<p>Tunnistetut viranomaistahot ja edustajat osallistamista varten</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Tapahtumanjärjestäjät, turvallisuusasiantuntijat, alihankkijat, osallistajat, järjestyksenvalvojat, vapaaehtoiset 	<ul style="list-style-type: none"> • Kunnat, Evira, Poliisi, AVI • Kaikkien edeltä mainittujen viranomaisten edustajat palvelun omistajina ja toisaalta sähköisten palveluiden kehittäjinä 	

Kokeiluaihio 3: Ravitsemistoiminta

Kokeilussa voitaisiin tarkastella kiinteässä toimipaikassa toimivia eri kokoisia ravintoloita, joilla on sekä alkoholi- että ruokatarjoilua

Asiakasryhmän määrittely ja kuvaus	Asiakasryhmän lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan velvoitteet	Asiakasryhmän lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan velvoitteisiin liittyvät viranomaiset
<p>Ravintolat</p> <ul style="list-style-type: none"> Ravintola, jolla anniskelulupa Ravintola, jolla kiinteä toimipaikka (ei esim. ruokarekka) Perustamisvaiheessa (Huom! Oletuksena on, että ”perus” yrityksen perustamistoimet on toteutettu ennen oheisten lupien hakemista / ilmoitusten tekemistä) <p>Elintarvikkeiden valmistus ja myynti nähtiin liittyvän vahvasti samaan lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimintaan, mutta on rajattu tämän asiakasryhmän määrittelyn ulkopuolelle, koska ravintoloihin liittyy paljon ominaispiirteitä, joita kaikkien elintarvikkeiden valmistukseen ei liity.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Omavalvonta Hygieniapassi Ilmoitus ravitsemisliikkeestä 	Evira
	<ul style="list-style-type: none"> Anniskelulupa Jatkolupa Työsuojeluvalvonta 	AVI
	<ul style="list-style-type: none"> Anniskeluoikeudet (valtakunnalliset) Tupakointitila, tupakkatuotteiden myynti 	Valvira
	<ul style="list-style-type: none"> Pelastussuunnitelma 	Pelastuslaitos
	<ul style="list-style-type: none"> Terassit Ulkotarjoilu Melulupa Rakennuslupa 	Kunnat
	<ul style="list-style-type: none"> Musiikin käyttöluvut 	Teosto, Gramex
	<ul style="list-style-type: none"> Ilmoitus elintarvikehuoneistosta 	Kunnan elintarvikevalvontaviranomainen
	<ul style="list-style-type: none"> Ilmoitus ravitsemisliikkeestä Ilmoitus aukioloajan pidentymisestä 	Poliisi ja pelastusviranomainen
<p>Tunnistetut esimerkkiyritykset ja työntekijät / roolit osallistamista varten</p>	<p>Tunnistetut viranomaistahot ja edustajat osallistamista varten</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Ketjuravintola, pienravintola 	<ul style="list-style-type: none"> Kunta, AVIt, Valvira, Evira, Teosto/Gramex 	

Kokeiluaihio 4: Alkutuotanto

Kokeilussa voitaisiin tarkastella alkutuotantoon liittyvää sekä ammattimaista että harrastelijatoimintaa

Asiakasryhmän määrittely ja kuvaus	Asiakasryhmän lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan velvoitteet	Asiakasryhmän lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan velvoitteisiin liittyvät viranomaiset
<p>Alkutuotanto (elintarvikkeet, rehu, muut kasvi- ja eläinperäiset tuotteet)</p> <ul style="list-style-type: none">• Eläintuotanto• Kasvintuotanto <p>Asiakasryhmästä rajataan ulkopuolelle metsästystä ja kalastusta vaativat luvat sekä toimijat.</p> <p>Asiakasryhmän lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimintaan vaikuttavat tekijät:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ammattimainen toiminta vrs. harrastelijatoiminta• Eläinten pitäminen vrs. ei eläimiä• Eri kasvinsuojeluaineiden ja lannoitteiden käyttäminen• Rehun tuottaminen (kyllä/ei)• Luomutuotteiden tuottaminen (kyllä/ei)• Vesiviljely (kyllä/ei)• Aloitetaanko toimintaa vai onko jatkuvasta toiminnasta kysymys	<ul style="list-style-type: none">• Ilmoitus elintarvikkeiden alkutuotannosta, Ilmoitus luomuvälvonnalle• Vesiviljelyn terveyslupa• Ilmoitus rehualan toiminnasta	Evira
	<ul style="list-style-type: none">• Ympäristösuojelulain mukaiset ilmoitukset ja luvat• Eläinsuojelulain mukaiset ilmoitukset ja luvat• Työsuojeluvalvonta	AVI
	<ul style="list-style-type: none">• Vesilain mukaiset ilmoitukset ja luvat• Ilmoitus maidon suoramyynnistä	ELY
	<ul style="list-style-type: none">• Maatilarekisteri ja peltolohkorekisteri	Mavi
	<ul style="list-style-type: none">• Kiinteistöt	Maanmittauslaitos
	<ul style="list-style-type: none">• Rakennuslupa ja kiinteistöt• Ilmoitus elintarvikkeiden alkutuotannosta• Ilmoitus eläinten pitämisestä ja pitopaikoista (myös eläinsuojelulain mukaisia ilmoituksia)	Kunta
	<ul style="list-style-type: none">• Työnantajavelvoitteet, lomitukset	MELA, Kela, Verohallinto
	<ul style="list-style-type: none">• Kasvinsuojeluaineet ja lannoitteet	Tukes
	<ul style="list-style-type: none">• Tilastot	Luke, Tilastokeskus
	Tunnistetut esimerkkiyritykset ja työntekijät / roolit osallistamista varten	Tunnistetut viranomaistahot ja edustajat osallistamista varten
<ul style="list-style-type: none">• Maanviljelijät, puutarhayrittäjät, harrastelija eläintenpitäjät	<ul style="list-style-type: none">• Evira, AVI, ELY, Mavi ja Kunta• MMM, STM	

Yhteiset asiakasryhmät ja ehdotetut kokeiluaihiot

Tapahtumanjärjestäjät ja teollisuuslaitokset ovat esimerkki kokeiluun sopivista, toisistaan poikkeavista asiakasryhmistä

- *Kokeiluun ehdotetaan vaikuttavuudeltaan ja volyymiltaan merkittäviä sekä mahdollisimman monen viranomaisen yhteistyötä vaativia asiakasryhmiä.*
- *Kokeiluihin pyritään löytämään toisistaan poikkeavat asiakasryhmät, jotta kokeiluissa ymmärrettäisiin mahdollisimman laajasti viranomaisten yhteistyön mahdollisuuksia ja haasteita.*

1. Teollisuuslaitokset

- Teollisuuslaitokset ovat eri kokoisia toimijoita ja niihin kohdistuu useita eri lupia, ilmoituksia ja valvontoja, jotka ovat osin päällekkäisiä
- Isoissa teollisuuslaitoksissa saattaa eri velvoitteiden osalta löytyä erilliset vastuuhenkilöt
- Näitä toimijoita koskevat lupamenettelyt ovat erityisen työläitä ja monimutkaisia sekä läpimenoajat pitkiä
- Kokeilussa voitaisiin sujuvoittaa viranomaisten osin päällekkäisiä prosesseja, lisäksi voidaan tunnistaa merkittävä määrä yhteistä lupa-, ilmoitus ja valvontatietoa
- Teollisuuslaitokset ovat merkittävässä roolissa Suomen viennin näkökulmasta, lisäksi uusien teollisuuslaitosten perustamiseen liittyvien käytäntöjen sujuvoittaminen voi houkutelaa uusia investointeja Suomeen



2. Tapahtumanjärjestäjät

- Tapahtumajärjestäjät ovat usein pieniä toimijoita, joilla ei yleensä ole lupa-, ilmoitus- ja valvontatehtäviin erikoistuneita työntekijöitä, lisäksi usein kyseessä on verkostomainen yritysjoukko (l. tapahtumaan osallistuvat muut yritykset)
- Lupa- ja valvontavelvoitteita liittyy useisiin eri viranomaisiin ja ne kuormittavat suhteellisen paljon
- Lupien myöntämisessä on mahdollisuus hyödyntää paljon yhteistä perustietoa
- Kunnilla on keskeinen rooli tapahtumanjärjestäjien toiminnan luvituksessa ja valvonnassa, joten valtion ja kuntien yhteistyö kokeilussa on tärkeää
- Tapahtumien järjestämisen sujuvoittamisella voi olla suuri merkitys mm. matkailun edistämiseksi
- Suomeen



Sisällysluettelo

1 Johdanto

- Projektin tausta, tavoitteet ja toteutustapa

2 Haastattelujen ja työpajan tulokset

- Yhteenveto haastattelujen tuloksista
- Yhteiset asiakasryhmät ja kokeilut

3 Kokeilujen lähestymistapa

4 Johtopäätökset



Kokeilujen lähestymistapa

Palvelumuotoilun näkökulmasta kehittämistyön lähtökohtana on asiakas ja asiakkaan tarpeet, jotka tulee huomioida systemaattisesti



Kokeilujen lähestymistapa 1/4

Tavoitteena on kokeilla asiakaslähtöisen kehittämisen mallia, jolloin kuvataan virastorajat ylittävät palvelupolut asiakkaiden näkökulmasta

- Tavoitteena on kehittää asiakaslähtöisen kehittämisen malli ja kuvata virastorajat ylittävä kokonaispalvelu asiakkaiden näkökulmasta
- Lähestymistapaehdotuksessa asiakkaat ovat kehitystyön keskiössä
- Tavoitetilan kuvaamiseksi tuotetaan palvelusuunnitelma (service blueprint) yhteistyössä asiakkaiden kanssa

TAVOITETILAN ALUSTAVA MÄÄRITTELY



Orientaatio ja rajausten määrittely



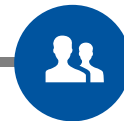
Työpöytä-työskentely



Asiakas- ja virasto-haastattelut



Alustava asiakkaan palvelupolku



1. Virasto-työpaja

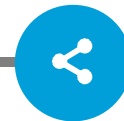
TAVOITETILAN JATKOKEHITTÄMINEN



Asiakas-työpaja



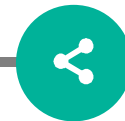
2. Virasto-työpaja



Palvelusuunnitelman kuvaaminen



Asiakas- ja virastojen palautteet



Palvelusuunnitelman viimeistely



Valitun viraston muutos



Vaikutusten arviointi



Mallin ja menetelmän arviointi

LOPPUTULOSTEN KOOSTAMINEN JA ARVIOINTI



Kokeilujen lähestymistapa 2/4

Tavoitetilan alustava määrittely

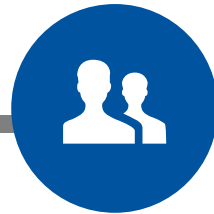
TAVOITETILAN ALUSTAVA MÄÄRITTELY



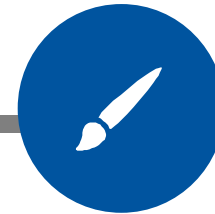
Orientaatio
ja rajausten
määrittely



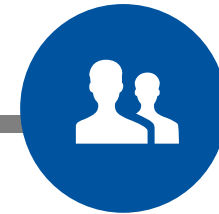
Työpöytä-
työskentely



Asiakas- ja
virasto-
haastattelut



Alustava
asiakkaan
palvelupolku



1. Virasto-
työpaja

- Kokeilut aloitetaan orientaatiolla ja työpöytätyöskentelyllä, jonka tarkoitus on antaa lähtökohdat asiakasryhmän rajaukselle sekä asiakkaiden ja virastojen haastatteluille. Alkuvaiheessa kerätään tietoa asiakasryhmän volyymista ja luonteesta, jotta työn aikana kyetään arvioimaan tulosten soveltamista kansallisella tasolla
- Haastatteluiden ja taustatutkimuksen pohjalta kuvataan asiointin nykytila (kaikki asiakasryhmää koskevat velvoitteet ja niihin liittyvät tietovaatimukset sekä nykyiset asiointiprosessit asiakkaan näkökulmasta) sekä alustava asiakkaan tavoitetilan palvelupolku.
- Virastoille järjestettävässä työpajassa vahvistetaan nykytilan kuvausta ja tarkennetaan tavoitetilan palvelupolkua, jota kehitetään seuraavassa vaiheessa yhdessä asiakkaiden kanssa.



Kokeilujen lähestymistapa

Esimerkki: Palvelumuotoilussa asiakkaan tarpeita ja asiointia kuvataan havainnollistavan palvelupolun näkökulmasta

A day in my life

Get up at 6:30am and quickly get ready to leave

Get the train to work, read news online and prepare for work day

Arrive at office and start work day at 8am

Catch up and respond to emails

Schedule manager's time

Meet with manager to discuss priorities and schedule

Take a quick lunch break

Chase up another manager's whereabouts for a fellow PA

Finish the day and email myself any reminders for tomorrow

Emotional state: Work is on my mind even before I leave home. My day is too chaotic for it not to be.

Pain point: I'm pretty sure I like my BlackBerry. We all need them to do our work.

Delight point: "We need the right tools and technology to do our jobs"

Challenge: I like getting in early. It's the most productive time of the day.

Challenge: Our early morning catch ups are a really nice way to stay connected.

Challenge: "95% of my day is spent at my desk"

Future state scenario

Jane starts her day earlier than usual, she gets up at 7:00am and puts the door to her room to get to work in time for her morning run.

Afterwards, Jane goes upstairs and picks a seat in the conference room to sit in. This room, that's near a busy walkway in the middle of the building, but there is still plenty of natural light. Soft carpets and other noise-dampening designs means the sound of people having passing conversations is muted and doesn't disturb her at all.

Jane starts her shift promptly at 9am. It's a lot of easier morning, so she is able to take her break on time. In the kitchen area, there's fresh fruit and a vending machine with healthy snacks. Jane picks up an apple and buys a Granola bar, which she quickly eats while checking each case colleague.

Later in the morning, Jane has a break of ready to go, demanding calls to take with one of the callers is a bit stressful, and Jane doesn't feel comfortable putting her phone on her desk when she gets the information to answer the call. She asks her manager to ask her "Hi, I'm Jane. I'm available, and I'll give Jane a call to access the information she needs. Jane has been able to help the caller and calm them down."

After lunch is past time, and the contact center is very busy. Jane takes calls almost non-stop, and begins to feel a little stressed. During her break, she switches to one of the new standing desks at work. Jane moves her laptop to a standing desk and logs into her phone to see her location as calls are automatically routed to her. She lets her team leader know she's moved by sending a message, then spends the rest of her shift confidently on her feet.

"I'm happy my idea has been followed through. It's nice to be able to make everyone's lives that bit easier"

"The clean facilities and healthy snacks really make Medihack feel more welcoming. It's easier to feel proud of this workplace"

"It's great that I can move around during the day and find the most comfortable working style for me"

At the end of her shift, Jane decides to linger for a while and wait for one of her friends in a later shift to finish in the communal area, and she'll see them. She spends the next half hour catching up on news and reading Facebook with her friend in Dave, and they leave for the day.

"Having the flexibility to take a longer break really makes a difference. It helps me manage those tougher days"

Government partner

Medihack



Kokeilujen lähestymistapa 3/4

Tavoitetilan jatkokehittäminen

TAVOITETILAN JATKOKEHITTÄMINEN

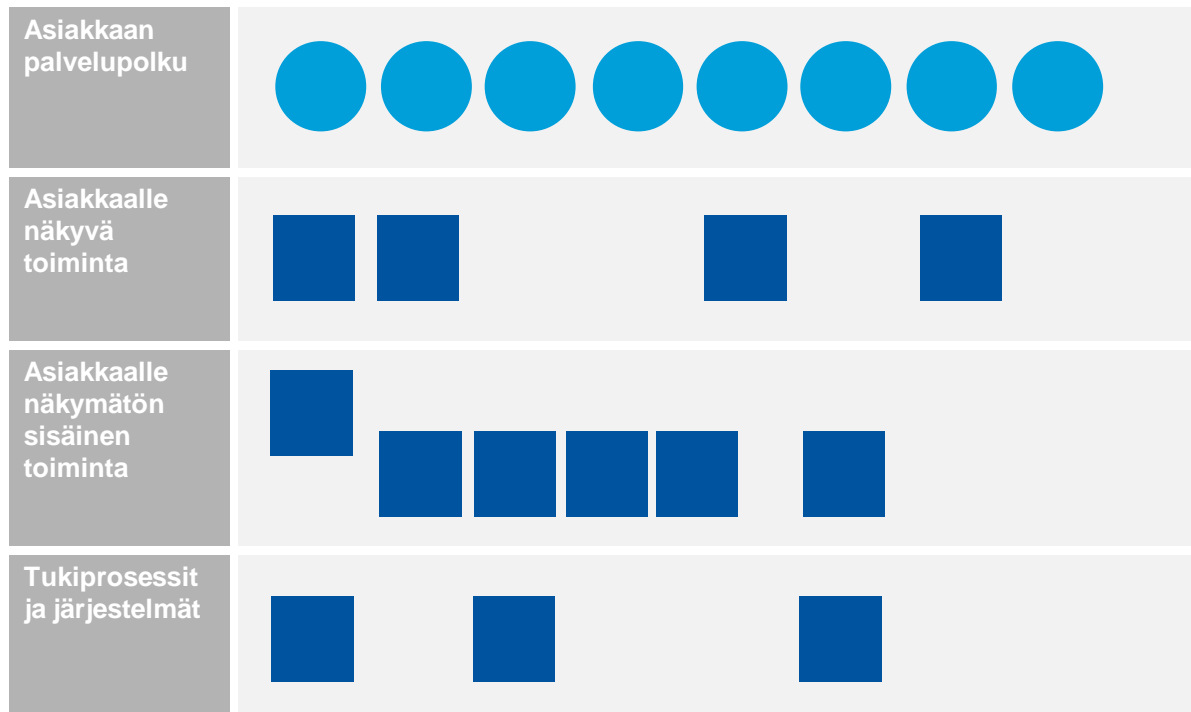


- Asiakastyöpajassa kehitetään tavoitetilan palvelupolkua yhdessä asiakkaiden kanssa sekä määritellään asiakkaille mielekkäitä tapoja huolehtia kaikista velvoitteistaan.
- Virastoille järjestettävässä työpajassa käydään läpi asiakkaiden kuvaama tavoitetilassa palvelupolku ja varmistetaan velvoitteiden noudattaminen tavoitetilassa. Lisäksi työpajassa kartoitetaan alustavasti tavoitetilan vaatimat muutokset eri viranomaisten nykyisiin toimintatapoihin ja sähköisen asioinnin ratkaisuihin.
- Tavoitetilan palvelupolku ja virastojen yhteiset toimintatavat kuvataan palvelusuunnitelman muodossa. Palvelusuunnitelma on työkalu ja kuvantamistapa, jonka avulla voidaan esittää monimutkaisia palvelukokonaisuuksia eri tahojen ja roolien näkökulmasta.



Kokeilujen lähestymistapa

Esimerkki: Palvelusuunnitelmassa virastokohtainen sekä yhteinen lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminta kytketään asiakkaan palvelupolkuun



Palvelusuunnitelma on visuaalinen työkalu, jolla kuvataan palvelukokonaisuuksia ja mallinnetaan palvelu eri näkökulmista asiakkaan palvelupolkuun verrattuna.

Palvelusuunnitelma kuvaa palvelun asiakkaan, palveluntarjoajan prosessien ja järjestelmien kautta ja ottaa siten eri näkökulmista kantaa asiakkaalle toimitettavan palvelun tuottamiseen.

Palvelusuunnitelmassa eritellään myös palvelun tuottajien yhteinen tekeminen (kuvataan mitkä työvaiheet tehdään yhteistyössä ja mitkä ovat palveluntuottajan sisäisiä työvaiheita).

Palvelusuunnitelma elää palvelukokonaisuuden suunnittelun mukana ja sitä päivitetään kehitystyön edetessä.



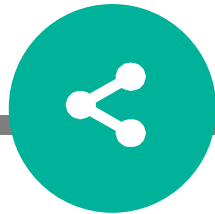
Kokeilujen lähestymistapa 4/4

Lopputulosten koostaminen ja arviointi

LOPPUTULOSTEN KOOSTAMINEN JA ARVIOINTI



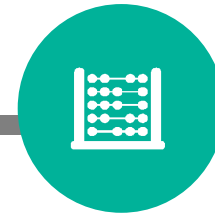
Asiakas- ja virastojen palautteet



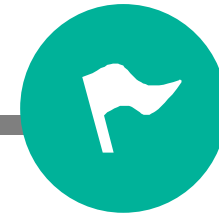
Palvelusuunnitelman viimeistely



Valitun viraston muutos



Vaikutusten arviointi



Mallin ja menetelmän arviointi

- Asiakkailta ja virastoilta kerätään palaute palvelusuunnitelman viimeistelyä varten
- Muutosten hyötyvaikutuksia pyritään arvioimaan karkealla tasolla valitun asiakasryhmän osalta
- Tavoitetilan vaikutuksia arvioidaan tarkemmin yhden viraston osalta, jotta ymmärretään paremmin yhteisen kehitystyön vaativuutta ja muutoksen merkitystä (hyötyjä ja kehitystarpeita) yksittäiselle virastolle
- Kokeilun lopputuloksena syntyy
 - yhden asiakasryhmän palvelukokonaisuuden kuvaus palvelusuunnitelman muodossa
 - testattu, yhteinen asiakaslähtöisen kehittämisen malli, jota voidaan hyödyntää muiden asiakasryhmien palvelukokonaisuuksien kehittämisessä ja kuvaamisessa



Kokeilujen lähestymistapa

Asiakkaat osallistuvat kehitystyöhön kaikissa vaiheissa – onnistumisen edellytyksenä on tunnistaa asiakasryhmät, joihin kohdistuu pääosin samoja viranomaisvelvoitteita (riippumatta kokoluokasta ja sijainnista)

TAVOITETILAN MÄÄRITTELY

Asiakasvalinta

- Rajataan tarkasti valittu asiakassegmentti ja hankkeeseen osallistettavat asiakasyritykset.
- Valittavia asiakkaita tulee koskea pääosin samat lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan velvoitteet (tällöin yhteinen kehittäminen kohdistuu samoihin asiointiprosesseihin).
- Sen sijaan valittavat yritykset voivat olla eri kokoisia ja/tai eri maantieteelliseltä alueelta

TAVOITETILAN KEHITTÄMINEN

Osallistaminen

- Asiakastyöpajassa asiakkaat jaetaan ryhmiin ja jokainen ryhmä työskentelee palvelupolun kehittämisen ja tavoitetilan hypoteesin parissa.
- Ryhmät muodostetaan asiakkaiden profiilien mukaisesti siten, että kaikki ryhmän jäsenet voivat kehittää yhteistä polkua mahdollisimman samanlaisista lähtökohdista käsin.
- Osallistavat menetelmät kannustavat asiakkaita jakamaan omia näkemyksiään ja ideoimaan uusia ratkaisuja palvelukokonaisuuden kehittämiseksi.

LOPPUTULOSTEN KOOSTAMINEN JA ARVIOINTI

Arviointi

- Kehitystyöpajaan osallistuneet asiakkaat arvioivat palvelusuunnitelmaa, joka kuvaa kehitettyä kokonaisratkaisua ja sisältää asiakkaan palvelupolun lisäksi myös virastoissa tapahtuvan toiminnan.
- Asiakkaiden palautteet otetaan huomioon palvelusuunnitelman viimeistelyssä.
- Lisäksi asiakkailta pyydetään palautetta palvelupolkujen kehittämistyössä käytettyyn toteutustapaan ja menetelmiin liittyen.



Sisällysluettelo

1 Johdanto

- Projektin tausta, tavoitteet ja toteutustapa

2 Haastattelujen ja työpajan tulokset

- Yhteenveto haastattelujen tuloksista
- Yhteiset asiakasryhmät ja kokeilut

3 Kokeilujen lähestymistapa

4 Johtopäätökset



Jatkoehdotus 1/2

Kokeilujen kohteeksi ehdotetaan ensimmäisessä vaiheessa kahta kokeiluaihiota toteutettavaksi marras-joulukuussa 2015



Etenemissuunnitelma

- Kokeilujen kohteeksi ehdotetaan ensimmäisessä vaiheessa marras-joulukuussa kaksi kokeiluaihiota: teollisuuslaitosten ja tapahtumanjärjestäjien lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminta.
- Ensimmäisten kokeilujen jälkeen ehdotetaan toteutettavaksi esimerkiksi seuraavat kokeilut vuonna 2016: ravintola-ala, alkutuotanto ja rakennusala. Nämä kokeiluaihiot nousivat haastattelujen ja työpajan perusteella myös hyvin lupaaviksi yhteistyön kohteiksi. Myös bio- ja kiertotalouden sääntely-ympäristö tunnistettiin alustavasti potentiaaliseksi kokeiluaiheeksi.
- Uusien potentiaalisten kokeilukohteiden tunnistaminen edellyttäisi tässä projektissa toteutetun eri viranomaisten ja asiakasryhmien tarkastelun toistamista (mm. toimijat, jotka eivät osallistuneet digi-haasteeseen).



Yhteistyön edellytykset

- Yhteistyön edellytyksekseksi tunnistettiin: yhteisen vision ja tahtotilan määrittely, poikkihallinnollisen johtamisen ja hankeohjauksen kehittäminen, kehitystyön resursointi ja osaamisen varmistaminen, toimintamallin ja käsitteistön yhtenäistäminen sekä riippuvuuksien hallinta muuhun kehitystyöhön.
- Sidosryhmät olivat sitoutuneita yhteiseen kehittämiseen ja suhtautuivat myönteisesti asiakaslähtöisen kehitystyön käynnistämiseen.
- Lyhyellä aikavälillä hyötyjen uskottiin syntyvän yhteisen käsitteistön ja tiedon sekä Kansallisen Palveluarkkitehtuurin ratkaisujen hyödyntämisen kautta.
- Pidemmällä aikavälillä nähtiin mahdollisuus uudistaa sekä yhtenäistää toimintatapoja ja prosesseja sekä siirtyä kohti riskiperusteista valvontaa.



Jatkoehdotus 2/2

Kokeilujen lopputuotoksena syntyy uudistuksen toisessa vaiheessa palvelusuunnitelma ja testattu asiakaslähtöisen kehittämisen malli



Lopputuotokset 2. vaiheessa

1. Asiakasryhmän palvelukokonaisuuden kuvaus palvelusuunnitelman muodossa
2. Testattu, yhteinen asiakaslähtöisen kehittämisen malli ja näkemys palvelumuotoiluun hyödyntämisestä
3. Esimerkkiviraston muutostarpeen kuvaus ja osaamistarpeet
4. Kuvaus jatkokehittämisen rahoitusmallista ja karkean tason arvio hyödyistä

1 Havainnollistava esimerkki palvelusuunnitelmasta

Asiakkaan palvelupolku	
Asiakkaalle näkyvä toiminta	
Asiakkaalle näkymätön sisäinen toiminta	
Tukiprosessit ja järjestelmät	

2 Testattu asiakaslähtöisen kehittämisen malli



3 Esimerkkiviraston muutostarpeen kuvaus ja osaamistarpeet


4 Kuvaus rahoitusmallista ja hyötyarvio




Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistus

Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistus etenee seuraavaksi toiseen vaiheeseen


1. Etenemissuunnittelu yhteistyössä virastojen kesken (lokakuu 2015)

- Suunnitelma lupa- ja ilmoitustoiminnan kehityksen etenemisestä 2015-2016 yhteistyössä eri viranomaisten kesken
 - Tunnistetut parhaat käytännöt sekä sopivat kokeilukohteet (max 2-3 kokeilua) asiakaslähtöiselle kehitykselle
 - Kuvaus KaPa –kehityksen roolista lupatoiminnan kehittämistyössä
 - Lähestymistapa yhteiselle kehittämiselle (suunnitellaan ensimmäisten kokeilujen läpivienti 2. vaihetta varten)
- 
- Tuotoksena syntyy toisen vaiheen työsuunnitelma, joka sisältää ensimmäisen kokeilun kohteet

2. Asiakaslähtöisen lupa- ja ilmoitustoiminnan kehityksen kokeilu (marras-joulukuu 2015)

- Kokeillaan valitut asiakasryhmät osallistaen asiakaslähtöistä lupa- ja ilmoitustoiminnan kehitystä:
 - Miten määritellään yhteiset palvelupolut ja asiakaslähtöiset toimintatavat sekä niiden hyödyt?
 - Miten hyödynnetään Kapan tuomia ratkaisuja?
 - Miltä osin virastokohtainen kehitystyö sekä lupa- ja ilmoitustoiminnan sujuvoittaminen voivat edetä rinnakkain?
- 
- Kokeilujen pohjalta syntyy testattu, yhteinen asiakaslähtöisen kehittämisen malli sekä näkemys palveluuoitoilun hyödyntämisestä, osaamistarpeista, jatkon rahoitusmallista sekä arvio hyödyistä. Tämän pohjalta voidaan tehdä päätös kehitystyön jatkosta ja arvioida tarvittavaa rahoitusta.

3. Lupa- ja ilmoitus-toiminnan kehitystyön laajentaminen (vuosi 2016-)

- Pilottiratkaisut: edellisessä vaiheessa syntyneitä palvelupolkuja kehitetään pilottiratkaisuuksi yhteiseen käyttöön
 - Yhteistyön malli: Luodaan yhteinen viitearkkitehtuuri ja tietoarkkitehtuuri sekä määritellään yhteiset toimintatavat asiakaslähtöisen kehityksen koordinointiin
 - Skaalautuminen: laajennetaan lupa- ja ilmoitus-toiminnan kokeiluja uusiin asiakasryhmiin ja virastoihin edellisessä vaiheessa luodun mallin avulla
- 
- Ketterä kehitystyö tuottaa ensimmäisiä yhteiseen käyttöön kehitettyjä ratkaisuja
 - Yhteistyömallin ansiosta asiakaslähtöinen ja virastokohtainen kehitystyö etenevät rinnan
 - Asiakaslähtöisen kehittämisen lähestymistavan avulla voidaan käynnistää uusia kokeiluja

Ymmärrys yhteisestä kehittämisestä ja asiakaslähtöisen kehittämisen lähestymistavan suunnittelu

Sitoutuminen yhteiseen kehittämiseen ja kokeiluissa testattu asiakaslähtöisen kehityksen lähestymistapa

Yhteisen kehittämisen käynnistyminen laaditun lähestymistavan tukemana

Sääntelyn tarkastelu ja huomioiminen kehitystyössä, yhteistyö sääntelyn sujuvoittamisvalmistelun kanssa

