

# Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistus

## Selvityksen yhteenveto Vaihe 2: Kokeilut

26.1.2016



Lisätietoja:  
Sirpa Alitalo ja Päivi Tommila  
TEM konserniohjausyksikkö

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

# Johdon yhteenveto

## Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistus

### Tausta

Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistus pohjautuu pääministeri Sipilän hallitusohjelman asettamiin tavoitteisiin ja eri viranomaisten kesäkuiseen digihaasteeseen laatimiin ehdotuksiin. Syksyllä 2015 toteutettiin kolmivaiheisen uudistuksen ensimmäinen vaihe, jossa viranomaisten digiehdotusten pohjalta työstettiin toisen vaiheen työsuunnitelma uudistukselle, valittiin asiakasryhmät kokeilujen kohteeksi ja saavutettiin ymmärrys yhteisestä asiakaslähtöisestä kehittämisestä. Uudistuksen toisessa vaiheessa toteutettiin marras-joulukuussa 2015 kokeilut kahden eri asiakasryhmän, *tapahtumajärjestäjien (suuren yleisötapahtuman järjestäminen)* ja *teollisuuslaitosten (suuri muutoshanke)*, lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimintaa koskien. Kokeilut toteutettiin Valtiovarainministeriön digiryhmän TEM:lle antamalla toimeksiannolla.

### Asiakaslähtöisen kehityksen malli

- Projektissa hyödynnettiin lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistuksen ensimmäisessä vaiheessa suunniteltua *asiakaslähtöisen kehittämisen mallia*
- *Mallia testattiin* ensimmäisen kerran kokeilujen palvelupolkuja rakennettaessa ja sidosryhmiltä saadun palautteen mukaan kokeilujen kautta etenevä sekä asiakkaat kehitystyön keskiössä pitävä yhteisen kehittämisen malli on toimiva tapa jatkossakin tehdä yhteistä kehitystyötä
- Kokeilujen kehitystyön pohjalla on tarkoitus hyödyntää *Kansallisen Palveluarkkitehtuurin* kehityksen tuloksia

### Asiakaslähtöisen kehityksen lopputuotoksena saavutettiin

**Kuvaus** tapahtumajärjestäjien ja teollisuuslaitosten lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan nykytilasta sekä yhteisen kehittämisen pohjalta luodusta tavoitetilasta sekä viranomaisille ja asiakkaille kokeilujen pohjalta syntyvistä hyödyistä

**Kuvaus** yksittäisen viranomaisen (Tukes) muutoksesta, jossa yhteisen palvelualustan kehitystyö nähtiin merkittäväksi hyödyksi yksittäiselle viranomaiselle

**Testattu** asiakaslähtöisen kehittämisen malli ja lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan tavoitetilan ratkaisu, jota muut viranomaiset voivat hyödyntää tulevissa kokeiluissaan

**Alustava kuvaus** lainsäädännön muutostarpeista sekä yhteisten ratkaisujen hallinto- ja rahoitusmallista



# Johdon yhteenveto

## Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistus

### Kokeiluissa tunnistetut merkittävimmät muutokset

1

**Tiedon tehostettu jakaminen** kaikkien viranomaisten käyttöön palvelualustan kautta ja asiakkaiden mahdollisuus seurata lupa- ja ilmoitusprosessin etenemistä

2

**Jatkuvien lupien antaminen** kertaluontoisten sijaan: mahdollisuus myöntää yksi määräaikainen, jatkuva lupa esimerkiksi tapahtumanjärjestäjälle useaa tapahtumaa varten eli ei tarvitse hakea lupaa jokaiselle tapahtumalle erikseen

3

**Siirtyminen luvituksesta ilmoitusperusteiseen menettelyyn** eli matalan riskin hankkeille mahdollistetaan kevyt ilmoitusmenettely, jolloin lupahakemuksen laatiminen ja käsittely jäävät pois

4

**Lupasisältöjen keveneminen:** määritellään lupahakemuksen tietovaatimukset hankkeen riskiprofiilin mukaan siten, että matalamman riskin hankkeissa vaaditaan suppeampaa tietosisältöä

5

**Valvontojen yhtenäistäminen** riskiprofiloinnin ja tehostetun tiedonjaon avulla

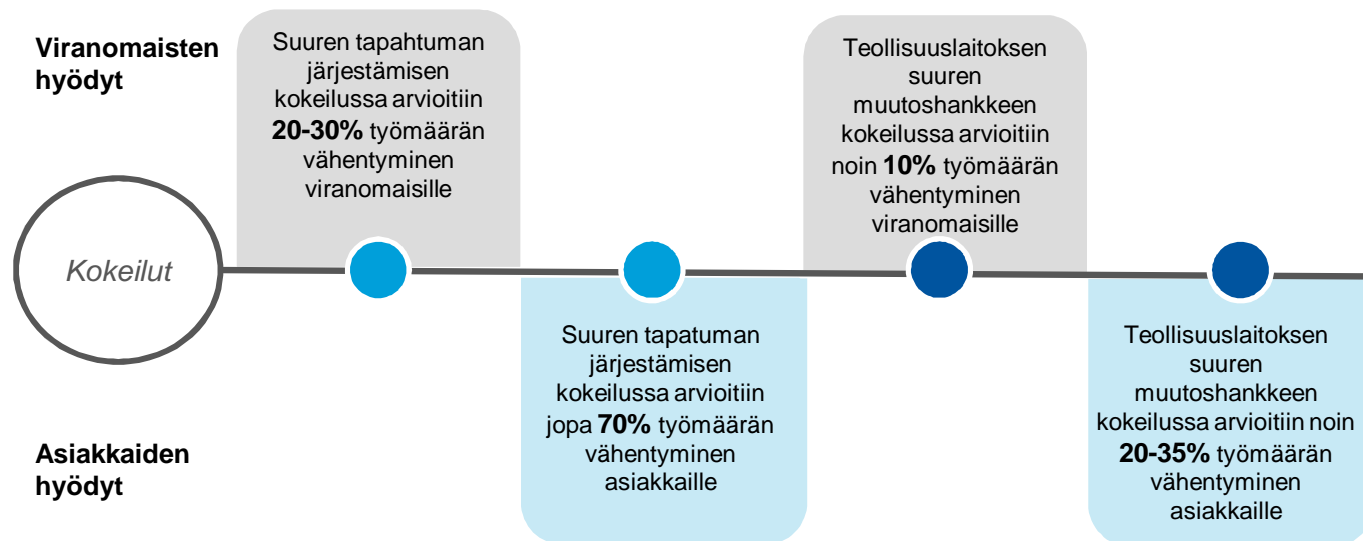
Tärkeää on huomioida, että yllä esitetyt kokeiluissa tunnistetut muutokset voivat tuoda merkittäviä tehostumishyötyjä sekä viranomaisille että asiakkaille. Näitä hyötyjä ei ole kvantifioidusti arvioitu tässä vaiheessa uudistusta.



# Johdon yhteenveto

## Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistus

### Kokeiluissa tunnistetut palvelupolkujen hyödyt



**Merkittävimmät hyödyt** tunnistettiin syntyvän lupa- ja ilmoitusasioiden valmistelu- ja käsittelyvaiheessa, jossa tietojen kerääminen tehostuu ja asiakkaan luvituksen läpimenoaika lyhentyä sekä sen ennakoitavuus parantuu.

Viranomaisille ja asiakkaille syntyvien hyötyjen lisäksi on tunnistettu kokeiluista syntyvän hyötyä myös koko yhteiskunnalle: Suomen houkuttelevuus investointikohteena parantuu, puitteet taloudelliselle toimeliaisuudelle ja yritysten kilpailukyky paranevat sekä valvontatoiminnan tehokkaampi kohdentuminen edistää yhteiskunnan turvallisuutta.

Yksittäisen viranomaisten muutoksen suhteen tunnistettiin, että yksistään sisäisten käsittelyprosessien digitalisoinnin avulla voidaan tehostaa viranomaisen lupa- ja ilmoitusasioiden käsittelytyötä jopa 55 prosentilla. Pelkästään kemikaalitietojen yhteisen hallinnan tuoma säästö yritysasiakkaille on varovaisenkin arvion mukaan 2m€ vuodessa.



# Sisällysluettelo

- 1** Johdanto
- 2** Asiakaslähtöisen kehittämisen malli
- 3** Kokeilujen tulokset: palvelupolkujen kuvaus
- 4** Palvelupolkujen yleinen malli
- 5** Muutoksen vaikutus yhden viranomaisen toimintaan
- 6** Hyötyarviot
- 7** Johtopäätökset

Lisätietoja: TEM konserniohjausyksikkö teollisuusneuvos Sirpa Alitalo ja neuvotteleva virkamies Päivi Tommila



# Johdanto

## Projektin tausta, tavoitteet ja toteutustapa

### Projektin tausta

- Hallitusohjelma edellyttää julkisten palveluiden digitalisaatiota sekä lupa- ja valitusprosessien sujuvoittamista.
- Hallituksen digitalisaatiohaasteen 2015 vastauksena saatiin useita kymmeniä ehdotuksia lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistamiseksi, joista merkittävä osa kuvasi palveluiden asiakaskeskeistä uudistamista yksittäisen viraston näkökulmasta, vaikka useat viranomaiset sääntelevät samanaikaisesti asiakkaiden toimintaa.
- Syksyllä 2015 kehitettiin Valtiovarainministeriön digiryhmän TEM:lle antamalla toimeksiannolla virastojen kanssa etenemissuunnitelmaa, joka oli ensimmäinen vaihe kolmivaiheisesta lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistuksen kokonaisuudesta. Projektissa saavutettiin ymmärrys yhteisestä kehittämisestä ja suunniteltu lähestymistapa asiakaskeskeistä kehittämistä varten.

### Projektin tavoitteet

- Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnassa halutaan päästä aidosti asiakaskeskeiseen kehitystyöhön, jossa kehityshankkeita voitaisiin koordinoida kansallisella tasolla ja lainsäädännölliset, rakenteelliset ym. esteet asiakaskeskeiselle toiminnalle pystyttäisiin poistamaan tehokkaammin.
- Tavoitteena oli kokeilla kahden rajatun asiakasryhmän kautta, miten kahdelle valitulle kokeilulle voidaan määrittää yhteiset palvelupolut ja asiakaskeskeisten toimintatapojen hyödyt yhteistyössä asiakkaiden ja viranomaisten kanssa
- Kokeilujen tulosten pohjalta kehitettiin lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnalle asiakaslähtöisen kehittämisen malli, jota voidaan hyödyntää seuraavissa kokeiluissa kehitystyön pohjalle.
- Lisäksi projektissa toteutettiin hyötyarvio sekä luotiin näkemys osaamistarpeista ja rahoitusmallin periaatteet tukemaan kehitystä.

### Projektin toteutustapa

- Projektissa toteutettiin ensin viranomaisten ja asiakkaiden sidosryhmähaastattelut, jonka jälkeen kehitystyötä jatkettiin viranomaisten ja asiakkaiden kanssa osallistavissa työpajoissa.
- Kokeilujen kohteeksi valittiin digitalisaatiohaasteeseen osallistuneiden viranomaisten yhteisessä työpajassa tapahtumajärjestäjiä ja teollisuuslaitoksia koskevat lupa-asiat.



# Johdanto

## Lähtökohdat lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistukselle nousevat pääministerin Sipilän hallitusohjelmasta ja digiehdotuksista



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.**"



# Johdanto

## OECD:n tunnistamat sääntelyn haasteet

Julkishallinnon sääntely näyttäytyy joskus hajanaisena ja byrokraattisena sääntelyn kohteille. OECD:n raportin *Regulatory Policy Outlook 10/2015* mukaan julkinen sääntely on kriisissä, koska se ei pysy teknologiakehityksen, globalisaation ja muiden trendien perässä.

### Raportissa listattiin erityisesti neljä sääntelyyn liittyvää “vajetta”:

1

**Johtajuusvaje:** lainsäädäntö ja toimeenpano on hajautunutta, eikä säädösvalmistelussa huomioida riittävästi tehokasta toimeenpanoa.

2

**Osallistamisvaje:** sidosryhmiä kutsutaan lainsäädännön valmisteluun liian myöhäisessä vaiheessa.

3

**Sääntelyn tehokkuusvaje:** Julkinen sääntely on perusteltua markkinahäiriöiden yhteydessä, mutta joskus luodaan ”hallinnollista sääntelyä” poliittisten prioriteettien julistamiseksi.

4

**Arviointivaje:** Julkishallinnon sääntelyn vaikutusarviointiin ei usein panosteta riittävästi ja sääntely ei tuota toivottua tulosta.





# Sisällysluettelo

- 1 Johdanto
- 2 **Asiakaslähtöisen kehittämisen malli**
- 3 Kokeilujen tulokset: palvelupolkujen kuvaus
- 4 Palvelupolkujen yleinen malli
- 5 Muutoksen vaikutus yhden viranomaisen toimintaan
- 6 Hyötyarviot
- 7 Johtopäätökset



# Asiakslähtöisen kehittämisen malli

## Projektissa kokeiltiin asiakslähtöisen kehittämisen mallia, jolla palvelupolut kuvattiin asiakkaiden näkökulmasta

- Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistuksen ensimmäisessä vaiheessa kehitettiin sidosryhmien kanssa yhteistyössä asiakslähtöisen kehittämisen malli, jota käytettiin tapahtumajärjestäjien ja teollisuuslaitosten kokeilujen lähestymistapana
- Asiakslähtöisen kehittämisen mallin tarkoituksena oli kuvata viranomaisrajat ylittävä kokonaispalvelu asiakkaiden näkökulmasta
- Mallin lopputuotoksena kuvattiin kokeiluissa tavoitetilojen palvelusuunnitelmat (service blueprint), jotka tuotettiin yhteistyössä asiakkaiden ja viranomaisten kanssa
- Tätä testattua asiakslähtöisen kehittämisen mallia voidaan hyödyntää jatkossa kuvattaessa seuraavia viranomaisrajat ylittäviä palvelusuunnitelmia

Lähestymistavassa  
asiakkaat ovat  
kaiken kehitystyön  
keskiössä

### Asiakslähtöisen kehittämisen malli:



Lainsäädännön vaatimien muutosten tarkastelu kehitystyön edetessä



# Asiakslähtöisen kehittämisen malli

## Tavoitetilan alustava määrittely

### TAVOITETILAN ALUSTAVA MÄÄRITTELY



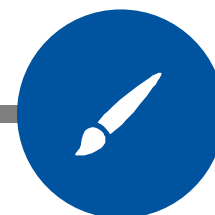
Orientaatio  
ja rajausten  
määrittely



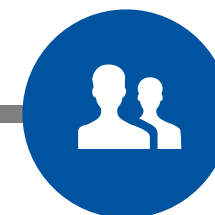
Työpöytä-  
työskentely



Asiakas- ja  
virasto-  
haastattelut



Alustava  
asiakkaan  
palvelupolku



1. Virasto-  
työpaja

- Kokeilut aloitettiin orientaatiolla ja työpöytätyöskentelyllä, jonka tarkoitus oli antaa lähtökohdat asiakasryhmän rajaukselle sekä asiakkaiden ja viranomaisten haastatteluille. Alkuvaiheessa kerättiin tietoa asiakasryhmien volyymeista ja luonteesta, jotta työn aikana kyettiin arvioimaan tulosten soveltamista kansallisella tasolla
- Asiakkaiden ja viranomaisten haastatteluiden sekä taustatutkimuksen pohjalta kuvattiin asioinnin nykytila (kaikki asiakasryhmää koskevat velvoitteet ja niihin liittyvät tietovaatimukset sekä nykyiset asiointiprosessit asiakkaan näkökulmasta) sekä alustava asiakkaan tavoitetilan palvelupolku
- Viranomaisille järjestetyissä työpajoissa vahvistettiin nykytilan kuvaus ja tarkennettiin tavoitetilan palvelupolkua, jota oli tarkoitus kehittää seuraavassa vaiheessa yhdessä asiakkaiden kanssa



# Asiakaslähtöisen kehittämisen malli

## Tavoitetilan jatkokehittäminen

### TAVOITETILAN JATKOKEHITTÄMINEN



- Asiakastyöpajassa kehitettiin tavoitetilan palvelupolku yhdessä asiakkaiden kanssa sekä määriteltiin asiakkaille mielekkäitä tapoja huolehtia kaikista velvoitteistaan
- Viranomaisille järjestetyssä työpajassa käytiin läpi asiakkaiden kuvaama tavoitetilan palvelupolku ja varmistettiin lainsäädännön mukaisten velvoitteiden toimeenpano tavoitetilassa. Lisäksi työpajassa kartoitettiin alustavasti tavoitetilan vaatimat muutokset eri viranomaisten nykyisiin toimintatapoihin ja sähköisen asioinnin ratkaisuihin
- Tavoitetilan palvelupolku ja virastojen yhteiset toimintatavat kuvattiin palvelusuunnitelman muodossa (service blueprint)
- Palvelusuunnitelma on työkalu ja kuvantamistapa, jonka avulla voidaan esittää monimutkaisia palvelukokonaisuuksia eri tahojen ja roolien näkökulmasta



# Asiakslähtöisen kehittämisen malli

## Lopputulosten koostaminen ja arviointi

### LOPPUTULOSTEN KOOSTAMINEN JA ARVIOINTI



- Asiakkailta ja virastoilta kerättiin palaute palvelusuunnitelman viimeistelyä varten
- Muutosten hyötyvaikutuksia pyrittiin arvioimaan karkealla tasolla valitun asiakasryhmän osalta
- Tavoitetilan vaikutuksia arvioitiin tarkemmin yhden viranomaisen osalta, jotta ymmärrettiin paremmin yhteisen kehitystyön vaativuutta ja muutoksen merkitystä (hyötyjä ja kehitystarpeita) yksittäiselle viranomaiselle sekä Kansallisen palveluarkkitehtuurin tarjoamia mahdollisuuksia
- Kokeilujen lopputuotoksena syntyi
  - yhden asiakasryhmän palvelukokonaisuuden kuvaus palvelusuunnitelman muodossa
  - testattu, yhteinen asiakslähtöisen kehittämisen malli, jota voidaan hyödyntää muiden asiakasryhmien palvelukokonaisuuksien kehittämisessä ja kuvaamisessa

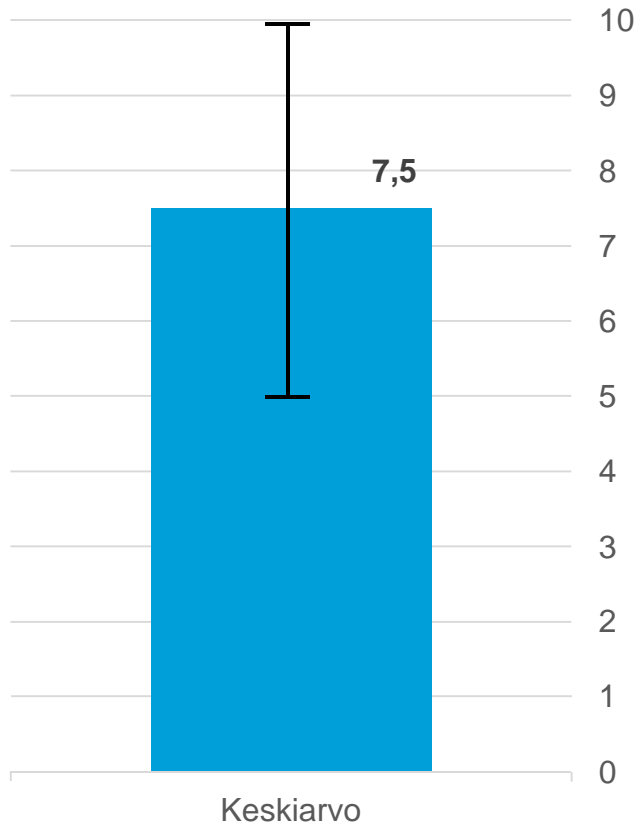


# Asiakaslähtöisen kehittämisen malli

## Viranomaisilta saatu palaute asiakaslähtöisen kehittämisen mallista

### Palaute asiakaslähtöiselle kehittämisen mallille (viranomaiset)

Asteikolla 0-10, minkä arvosanan annat hankkeessa kokeillulle asiakaslähtöisen lupatoiminnan kehittämisen mallille?  
(0=erittäin huono, 10= erittäin hyvä)



Vastausten vaihteluväli: 5-10

n=6

Avoin palaute asiakaslähtöisen lupatoiminnan kehittämisen mallille:

"Haastattelu suoritettiin puhelinhaastatteluna ja siinä hankkeesta jäi sekava kuva, johtuen huonoista yhteyksistä ja poukkoilevasta keskustelusta. Vaikutelma korjaantui prosessin aikana ja lopputulos oli hyvä."

"Hyvä idea, mutta oliko kaikki oikeat osallistujat paikalla? Otanta oli suhteellisen suppea, esim. vain yksi pelastuslaitos ja rakennusvalvonnan edustaja paikalla. Hankkeen aikataulu on kovin nopea ja pelkään, että jotain olennaisia asioita jää huomaamatta."

"Ajatus on upea. Vaikka on asiakaslähtöinen, auttaisi ja helpottaisi parhaimmillaan myös viranomaisten työntekoa."

"Paras tapa ainakin toistaiseksi kehittää. Kannatan lämpimästi. Pidettävä vaan huoli, että työn tuloksista tulevaisuudessa kerrotaan. Ja vielä tärkeämpää tietysti se, että työpajojen tuloksista syntyy mahdollisimman nopeasti konkreettisia tuloksia."



Yleisesti menetelmää pidettiin onnistuneena ja sen nähtiin soveltuvan julkishallinnon kehittämiseen jatkossakin

Tapahtuman järjestäminen

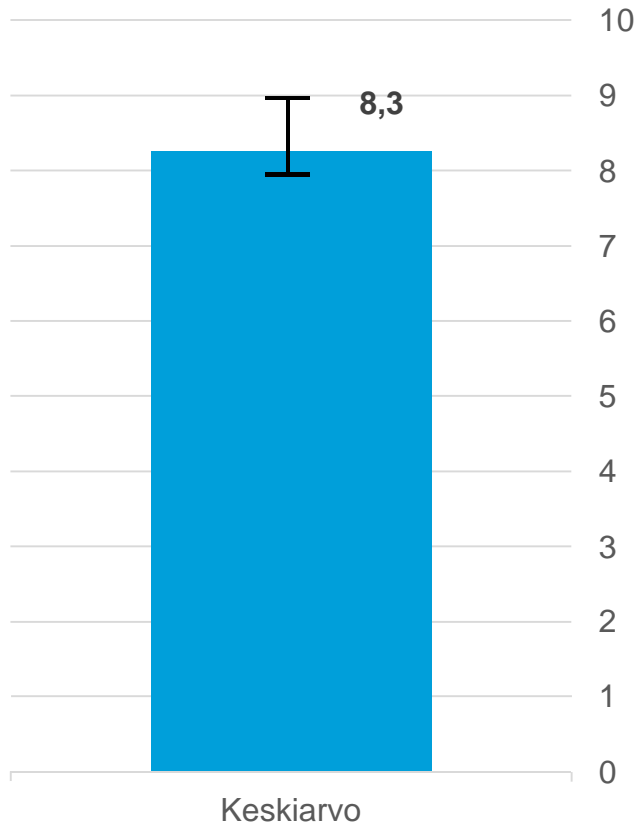
Teollisuuslaitoksen muutoshanke

# Asiakslähtöisen kehittämisen malli

## Asiakailta saatu palaute asiakslähtöisen kehittämisen mallista

### Palaute asiakslähtöiselle kehittämisen mallille (asiakkaat)

Asteikolla 0-10, minkä arvosanan annat hankkeessa kokeillulle asiakslähtöisen lupatoiminnan kehittämisen mallille? (0=erittäin huono, 10= erittäin hyvä)



Avoin palaute asiakslähtöisen lupatoiminnan kehittämisen mallille:

*"Työpaja oli hyvin ohjattu. Avartavaa, että eri toimialoilla oli samat haasteet."*

*"Osallistujia olisi voinut olla enemmän, ehkä silloin ihan uusiakin ideoita olisi syntynyt. Toisaalta ajankäytön kannalta pieni porukka oli hyvä."*

Vastausten vaihteluväli: 8-9

n=4

■ Tapahtuman järjestäminen

■ Teollisuuslaitoksen muutoshanke

# Asiakslähtöisen kehittämisen malli

## Asiakkailta ja viranomaisilta saatu palaute tavoitetilan palvelupolusta

### Palaute tavoitetilan palvelupolusta

#### Teollisuuslaitoksen muutoshanke viranomaiset

*"Asia on saatu yksinkertaistettua riittävästi, jotta se voisi toimia vaikka poliittisen päätöksenteon taustamateriaalina. Samalla hallinnollisesta kulttuurista, historiasta ja toimintatavoista johtuvat asiat on saatu häivytettyä."*

*"Palvelupolku tuo esille asiakkaan näkökulmasta erilaiset prosessin vaiheet."*

#### Tapahtuman järjestäminen viranomaiset

*"Yhteinen tahtotila auttaa aina eteenpäin ja sitä näyttää löytyvän. Asiat, joita tässä polussa ratkotaan, eivät todellakaan ole ydinfysiikkaa. Pitäisi löytyä näillä pohjatöillä ratkaisut aika helpostikin."*

*"Miten saadaan koko viranomaisverkko ja kunnat tähän mukaan? Vaarana, että työtä aletaan tekemään liian monimutkaisesti, jolloin tulokset jäävät heikoiksi tai niitä ei saada lainkaan."*

#### Teollisuuslaitoksen muutoshanke asiakkaat

*"Palvelupolun vahvuuksia ovat käsittelyn nopeutuminen ja päällekkäisyyksien poistuminen. Perustiedot järjestelmässä, kerran syötettynä (tietysti päivitys)."*

*"Palvelupolussa on hyvää selkeys, koska toiminnanharjoittaja tietää missä vaiheessa mennään."*

*"Käyttöliittymän suunnittelussa kuitenkin täytyy kuulla kaikkia käyttäjäryhmiä, jotta hanke onnistuisi."*



# Sisällysluettelo

- 1 Johdanto
- 2 Asiakaslähtöisen kehittämisen malli
- 3 **Kokeilujen tulokset: palvelupolkujen kuvaus**
- 4 Palvelupolkujen yleinen malli
- 5 Muutoksen vaikutus yhden viranomaisen toimintaan
- 6 Hyötyarviot
- 7 Johtopäätökset



# Kokeilujen tulokset

## Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan kokeiluissa noudatetut periaatteet



**Yhden luokun periaate:** Asiakas voi hoitaa kaikki lupa- ja ilmoitusvelvoitteet yhden palvelun kautta. Viranomaiset saavat palvelun kautta kokonaiskuvan lupa-asiasta. Myös jatkuvaan valvontaan liittyvät velvoitteet ja tietojen toimitus viranomaisille hoidetaan samassa palvelussa. Periaatteena on **asiakaslähtöinen**, eri viranomaistahot ja hallinnon tasot (valtio, itsehallintoalueet, kunnat) ylittävä, julkishallinnon koordinoitu lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminta.



**Yksi asia ilmoitetaan yhden kerran ja kaikki tiedot ovat niitä tarvitsevien saatavilla.** Asiakkaan antamat tiedot sekä viranomaisten antamat päätökset ovat eri viranomaiset nähtävissä lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan palvelualueen kautta. Myös valvontaan liittyvät tiedot ovat sekä asiakkaiden että viranomaisten saatavilla.



**Dynaaminen asiakasnäkymä ja tiedonkeruu:** Asiakkaan antamien tietojen perusteella määräytyy, mitä velvoitteita tai selvityksiä luvitukseen vaaditaan. Perustiedot ja historiatiedot ovat automaattisesti esitetyt, ja asiakkaan näkymä palvelualueella on räätälöity annettujen tietojen mukaan.



**Ennakoitavuus ja läpinäkyvyys:** Nopea ensimmäinen palaute lupa-asialle asiakkaan antaman esiselvityksen perusteella. Asiakkaalla on näkyvyys siihen, miten käsittely etenee ja milloin päätös valmistuu sekä mitkä velvoitteet koskevat kyseessä olevaa hanketta.



**Riskiprofiiliin perustuva menettely:** Viranomaispanosta voidaan kohdentaa sekä luvituksessa että valvonnoissa eniten lisäarvoa tuottaviin tapauksiin oppivan analytiikan ja dynaamisen riskiprofiloinnin perusteella (tarkempi esittely liiteosiossa). Jatkovaa luvanvaraista toimintaa varten voidaan hyödyntää jo aiemmin kerättyjä tietoja lupa-asian käsittelemiseksi.



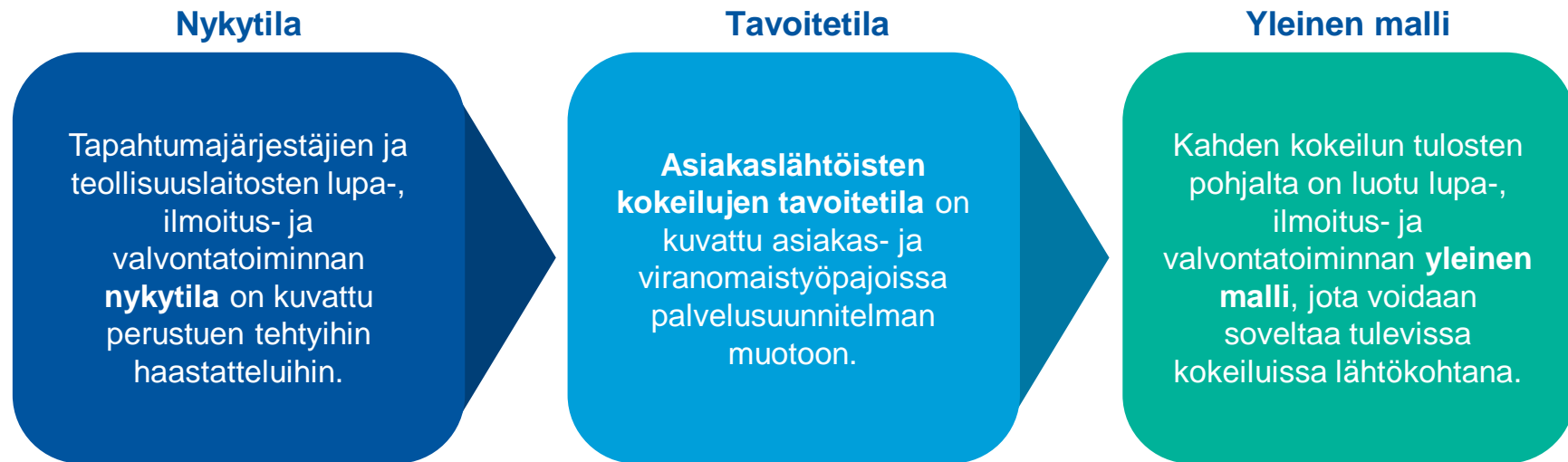
**Faktoihin pohjautuva:** asiakkaan, viranomaisten ja muiden tahojen keräämät tiedot ja havainnot hyödynnetään luvituksen ja valvonnan suunnittelussa, käsittelyssä ja viranomaispäätöksissä.



# Kokeilujen tulokset

Kokeilujen lähtökohtana toimii nykytilan kartoitus, jonka pohjalta on luotu tavoitetila molemmille asiakaslähtöisille kokeiluille

Asiakaslähtöisten kokeilujen tulokset on dokumentoitu seuraavasti:



Tässä luvussa käydään läpi kahden kokeilun tulokset:

1. suuren yleisötapahtuman järjestämiseen liittyvän lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan nykytila ja tavoitetila sekä
2. teollisuuslaitoksen suuren muutoshankkeeseen liittyvän luvituksen ja valvonnan nykytila sekä tavoitetila

Seuraavassa luvussa esitellään kahden kokeilun pohjalta muodostettu tavoitetilan lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan yleinen malli, jota voidaan soveltaa laajemmin julkishallinnon sääntelyn toimeenpanossa muilla toimialoilla.



# Kokeilu: Tapahtumajärjestäjät

Suuren yleisötapahtuman järjestäminen



# Kokeilu: tapahtumajärjestäjät

## Kokeilun tausta ja toteutus

### Kokeilun tausta

- Kokeilun asiakasryhmäksi valittiin tapahtumajärjestäjät, ja kohteeksi suuren yleisötapahtuman järjestämiseen liittyvä lupa-, ilmoitus-, ja valvontakokonaisuus, koska tapahtumajärjestäjiin kohdistuvia velvoitteita haluttiin kartoittaa mahdollisimman monipuolisesti eri viranomaisten näkökulmasta
- Tapahtumajärjestäjien lupa-, ilmoitus- ja valvontavelvoitteita liittyy useisiin eri viranomaisiin ja ne kuormittavat suhteellisen paljon yksittäistä toiminnanharjoittajaa, koska tapahtumajärjestäjät ovat usein pieniä toimijoita, joilla ei yleensä ole lupa-, ilmoitus- ja valvontatehtäviin erikoistuneita työntekijöitä. Lisäksi usein kyseessä on verkostomainen yritysjoukko
- Nykytilassa tapahtumajärjestäjät asioivat jokaisen viranomaisen kanssa erikseen velvoitekohtaisesti
- Viranomaisten yhteistyössä olisi mahdollista hyödyntää paljon yhteistä perustietoa ja tapahtumien järjestämisen sujuvoittamisella voi olla suuri merkitys esimerkiksi matkailun edistämisessä

### Kokeilu

- Kokeilussa toteutettiin ensin viranomaisten ja tapahtumajärjestäjien haastattelujen perusteella **nykytilan kuvaus**, jossa on kuvattuna tapahtuman järjestämiseen liittyvät viranomaiset sekä heidän velvoitteensa vaiheittain:
  - Luvat ja ilmoitukset on jaoteltu aina vaadittaviin velvoitteisiin ja tapahtuman luonteesta riippuviin velvoitteisiin
  - Lupa- tai ilmoituskohtaisesti on kuvattu viranomaisten tehtävät, joita vaaditaan prosessin läpiviennissä
  - Tehtävät on jaettu vaiheittain helpottamaan nykytilan pohjalta kuvattavan tavoitetilan ymmärtämistä
- Nykytilan vaatimien viranomaiskohtaisten tehtävien lisäksi kuvattiin nykytilaan liittyviä haasteita, jotka otettiin huomioon tavoitetilaa suunniteltaessa
- **Asiakaslähtöinen tavoitetila** on kehitetty viranomaisten ja tapahtumajärjestäjien kanssa työpajoissa (työpajojen osallistujat listattu liitteessä 1)



# Kokeilu: tapahtumajärjestäjät

## Tapahntuman järjestämisen nykytilassa tunnistettuja haasteita



Lupa- ja ilmoitusprosessi on usein **henkilöriippuvainen**.



Tapahntumajärjestäjien tulee tuntea lukuisia **paikallisia käytäntöjä**. Käytännöt ja vaatimukset vaihtelevat kuntien välillä.



**Meluilmoitus** kuormittaa tapahtumajärjestäjiä, sillä hyväksyvän päätöksen saaminen on epävarmaa, mikä vaikuttaa koko tapahtuman suunnitteluun.



Vaatimukset **järjestyksenvallonnalle** koetaan vaikeiksi. Ne aiheuttavat suuret kustannukset tapahtumille ja tarvittavaa järjestyksenvallvojen määrää on vaikeaa ennakoida.



**Alkoholin anniskeluluvat** rajoittavat tapahtumajärjestämistä.



**Eri kokoisten ja tyyppisten tapahtumien** prosessi on lähestulkoon sama. Osa velvoitteista koetaan liian raskaiksi pienille tapahtumille – toisaalta joidenkin velvoitteiden käsittelyajat **ovat liian pitkiä** suurille tapahtumille.



Lupa- ja ilmoitusvaatimusten **käsittelyajat ja määräpäivät** eivät tue tapahtumajärjestäjän suunnittelu- ja valmistelutyötä.



# Kokeilu: tapahtumajärjestäjät

## Tapautumajärjestämisen ilmoitukset, luvat ja valvonta: nykytila

	Tapahtuman suunnittelu						Tapahtuman valmistelu			Tapahtuma	Tapahtuman jälkeen	
Vaaditaan aina	Kunta (yleensä rakennusvirasto, kiinteistövirasto tai liikuntavirasto) tai yksityinen maanomistaja											
	Maanomistajan lupa	Tiedonhaku, neuvonta	Aloituskeskustelu	Hakemus	Täydennykset	Päätös		Tarkastuskäynti			Jälkitarkastus	
	Pelastuslaitos											
	Pelastussuunnitelma	Tiedonhaku, neuvonta	Aloituskeskustelu	Ilmoitus	Täydennykset	Päätös		Tarkastuskäynti	Korjaustoimenpiteet	Tarkastuskäynti	Jälkitarkastus	
	Poliisi											
	Ilmoitus yleisötilaisuuden järjest.	Tiedonhaku, neuvonta	Aloituskeskustelu	Ilmoitus		Täydennykset	Päätös	Tarkastuskäynti	Korjaustoimenpiteet	Tarkastuskäynti		
Vaaditaan yleensä	AVI											
	Alkoholin anniskelulupa	Tiedonhaku, neuvonta	Hakemus	Täydennykset	Päätös					Tarkastuskäynti		
	Kunta											
	Meluilmoitus	Tiedonhaku, neuvonta	Ilmoitus	Täydennykset	Päätös					Mittaus	Raportointi	
	Muut ilmoitukset Ilmoitus tilapäisistä liikennejärjestelyistä, ilmoitus elintarvikkeen myynnistä, ilmoitus kuluttajapalvelun tarjoamisesta					Tiedonhaku, neuvonta	Ilmoitus	Täydennykset	Päätös	Tarkastuskäynti		
ELY-keskus, kunta												
Lupa tilapäisille opasteille					Tiedonhaku, neuvonta	Hakemus	Täydennykset	Päätös				
Teosto & Gramex												
Tapahtumalupa					Tiedonhaku, neuvonta	Hakemus	Päätös			Täydennykset	Päätös	

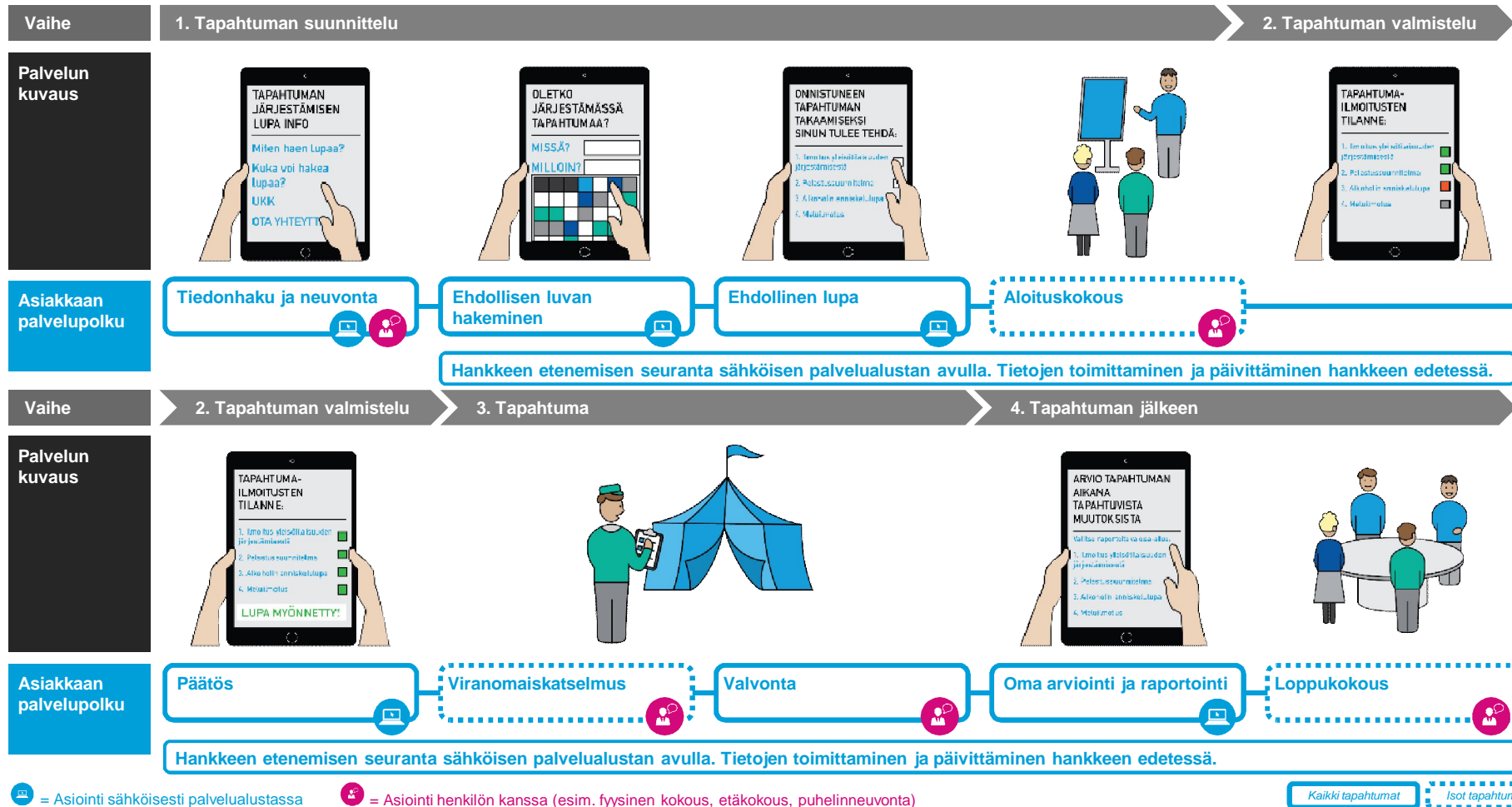
Mainittujen lupien ja ilmoitusten lisäksi tapahtumasta riippuen on muitakin velvollisuuksia, esimerkiksi ilmoitus laseresityksestä tai ilmoitus ilotulitusnäytöksestä

Tyypillinen tehtävä

Tapautumasta riippuva tehtävä

# Kokeilu: tapahtumajärjestäjät

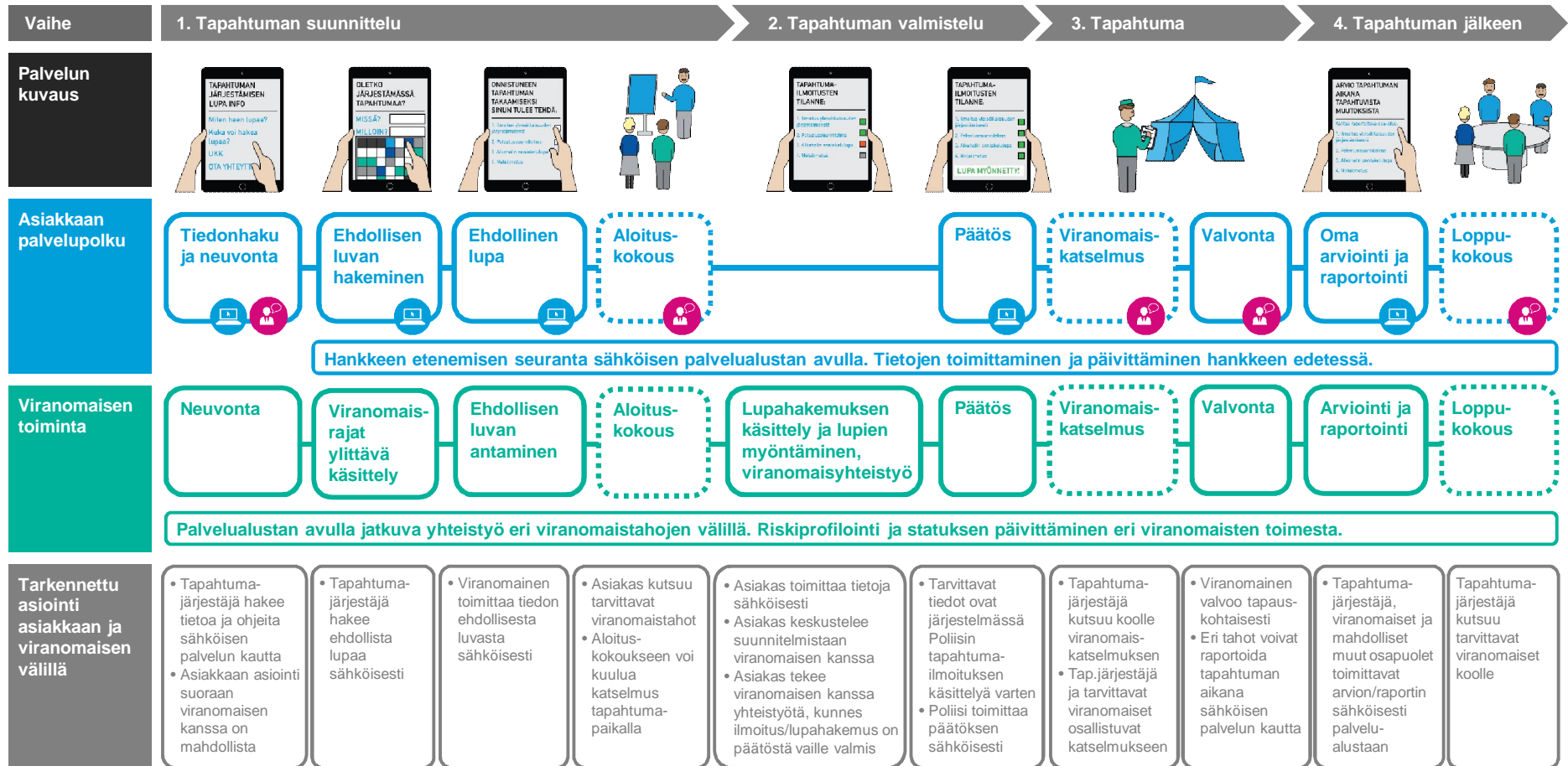
## Tavoitetilassa sähköinen palvelualusta helpottaa tapahtumajärjestäjän asiointia





# Kokeilu: tapahtumajärjestäjät

## Tavoitetilassa sähköinen palvelualusta helpottaa tapahtumajärjestäjän ja viranomaisten asiointia



= Asiointi sähköisesti palvelualustassa

= Asiointi henkilön kanssa (esim. fyysinen kokous, etäkokous, puhelinneuvonta)

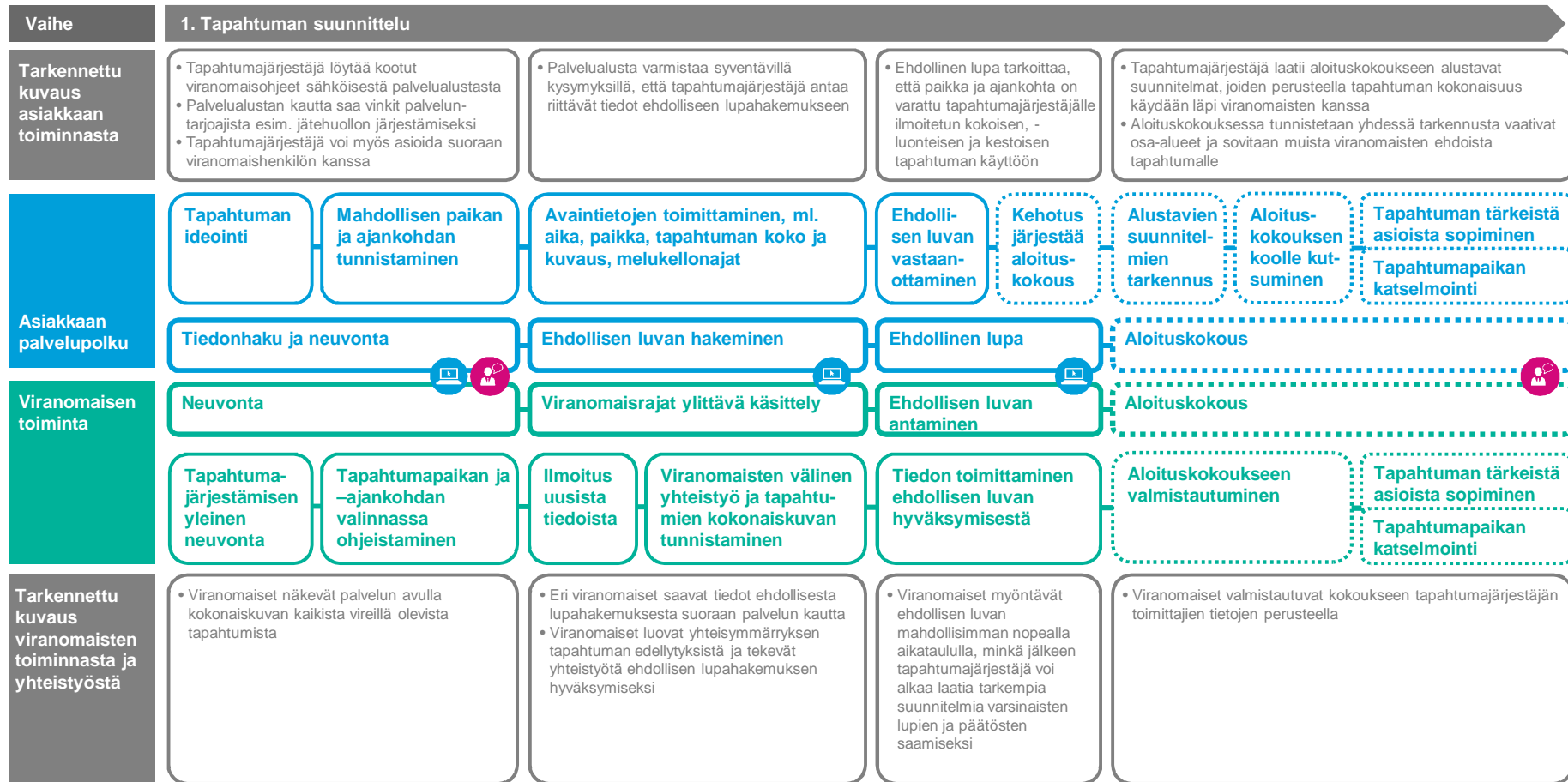
Kaikki tapahtumat

Isot tapahtumat



# Kokeilu: tapahtumajärjestäjät

## Tavoitetilan kuvaus vaiheittain 1/4: Tapahtuman suunnittelu



 = Asiointi sähköisesti palvelualustassa

 = Asiointi henkilön kanssa (esim. fyysinen kokous, etäkokous, puhelinneuvonta)

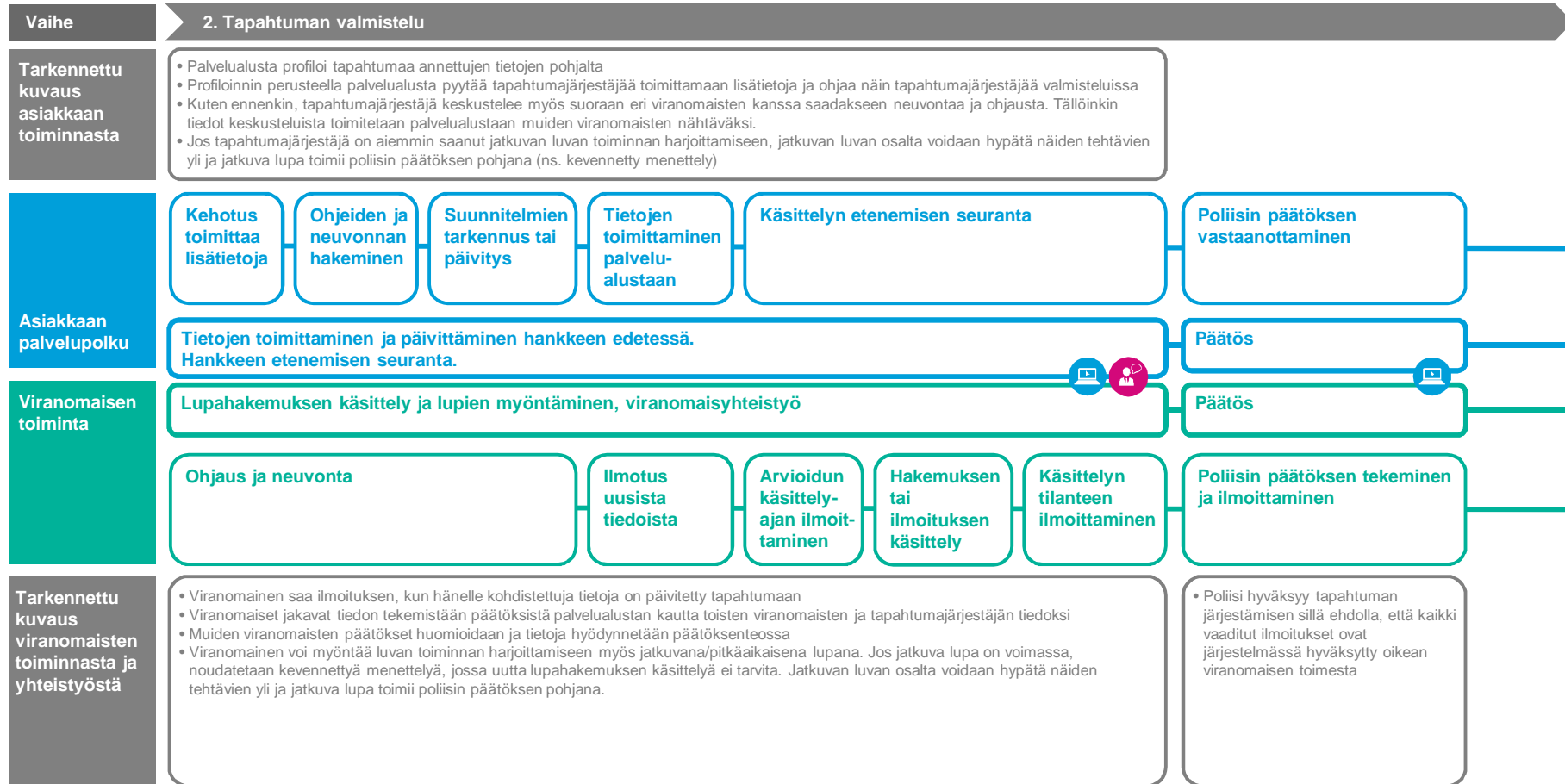
 Kaikki tapahtumat

 Isot tapahtumat



# Kokeilu: tapahtumajärjestäjät

## Tavoitetilan kuvaus vaiheittain 2/4: Tapahtuman valmistelu



 = Asiointi sähköisesti palvelualustassa

 = Asiointi henkilön kanssa (esim. fyysinen kokous, etäkokous, puhelinneuvonta)

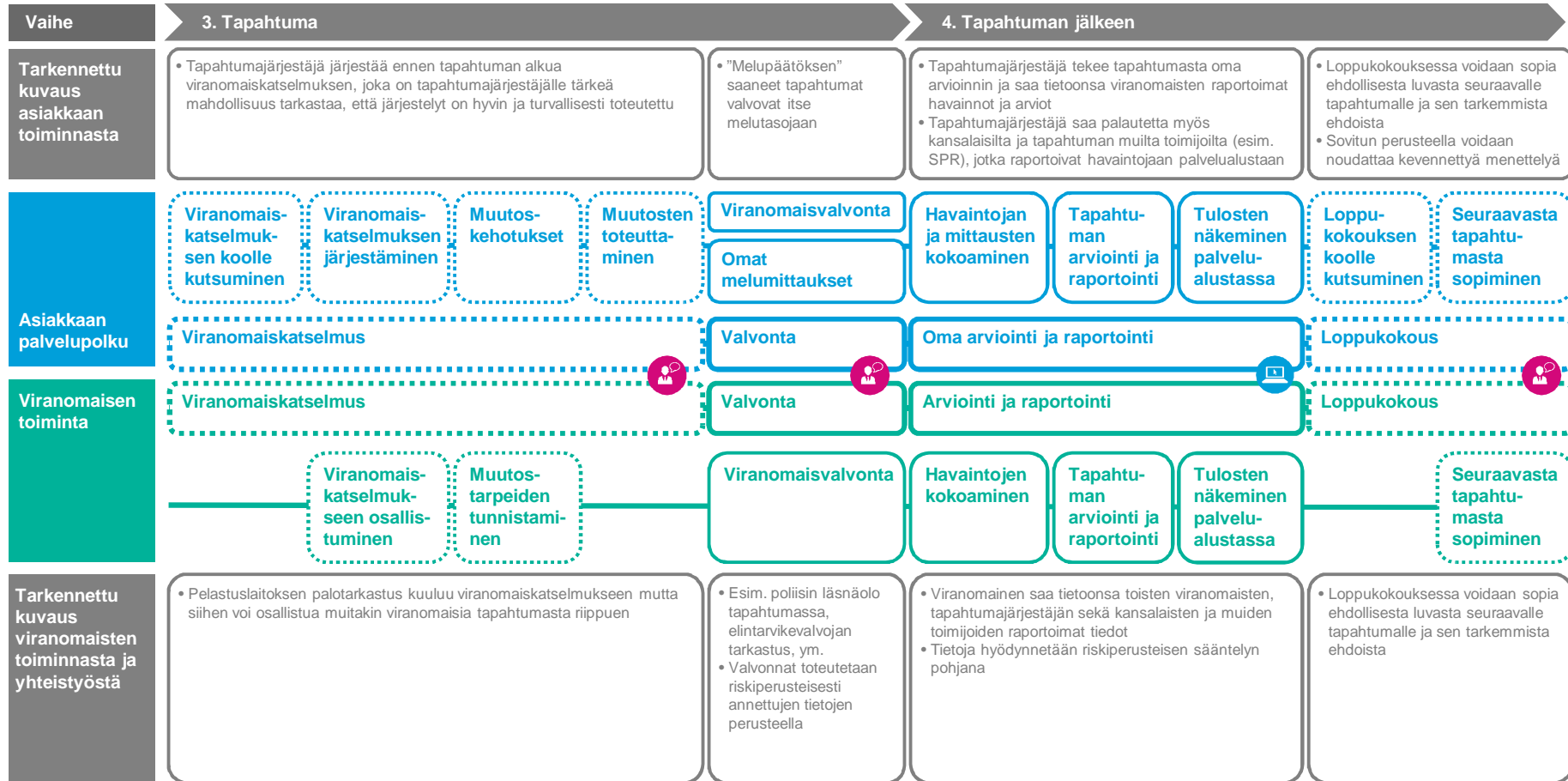
Kaikki tapahtumat

Isot tapahtumat



# Kokeilu: tapahtumajärjestäjät

## Tavoitetilan kuvaus vaiheittain 3/4 ja 4/4: Tapahtuma ja tapahtuman jälkeen



 = Asiointi sähköisesti palvelualustassa

 = Asiointi henkilön kanssa (esim. fyysinen kokous, etäkokous, puhelinneuvonta)

Kaikki tapahtumat

Isot tapahtumat



# Kokeilu: tapahtumajärjestäjät

## Tavoitetilan tuomat muutokset

Vaihe	1. Tapahtuman suunnittelu	2. Tapahtuman valmistelu	4. Tapahtuma	4. Tapahtuman jälkeen
<b>Muutokset tapahtumajärjestäjän toimintaan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tapahtumajärjestäjä asioi yhden palvelun kautta ja saa tämän yhden palvelun kautta kokonaiskuvan siitä, mitä viranomaisvelvoitteita tapahtuman järjestämiseen liittyy</li> <li>Tapahtumajärjestäjä ilmoittaa yhden asian vain kerran</li> <li>Tapahtumajärjestäjä saa jo alkuvaiheessa tietää kriittiset tapahtuman järjestämiseen vaikuttavat tiedot kuten sovitut meluajat</li> <li>Tapahtumajärjestäjä ei toimi viranomaisten välisenä linkkinä, jonka kautta päätökset ja tiedot liikkuvat</li> <li>Tapahtuman järjestämiseen liittyvä lupa- ja ilmoitusprosessi on yhdenmukainen kuntien välillä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tapahtumajärjestäjä näkee lupa- ja ilmoitusvelvoitteiden kokonaiskuvan palvelualustan avulla (mitä tietoja on toimitettu ja vielä toimitettava, mitä lupia ja ilmoituksia tapahtumaan liittyy ja missä vaiheessa niiden käsittely on, mitkä luvat ja ilmoitukset on käsitelty loppuun ja hyväksytyt)</li> <li>Tapahtumajärjestäjä ilmoittaa yhden asian vain kerran</li> <li>Tapahtumajärjestäjä voi joustavasti päivittää tietoja sitä mukaa, kun suunnitelmat tarkentuvat tai päivittyvät</li> <li>Tapahtumajärjestäjä voi saada tarvittavat luvat pitkäaikaisina/jatkuvina lupina. Tapahtuman pysyessä samanlaisena lupaprosessia ei tarvitse toistaa vaan voidaan käyttää kevennettyä menettelyä. Tällöin ilmoitetaan vain avaintiedot.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tapahtuman jälkeen tapahtumajärjestäjä tekee oman arvioinnin tapahtuman sujumisesta</li> <li>Tapahtuman jälkeen järjestäjä raportoi oman arvion ja muut mittaukset/raportit palvelualustan kautta (esim. melumittaukset)</li> <li>Tapahtumajärjestäjä näkee kokonaiskuvan tapahtuman palautteesta (millaisia valituksia ja huomautuksia on tullut, millainen loppuarvio viranomaisilta on tullut, jne)</li> </ul>
<b>Muutokset viranomaisen toimintaan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Viranomaiset saavat tarvitsemansa tiedot sähköisen palvelualustan kautta, mukaan lukien tiedot toisten viranomaisten lausunnoista ja päätöksistä</li> <li>Viranomaiset näkevät kokonaiskuvan vireillä olevista tapahtumista ja hyödyntävät tätä tietoa ehdollisen lupapäätöksen tekemisessä</li> <li>Viranomaiset käsittelevät ehdollisen lupahakemuksen nopealla aikataululla. Ehdollinen lupakäsittely sisältää ainakin paikan, ajan, tapahtuman koon ja luonteen sekä kellonajat (melunäkökuilmasta).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Viranomaiset saavat tarvitsemansa tiedot sähköisen palvelualustan kautta, mukaan lukien tiedot toisten viranomaisten lausunnoista ja päätöksistä</li> <li>Dokumentteja ei pallotella viranomaiselta toiselle. Esimerkiksi poliisi näkee palvelusta pelastuslaitoksen hyväksynnän pelastussuunnitelmalla – tätä ei tarvitse kysyä erikseen pelastuslaitokselta.</li> <li>Viranomaiset näkevät kokonaiskuvan vireillä olevista tapahtumista ja voivat hyödyntää tätä tietoa mm. lupien myöntämisessä ja liikennejärjestelyiden suunnittelussa</li> <li>Viranomainen voi myöntää luvat pitkäaikaisina/jatkuvina lupina. Tapahtuman pysyessä samanlaisena lupaprosessia ei tarvitse toistaa vaan voidaan käyttää kevennettyä menettelyä. Tällöin ilmoitetaan vain avaintiedot, jotka toimivat mm. riskiperusteisen valvonnan pohjana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Viranomaiset hyödyntävät palvelualustan kautta jaettuja tietoja riskiperusteisen valvonnan pohjana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Viranomaiset saavat palvelualustan kautta tietoonsa tapahtumasta tehdyt havainnot ja raportit sisältäen sekä tapahtumajärjestäjien, viranomaisten että muiden osapuolten raportit</li> <li>Viranomaiset hyödyntävät saatuja tietoja riskiperusteisen sääntelyn pohjana, muun muassa kun päätöksiä seuraavasta tapahtumasta tehdään</li> </ul>
<b>Muut muutokset</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansalaiset ja muut toimijat voivat raportoida havaintonsa tapahtumasta palvelualustaan</li> </ul>



# Kokeilu: tapahtumajärjestäjät

## Säntelyn kehitysideat

### Tapahtumien sääntely

- Tapahtuman järjestämiseen liittyen tunnistettiin haasteelliseksi *anniskelulainsäädäntö, alustavien lupien hakeminen, valitusmenettelyt, meluilmoitukset ja järjestyksenvalvontavaatimukset*
- Alkoholin myynti liittyy vahvasti tapahtumien rahoitukseen ja siksi tapahtuman onnistuminen riippuu usein siitä
- Anniskelua rajoittaa alkoholilaki, sillä alkoholijuomia saa anniskella vain se, jolla on anniskelulupa ja anniskelun on tapahduttava rajatulla anniskelualueella
- Nykyinen anniskelulainsäädäntö nähdään haastavana, koska
  - anniskeluoikeuksien saaminen ei ole läpinäkyvää
  - anniskeluluvat ovat kalliita (erityisesti pienille tapahtumille)
  - anniskeluoikeudet rajoittavat tapahtuman sisältöä, esim. lastenohjelmaa
- Anniskelulainsäädäntöä uudistetaan Alkoholihallinnon valtakunnallisen valvontaohjelman puitteissa jo vuosien 2015 ja 2016 aikana, jossa on huomioitu osittain työpajoissakin esiin tulleita haasteita

### Kokeilun aikana esitettiin muun muassa seuraavat ehdotukset:

- Tapahtumajärjestäjä tarvitsee **alustavan lupauksen tapahtuman järjestämiseen** hyvissä ajoin. Joissain tapauksissa virkavastuu estää viranomaista antamasta tällaista lupausta, joka nähtiin ongelmalliseksi
- **Anniskelulainsäädännön uudistusehdotukset**
  - Tehdään kevyiden alkoholijuomien myynnistä ilmoitusperusteista samalla tavalla kuin elintarvikkeiden myynti
  - Tehdään tapahtumajärjestäjille mahdolliseksi saada toistaiseksi voimassa oleva anniskelulupa (nykyisessä lainsäädännössä anniskelupaikkakohtainen)
- **Valitusten suhteutettu käsittely:** Tapahtumajärjestäjät kokivat epäoikeudenmukaiseksi, että yksittäinen kansalainen voi valituksillaan estää tapahtuman toteutumisen. Ratkaisuksi ehdotettiin valitusten määrän suhteuttaminen alueen asukaslukuun sekä kansalaisten "sietämisvelvollisuus" mikäli tapahtuma häiritsee vain pientä osaa
- **Meluilmoituksen uudistus:** tapahtumien melun salliminen klo 22 asti kaikissa kunnissa
- **Järjestyksenvalvontavaatimusten uudistaminen** siten, että tapahtumiin vaaditaan vähemmän järjestyksenvalvojakortillisia järjestyksenvalvoja ja enemmän asiakaspalvelijoita



# Kokeilu: Teollisuuslaitokset

Teollisuuslaitoksen suuri muutoshanke



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

# Kokeilu: Teollisuuslaitokset

## Kokeilun tausta ja toteutus

### Kokeilun tausta

- Teollisuuslaitokset ovat eri kokoisia toimijoita ja niihin kohdistuu useita eri lupia, ilmoituksia ja valvontoja, jotka ovat osin päällekkäistä toimintaa eri viranomaisten tahoilta
- Teollisuuslaitoksia koskevat lupamenettelyt ovat erityisen työläitä ja monimutkaisia sekä läpimenoajat pitkiä
- Isoissa teollisuuslaitoksissa saattaa eri velvoitteiden osalta löytyä erilliset vastuuhenkilöt, joka aiheuttaa haasteita toiminnanharjoittajien puolella lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimintaan liittyvien asioiden sisäisessä koordinoimisessa
- Tämän kokeilun tarkoituksena oli sujuvoittaa viranomaisten osin päällekkäisiä prosesseja ja tunnistaa yhteisiä lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimintaan liittyviä tietotarpeita
- Teollisuuslaitokset ovat merkittävässä roolissa Suomen viennin näkökulmasta, jolloin uusien teollisuuslaitosten perustamiseen liittyvien käytäntöjen sujuvoittaminen voi houkuttaa uusia investointeja Suomeen
- Tämän kokeilun kohteeksi valittiin teollisuuslaitoksen suuri muutoshanke, johon liittyy paljon velvoitteita ja useita eri viranomaisia

### Kokeilu

- Kokeilussa toteutettiin ensin viranomaisten ja teollisuuslaitosten haastattelujen perusteella **nykytilan kuvaus**, jossa on kuvattuna keskeisimmät teollisuuslaitosten lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimintaan liittyvät viranomaiset sekä teollisuuslaitoksen suurta muutoshanketta koskevat velvoitteet vaiheittain:
  - Viranomaisten toiminta on jaoteltu lupakokonaisuuksiin (rakennus-, ympäristö- ja laitoslupa), joihin liittyy tietyt viranomaistahot
  - Lupakohtaisesti on kuvattu viranomaisten tehtävät, joita vaaditaan prosessin läpiviennissä ja kuvauksesta on mahdollista tarkastella tehtäväkohtaisesti, mitkä viranomaiset osallistuvat tehtävän suorittamiseen
  - Tehtävät on jaettu vaiheittain helpottamaan nykytilan pohjalta kuvattavan tavoitetilan ymmärtämistä
- Nykytilan vaatimien viranomaiskohtaisten tehtävien lisäksi kuvattiin nykytilaan liittyviä haasteita, jotka otettiin huomioon tavoitetilaa suunniteltaessa
- **Asiakaslähtöinen tavoitetila** on kehitetty viranomaisten ja asiakkaiden kanssa työpajoissa (työpajojen osallistujat listattu liitteessä 1)





# Kokeilu: Teollisuuslaitokset Nykytilassa tunnistettuja haasteita



Lupa- ja ilmoitusprosessi on yrityksen näkökulmasta **hidas ja vaatimukset ovat usein epäselviä**: asiakkaan on vaikea ennustaa lupien läpimenoaikaa ja niihin tarvittavia tietoja. Huono ennakoitavuus voi olla hidasteena tai esteenä liiketoiminnan kehittämiseksi.



Yritys toimittaa tietoja useille eri viranomaistahoille hankkeen eri vaiheissa, **osa tiedoista on päällekkäisiä ja vaadittu formaatti vaihtelee** eri viranomaisten kesken.



Teollisuuslaitosten edustajien tulee tuntee lukuisia **paikallisia käytäntöjä**. Käytännöt ja vaatimukset vaihtelevat kuntien välillä; **kansallisten viranomaisten ja kuntien yhteistyö on vähäistä**.



Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan **tapauskohtainen räätälöinti on vähäistä**. Tutun ja yksinkertaisen muutoshankkeen vaatimukset ovat nykytilassa hyvin lähellä vaikeamman, ensi kertaa tehtävän muutoshankkeen vaatimuksia. Valvontoja on joiltakin osin suhteutettu, mutta viranomaiset tekevät valvonnoissa vain vähän poikkihallinnollista yhteistyötä.



**Viranomaisten poikkihallinnollinen yhteistyö on puutteellista** ja käsittely on siiloutunutta: viranomaiset kuormittavat toisiaan hitailla lausuntokierroksilla eikä **puitteita tietojen yhteiseen hyödyntämiseen ole**.

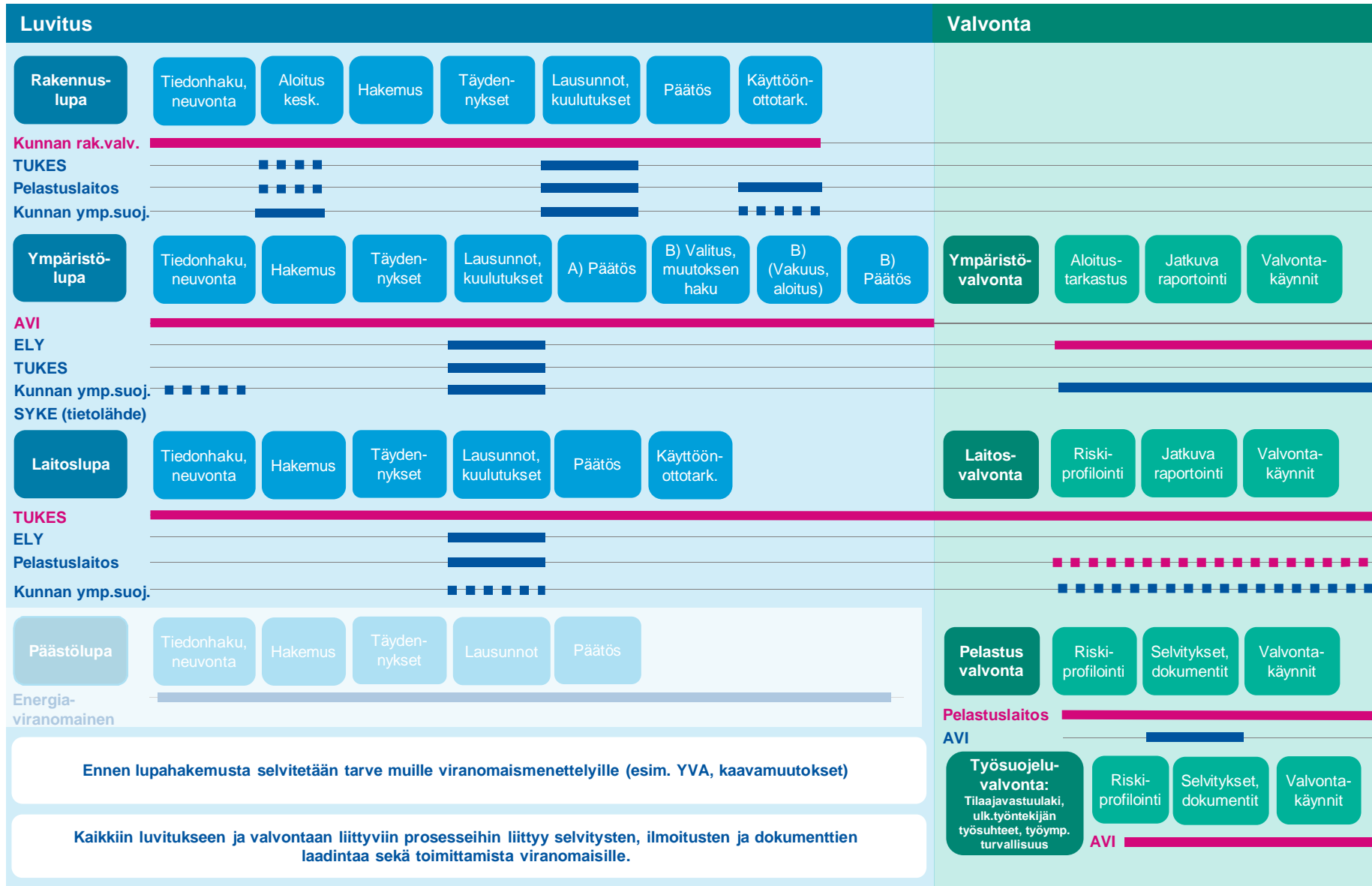


Merkittävä osaa asioinnista **ei ole sähköistetty**, vaan asiointi perustuu tietojen toimittamiseen paperilla. Viranomaisten käsittelyprosessissa on paljon **manuaalista työtä**.



# Kokeilu: Teollisuuslaitokset

## Teollisuuslaitoksen muutoshanke, luvitus ja valvonta: nykytila



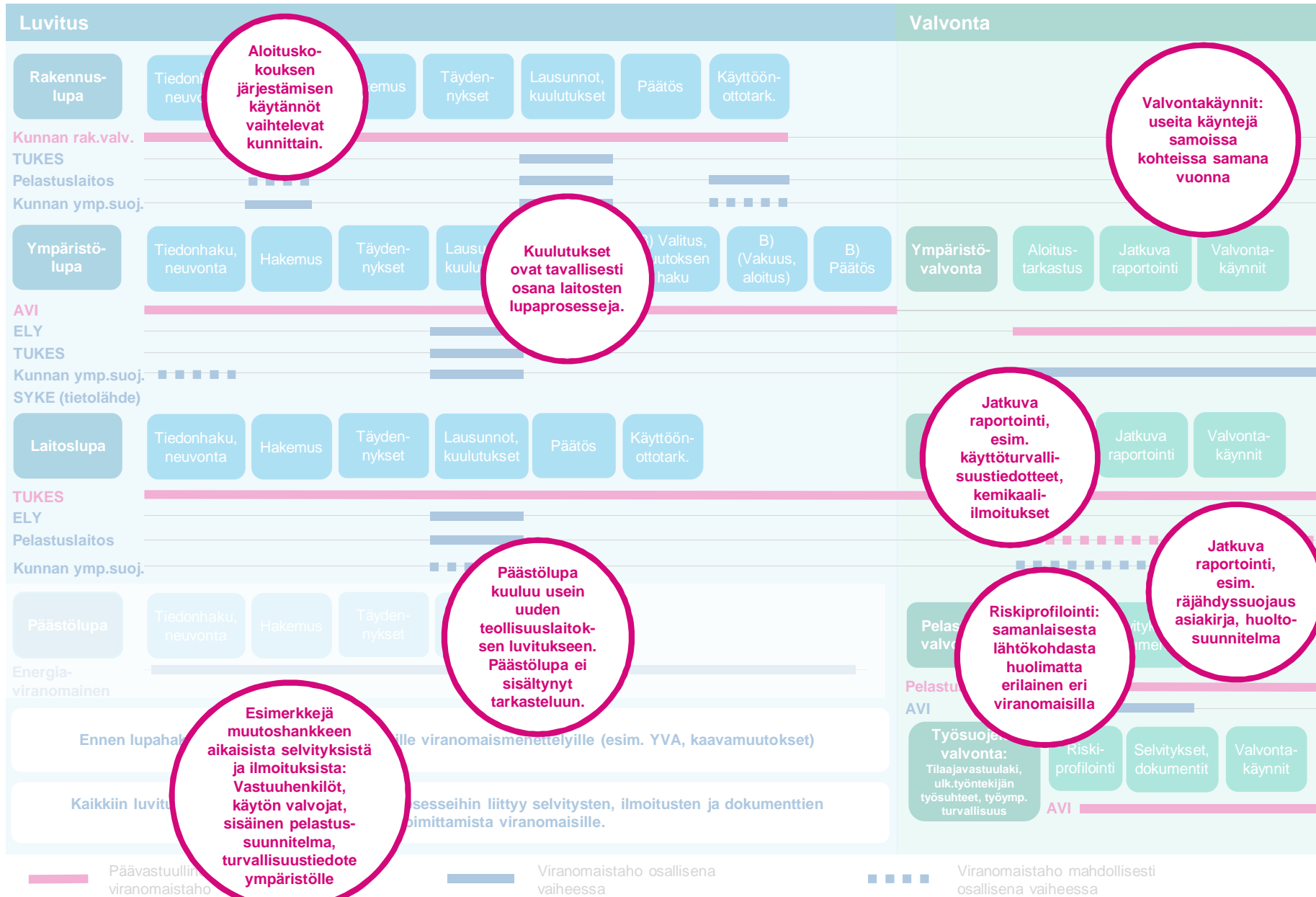
————— Päävastuullinen viranomaistaho

■ ■ ■ ■ Viranomaistaho osallisena vaiheessa

■ ■ ■ ■ Viranomaistaho mahdollisesti osallisena vaiheessa

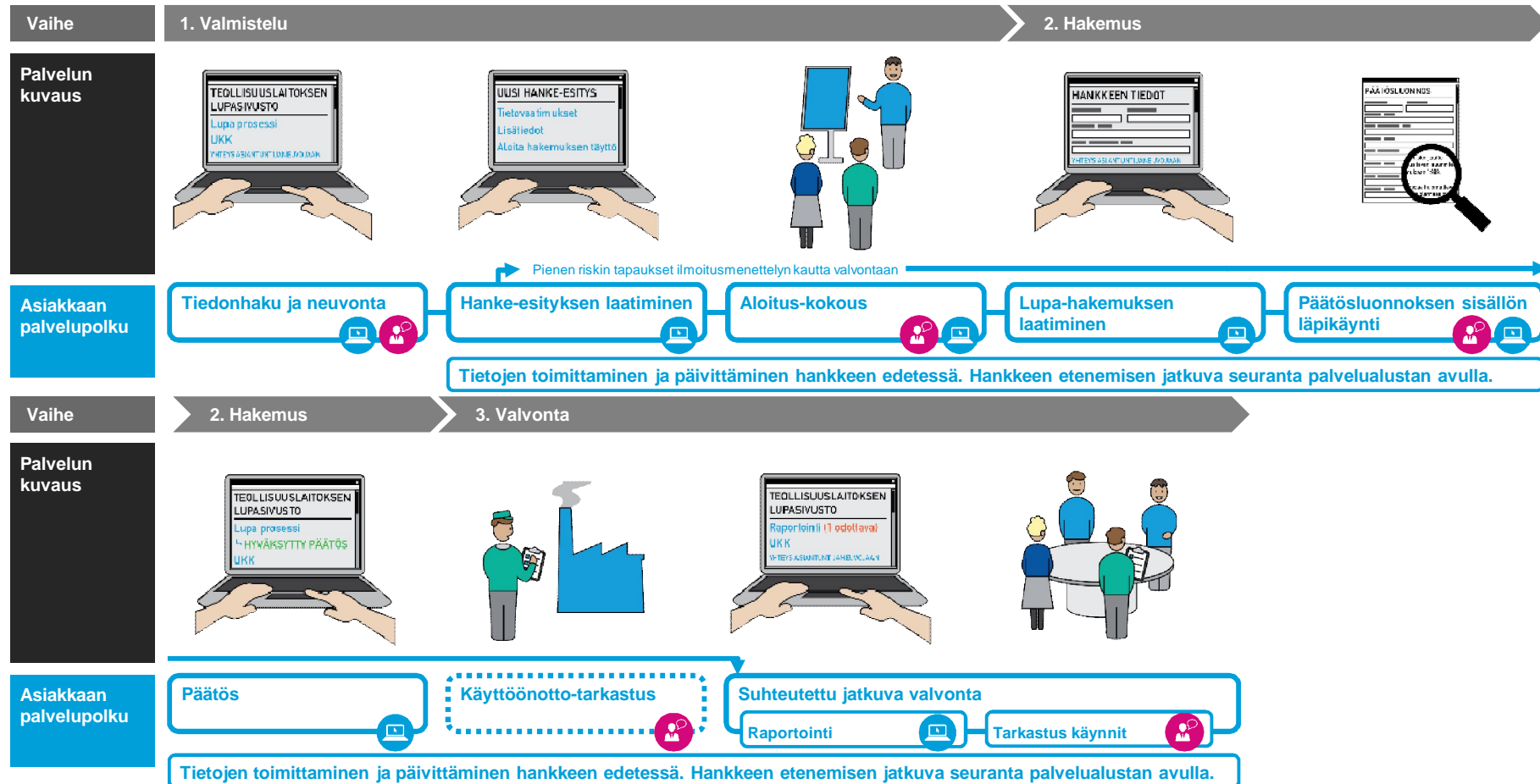
# Kokeilu: Teollisuuslaitokset

## Teollisuuslaitoksen muutoshanke, luvitus ja valvonta: nykytila



# Kokeilu: Teollisuuslaitokset

## Tavoitetilassa sähköinen palvelualusta helpottaa asiakkaan ja viranomaisen asiointia läpi teollisuuslaitoksen ison muutoshankkeen

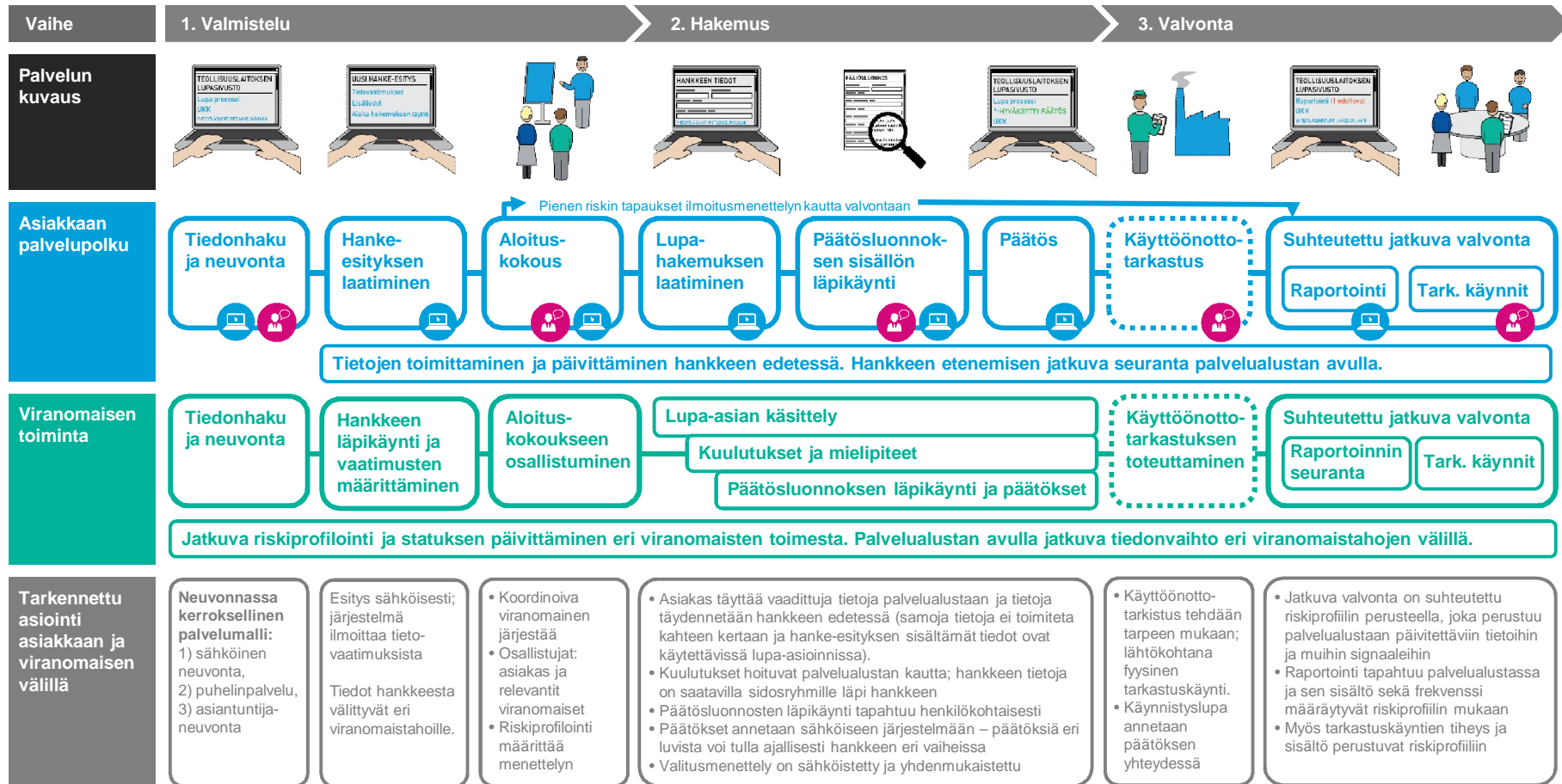


= Asiointi sähköisesti palvelualustassa = Asiointi henkilön kanssa (esim. fyysinen kokous, etäkokous, puhelinneuvonta)



# Kokeilu: Teollisuuslaitokset

## Tavoitetilassa sähköinen palvelualusta helpottaa asiakkaan ja viranomaisen asiointia läpi teollisuuslaitoksen ison muutoshankkeen



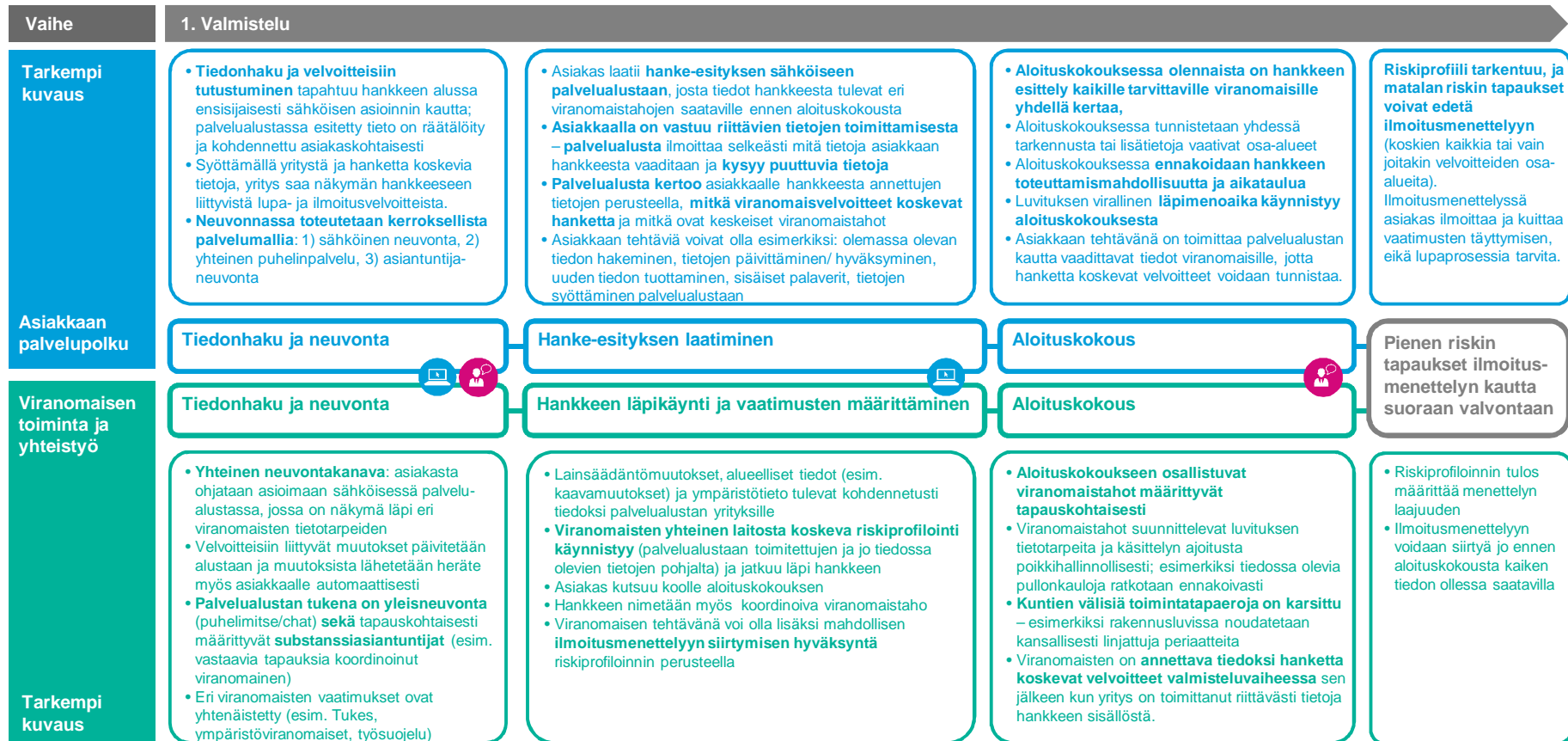
= Asiointi sähköisesti palvelualustassa

= Asiointi henkilön kanssa (esim. fyysinen kokous, etäkokous, puhelinneuvonta)



# Kokeilu: Teollisuuslaitokset

## Tavoitetilan kuvaus vaiheittain 1/3: Valmistelu

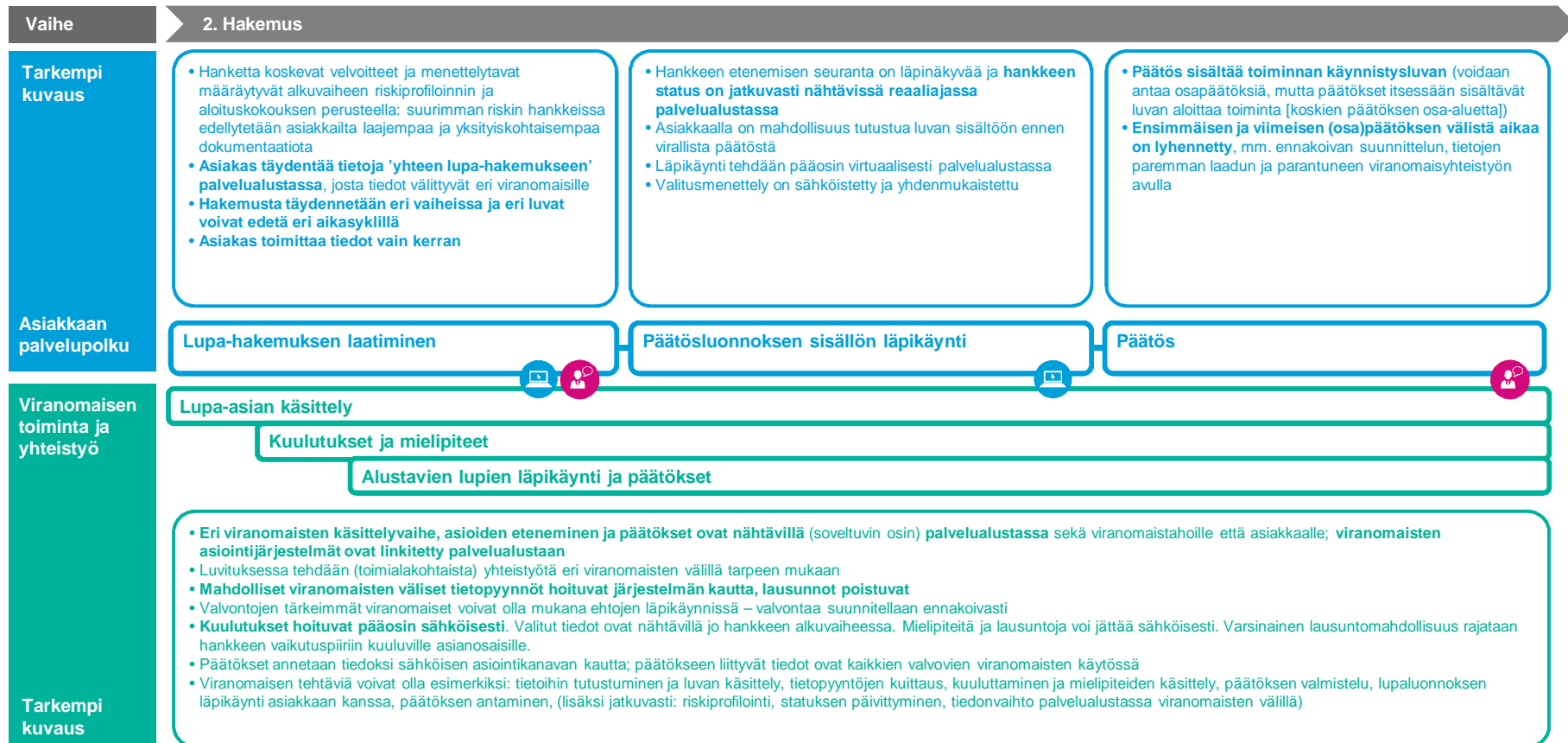


 = Asiointi sähköisesti palvelu- ja asiakasohjeesta  = Asiointi henkilön kanssa (esim. fyysinen kokous, etäkokous, puhelinneuvonta)



# Kokeilu: Teollisuuslaitokset

## Tavoitetilan kuvaus vaiheittain 2/3: Hakemus



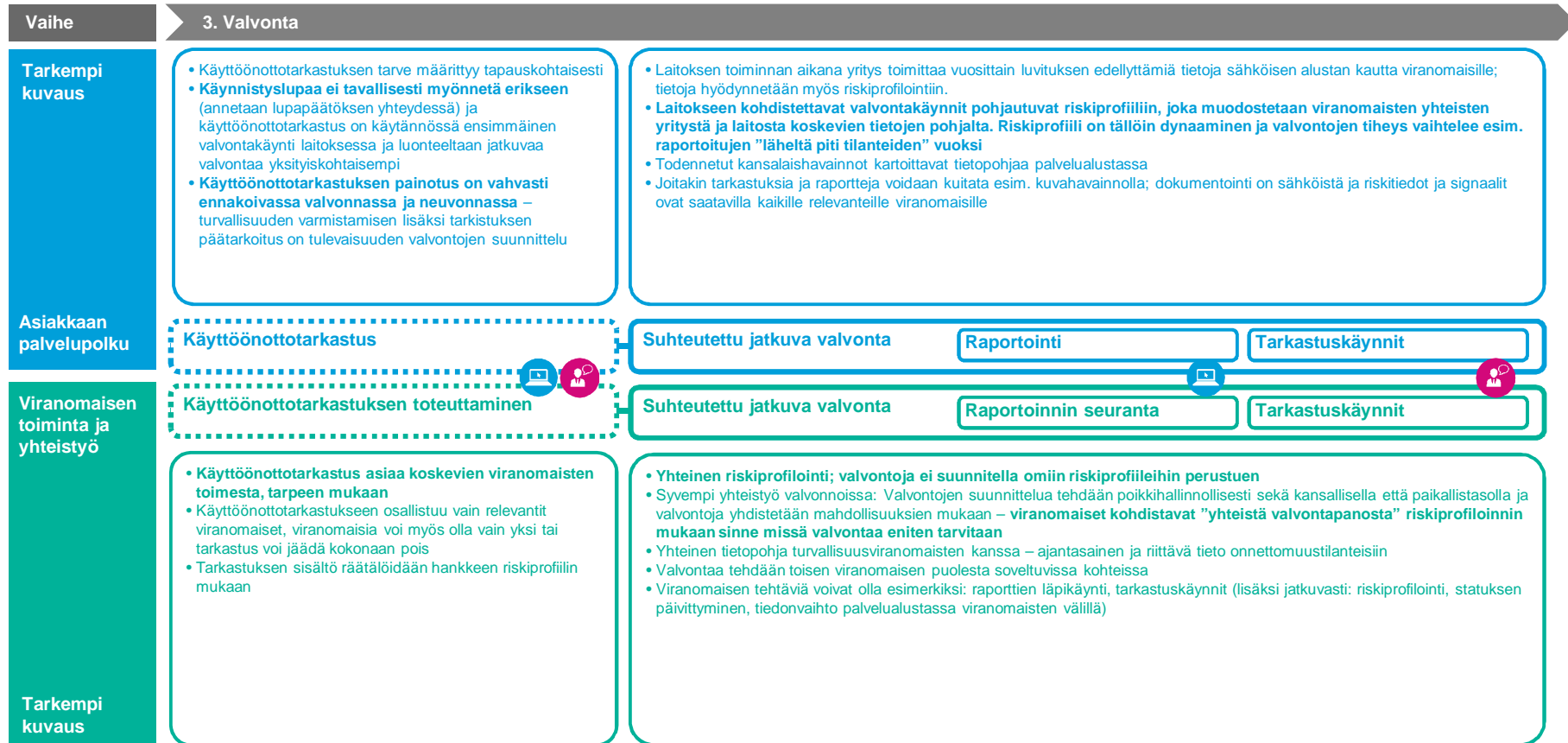
 = Asiointi sähköisesti palvelualueustassa  = Asiointi henkilön kanssa (esim. fyysinen kokous, etäkokous, puhelinneuvonta)





# Kokeilu: Teollisuuslaitokset

## Tavoitetilan kuvaus vaiheittain 3/3: Valvonta



 = Asiointi sähköisesti palvelualueustassa  = Asiointi henkilön kanssa (esim. fyysinen kokous, etäkokous, puhelinneuvonta)





# Kokeilu: Teollisuuslaitokset

## Muutokset sekä lainsäädännön muutostarpeet vaiheittain suhteessa nykytilaan

Vaihe	1. Valmistelu	2. Hakemus	3. Valvonta
<b>Muutokset asiakkaan puolella</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkkopalvelussa on kysymyslistat, jotka määrittelevät viranomaisten tietotarpeet ja ohjaavat asiakasta toimittamaan tarvittavia tietoja hankkeesta</li> <li>• Selkeät ja helposti saatavilla olevat vaatimukset: yritys saa kokonaiskuvan jo hankkeen alussa kaikista omaa toimintaa/hanketta koskevista viranomaisvelvoitteista yhdestä verkkopalvelusta</li> <li>• Aiempaa rakenteistumpi ja kattavampi tietojen toimitus jo alkuvaiheessa (hanke-esitys); toisaalta tietojen automaattinen esittäjä (esim. historiatieto)</li> <li>• Aloituskokouksen jälkeen aiempaa parempi tieto hankkeen toteuttamismahdollisuudesta ja läpimenoajasta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vain puuttuvia tietoja pyydetään</li> <li>• Tietojen toimittaminen vain kerran ja yhteen paikkaan (täydennysmahdollisuus)</li> <li>• Tulostaminen ja arkistointi poistuu/vähenee</li> <li>• Nopeampi läpimenoaika</li> <li>• Käsitteily statustieto ajantasaisesti asiakkaan saatavilla</li> <li>• Viranomaiset ratkaisevat keskenään vaatimusten tai lupaehtojen ristiriidat</li> <li>• Mahdollisuus nähdä lupaehtot ennen päätöstä</li> <li>• Erilliset käynnistysluvut poistuvat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vähemmän valvontakäyntejä (tiheys ja sisältö suhteutettu riskiprofiiliin; viranomaiset tekevät yhteiskäyntejä)</li> <li>• Omaavannon tehokkaampi hyödyntäminen – enemmän vastuuta asiakkaalle</li> <li>• Matalan riskin tunnetun toiminnan raportointi ja valvontaan liittyvä työmäärä kevenee; korkean riskin toimintaan kohdistetaan enemmän valvontapanosta</li> </ul>
<b>Muutokset viranomaispuolella</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteinen asiakaspalvelu ja tiedonhaun portaali vähentävät substanssiasiantuntijoiden neuvontaan käyttämää työpanosta alkuvaiheessa</li> <li>• Viranomaiset saavat alkuvaiheessa selkeän kuvan hankkeen sisällöstä ja voivat määrittellä hanketta koskevat velvoitteet/tietovaatimukset</li> <li>• Hanke- eli laitokohtainen, viranomaisille yhteinen riskiprofilointi käynnistyy ennen lupahakemuksen laatimista</li> <li>• Hankkeelle tunnustetaan yksi koordinoiva viranomainen</li> <li>• Viranomaisten työpanos määräytyy tapauskohtaisesti hankkeen riskiprofiiliin perustuen (koordinoiva taho, osallistuminen aloituskokoukseen, lupa-asian tietosisältö, valvonnan tiheys ja sisältö)</li> <li>• Viranomaiset toimivat yhtenäisemmin eri alueilla ja kunnissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhden luvan elinkaaren hallinnan sijasta siirrytään hallitsemaan yhtenä kokonaisuutena kaikkia yhtä hanketta koskevia lupia, ilmoituksia ja valvontaa</li> <li>• Enemmän poikkihallinnollista yhteistyötä ja toimialakohtaista suunnittelua</li> <li>• Yhteinen tietopohja ja parempi tiedon laatu – läpinäkyvyys läpi eri viranomaisten asianhallintajärjestelmien</li> <li>• Ristiin lausunnot poistuvat, toiselle viranomaiselle toimitetaan vain tarvittavat tiedot joihin annetaan "ok"</li> <li>• Vähemmän lisätietopyyntöjä (hakemuksen käsittely painottuu nykytilaa enemmän neuvontaan ja ennakointiin)</li> <li>• Uusi kuulutusmenettely - kohdennetaan vain asianosaisille</li> <li>• Valitukset vähenevät (asiakkaat ja kolmannet osapuolet)</li> <li>• Käynnistyslupa myönnetään päätöksen yhteydessä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarkastus- ja valvontatoiminnan viranomaisyhteistyö on tehostunut yhteisen järjestelmän ja dynaamisen riskiprofiloinnin ansiosta: sekä viranomainen että asiakas voivat raportoida kokemukset ja havainnot järjestelmään</li> <li>• Dynaaminen riskiprofilointi auttaa kohdentamaan viranomaisten valvontapanosta tehokkaammin</li> <li>• Parempi tiedonkulku palvelualustan kautta - palvelualusta lähettää signaaleja reaaliajassa valvontatietojen päivittyessä, esim. onnettomuustietojen tai omistajanvaihdon tapahtuessa</li> <li>• Enemmän valvontoja ja asiantuntijaosaamista korkean riskin kohteisiin, yhdistettyä ja kevenettyä valvontaa pienen riskin kohteisiin</li> </ul>
<b>Lainsäädännön muutostarpeet ja muut huomiot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teollisuuden EU päästödirektiivi pitää huomioida riskiprofiloinnissa</li> <li>• E-arkistointi tulee mahdollistaa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luottamuksellisten tietojen välittäminen viranomaisten kesken tulee mahdollistaa</li> <li>• Lausuntojen poistaminen/vähentäminen → vaatii mahdollisesti lainsäädännön muutoksen</li> <li>• Valitus- ja kuulemismenettelyn uudistus → vaatii mahdollisesti lainsäädännön muutoksen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansalaiset ja muut toimijat voivat raportoida havaintonsa tapahtumasta palvelualustaan tietyn edellytyksin</li> <li>• Lisäksi on tunnustettu yleisemmin lainsäädäntöön ja julkisen sektorin rakenteisiin liittyviä mahdollisia muutostarpeita lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimintaa koskien, kuten hallinto-käsitteilyiden modernisointi, virkavastuun tarkastelu ja eri viranomaisten välisten vastuiden selkeyttäminen</li> </ul>

# Sisällysluettelo

- 1 Johdanto
- 2 Asiakaslähtöisen kehittämisen malli
- 3 Kokeilujen tulokset: palvelupolkujen kuvaus
- 4 Palvelupolkujen yleinen malli**
- 5 Muutoksen vaikutus yhden viranomaisen toimintaan
- 6 Hyötyarviot
- 7 Johtopäätökset



# Palvelupolkujen yleinen malli

Kahden kokeilun pohjalta luotiin virastoille yleinen malli hyödynnettäväksi asiakaslähtöisessä lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan kehityksessä



## Palvelupolkujen yleisen mallin tarkoitus:

- Yleisen mallin on tarkoitus toimia muille **viranomaisille ohjaavana esimerkkinä** heidän asiakaslähtöisessä kehittämisessä ja helpottaa tulevien vastaavien kokeilujen toteuttamista
- Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan digitalisaatiossa **tulisi pyrkiä rakentamaan yleisiä ratkaisuja**, jotta päällekkäiset investoinnit vältetään
- Yleisessä mallissa **keskiössä on lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan palvelualusta**, joka tukee viranomaisten ja asiakkaan välistä tiedon vaihtoa sekä mahdollistaa toiminnan koordinaation yli organisaatorajojen.
- Yleinen malli tarjoaa paremmat edellytykset hoitaa alhaisen riskin lupa-asiat **kevennetyllä käsittelyllä eli ilmoitusmenettelyllä**, koska viranomaisilla on yhteinen ja laajempi tietopohja riskiprofiilin muodostamiseen

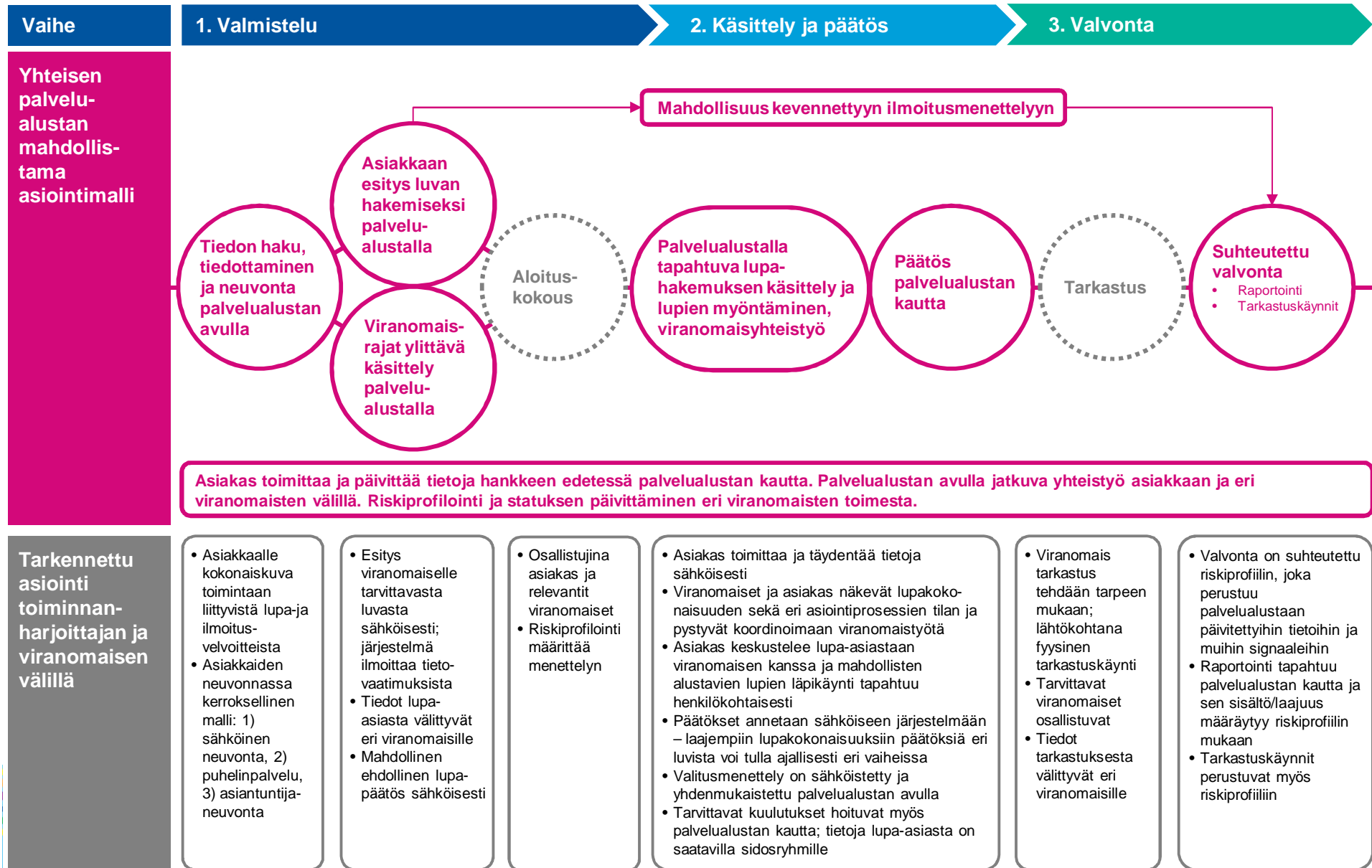


## Yleisen mallin määrittämiseen liittyvät huomiot:

- **Yleistä mallia** luotaessa huomioitiin molempien kokeilujen tavoitetilan palvelupolkujen vaiheet niin asiakkaan palvelupolun kuin viranomaisen toiminnan osalta
- Mallia muodostettaessa analysoitiin yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia **kahden erilaisen asiakasryhmän kokeilun** päävaiheiden (valmistelu, käsittely ja päätös, valvonta) välillä.
- **Yhteneväisyyksiä** kahden kokeilun välillä oli huomattavissa eniten lupa-asian valmistelussa ja merkittävimmät **eroavaisuudet** lupahakemuksen käsittelyvaiheessa.
- Mallin toteuttamisessa tulee huomioida kehitystyön aikana esille nostetut **haasteet, mm. palvelupolkuun ja palvelualustaan, lainsäädäntöön, sekä toimintakulttuuriin liittyen**

# Palvelupolkujen yleinen malli

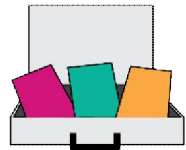
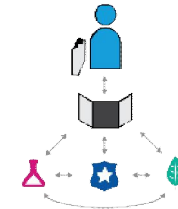
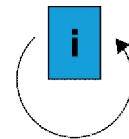
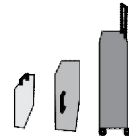
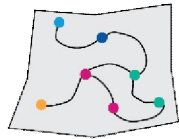
## Kuvaus palvelupolkujen yleisestä mallista



# Palvelupolkujen yleinen malli

Yleisen mallin palvelualustan kuvaus: asiakkailla ja viranomaisilla on sekä oma että yhteinen näkymä palvelualustassa; alusta mahdollistaa asiakasta koskevien velvoitteiden hallitsemisen poikkihallinnollisesti

## Asiakas



Kokonaiskuva viranomaisten antamista luvista ja päätöksistä sekä valvontaan liittyvistä tiedoista

Asiakkaan lupa-asian profiilointi ohjaa asiakkaan toimittamaan oikeat tiedot

Kerran toimitettujen tietojen hyödyntäminen asiainnissa

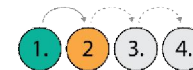
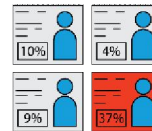
Yhden hakemuksen laatiminen, joka sisältää tiedot kaikille viranomaisille



Mahdollisuus viedä useita velvoitteita tai lupia eteenpäin yhtenä hankkeena

Raportointi ja valvontaraporttien tarkastelu palvelualustan kautta

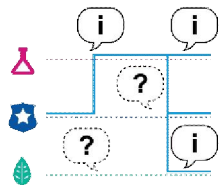
## Yhteinen



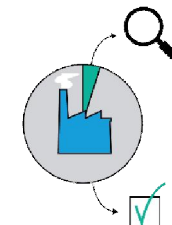
Yhden luokun lupa-asiointi vuorovaikutteisena sähköisenä prosessina

Asiakaskohtaiset tiedot toimivat riskiperusteisen sääntelyn sekä valvontakäyntien kohdentamisen pohjana

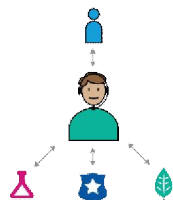
Lupaprosessin etenemisen seuranta



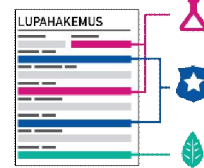
Näkyvyys siihen, mitkä muut viranomaiset ovat mukana hankkeessa ja mahdollisuus keskinäiselle kommunikaatiolle



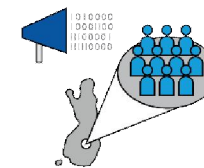
Jaettu tietopohja ja riskiprofiilointi auttaa kohdentamaan valvontapanosta vaikuttavammin



Sähköinen asiointi ja keskitetty yleisneuvonta vähentää yhteydenottoja yksittäisiin viranomaisiin



Viranomaisille kokonaiskuva lupa-asiasta



Kuulutusten sähköistäminen ja kohdentaminen asianosaisille

## Viranomainen



= Kemikaali- tai elintarviketurvallisuusviranomainen



= Pelastusviranomainen



= Ympäristöviranomainen

# Palvelupolkujen yleinen malli

## Palvelualustan ominaisuudet: tavoitetilassa yhden luukun periaate toteutuu asiakkaiden ja viranomaisten yhteisellä velvoitetoiminnan palvelualustalla

### Tarve palvelualustalle

- Sekä tapahtumajärjestäjien että teollisuuslaitosten kokeiluissa tunnistettiin tarve viranomaisten yhteiselle lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan palvelualustalle (jatkossa vain palvelualusta), joka on sekä asiakkaiden, että viranomaisten käytössä.
- Myös projektin ensimmäisen vaiheen haastatteluissa ja työpajassa korostettiin tarvetta yhteiselle alustalle, ja tunnistettiin kansallisen palveluväylän kehitystyön potentiaali.

### Palvelualustan toteutus

- Palvelualustan on tarkoitus hyödyntää kansallisen palveluväylän kehityksen tuloksia.

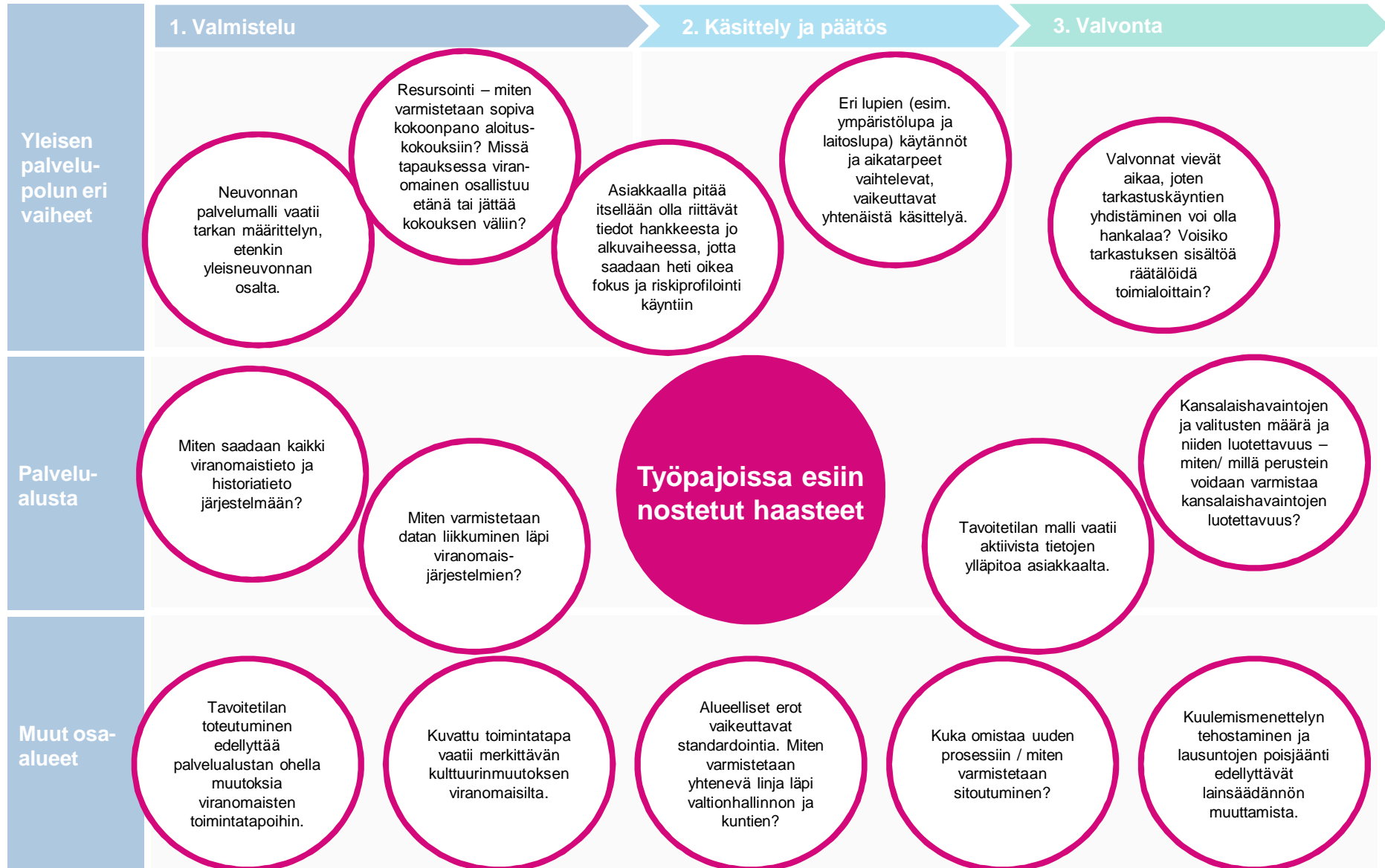
### Palvelualustan ominaisuudet

- Asiakas toimittaa lupahakemuksissa ja ilmoituksissa sekä valvonnassa tarvittavat tiedot palvelualustan välityksellä. Asiakas näkee palvelun kautta **kokonaiskuvan viranomaisten antamista luvista ja päätöksistä sekä valvontaan liittyvistä tiedoistaan.**
- Annettujen tietojen perusteella **palvelualusta profiloii asiakkaan lupa-asian** ja pyytää profiloinnin perusteella lisätietoja niin, että tarvittaviin lupiin ja ilmoituksiin vaaditut tiedot tulee kerättyä asiakkaalta. Palvelualusta ohjaa siis asiakasta proaktiivisesti toimittamaan oikeanlaisia tietoja kuhunkin lupaan tai ilmoitukseen.
- Viranomaiset näkevät palvelualustan kautta heille oleelliset tiedot lupa-asiasta (sekä asiakkaan että muiden viranomaisten antamat tiedot). **Viranomaisille palvelu antaa kokonaiskuvan lupa-asiasta** ja näyttää, mitä muut viranomaiset ovat lupa-asiaan liittyen lausuneet tai päättäneet.
- Asiakaskohtaiset tiedot ovat saatavilla palvelualustan kautta ja ne toimivat **riskiperusteisen sääntelyn** pohjana. Viranomaiset hyödyntävät yhteistä analytiikkaa valvontojen suuntaamiseksi korkean riskin kohteisiin.
- Viranomaisilla on käytössään **keskinäisen kommunikaation mahdollistava kanava**, joka ei näy asiakkaalle.
- Palvelualusta tarjoaa **vuorovaikutteisen sähköisen asioinnin toiminnallisuuksia**, joita ei näin ollen tarvitse lähteä kehittämään erikseen.
- Palvelualusta mahdollistaa **sähköisen raportoinnin** ja viranomaisten tekemien arviointien tallentamisen.



# Palvelupolkujen yleinen malli

Työpajoissa sekä asiakkaat että viranomaiset nostivat esiin haasteita, mm. tavoitetilan palvelupolkuun, palvelualustaan ja toimintatapoihin liittyen



# Sisällysluettelo

- 1 Johdanto
- 2 Asiakaslähtöisen kehittämisen malli
- 3 Kokeilujen tulokset: palvelupolkujen kuvaus
- 4 Palvelupolkujen yleinen malli
- 5 Muutoksen vaikutus yhden viranomaisen toimintaan**
- 6 Hyötyarviot
- 7 Johtopäätökset





# Muutoksen vaikutus yhden viranomaisen toimintaan

## Asiakaslähtöisen palvelupolun muutoksia arvioitiin Turvallisuus- ja kemikaaliviraston Tukesin laitoslupien ja –valvontojen näkökulmasta

- Teollisuuslaitosten asiakaslähtöisen palvelupolun hyötyjä sekä arvioitiin Turvallisuus- ja kemikaaliviraston Tukesin laitoslupien ja –valvontojen osalta
- Vaikutusten arviointiin osallistuivat Tukesin tietohallinnon sekä laitosvalvontayksikön prosessiturvallisuuden asiantuntijat
- Kuvattu palvelupolku käytiin läpi vaiheittain ja arvioitiin seuraavia asioita jokaisen muutoksen osalta:
  - Tunnistettiin keskeiset palvelupolun tuomat muutokset Tukesin kannalta
  - Arvioitiin muutoksen vaikeus Tukesin kannalta (asteikko: 1 = helppo, 4 = erittäin vaikea)
  - Dokumentoitiin perustelut vaikeusarvioinnille
  - Arvioitiin mahdollista työajansäästöä
  - Dokumentoitiin perustelut työajansäästölle
- Muutosten vaikutusarviointi löytyy kokonaisuudessaan liitteestä 4
- Seuraavilla sivuilla on yhteenveto keskeisistä hyödyistä, kuvaus merkittävimmistä teknisistä muutoksista ja alustava tavoitetilan looginen tietojärjestelmäarkkitehtuuri sekä ehdotus yhteisen ja virastokohtaisen kehitystyön etenemisestä Tukesin esimerkin pohjalta

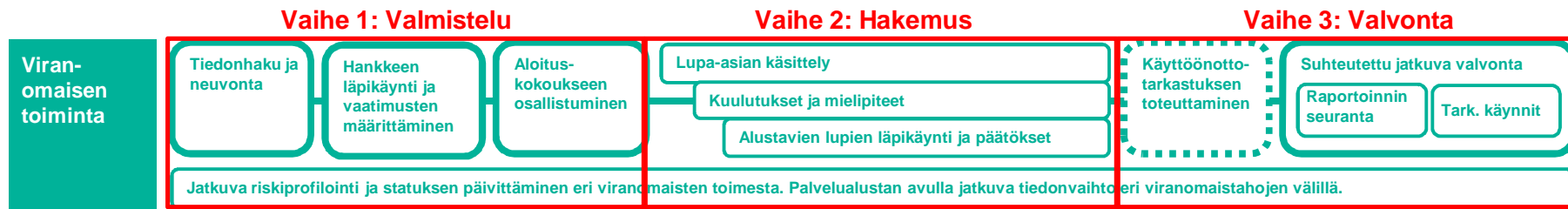
### Teollisuuslaitosten asiakaslähtöinen palvelupolku



# Muutoksen vaikutus yhden viranomaisen toimintaan

## Tukesin laitoslupien käsittelyn sekä valvonnan työmäärät ja hyötypotentiaali

- Tukesin saamien hyötyjen osalta pyrittiin arvioimaan muutosten työmäärävaikutusta. Arvioinnissa käytettiin apuna keväällä 2015 Tukesin lupaprosessien sujuvoittamiseen liittyvän selvityksen arvioita digitalisaation hyötyvaikutuksista. Lisäksi arvioitiin suuren teollisuuslaitoksen palvelupolun tuomia uusia hyötyjä.
- Laitosluvat Tukesissa jakautuvat yksinkertaisiin ja monimutkaisiin, ja näitä molempia näkökulmia tarkasteltiin.
- Asiantuntijat arvioivat valmisteluvaiheen työmäärän kasvavan, koska aloituskokoukseen on saatava paremmin valmisteltuja hanke-esityksiä – toisaalta sähköinen palvelualusta tukee asiakkaan laadukkaampaa valmistelua, joten vaikutuksia on vaikea arvioida



### Valmistelu ja hakemus -vaiheet

- Palvelupolun tuomat muutokset tuottavat lisäsäästöjä monimutkaisiin laitoslupiin, koska lausuntomenettely (0,5 htp/lupa) ja kuulemiset (0,5 htp/lupa) poistuvat

Lupatyyppe	Lupia vuodessa	Työmäärä per lupa	Digitalisaation säästöt per lupa	Palvelupolun lisäsäästöt per lupa	Säästö-potentiaali
Yksinkertainen laitoslupa	353	0,8 htp	0,45 htp (55%)	-	159 htp
Monimutkainen laitoslupa	62	11 htp	5 htp (44%)	1 htp (9%)	372 htp

### Valvontavaihe

- Määräaikaistarkastukset 3 htp/ tarkastus, n. 150 kpl/vuodessa
  - Käyttöönottotarkastukset 2 htp/ tarkastus, n. 50 kpl/vuodessa
- Työmäärä yhteensä: 550 htp/ vuosi**

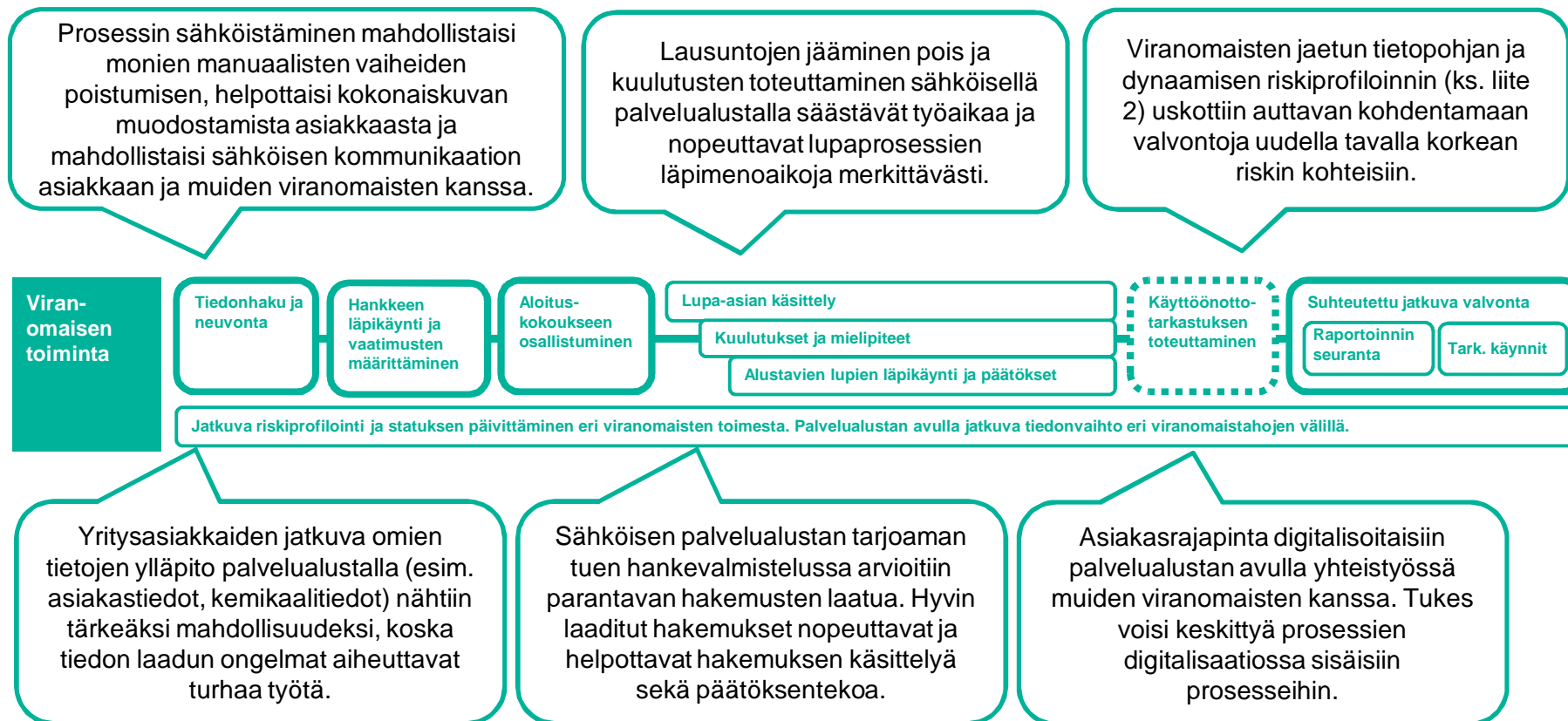
**Säästöpotentiaali:** Mahdollisuus kohdentaa valvontatoimia vaikuttavimmin riskiprofiilin ansioista. Ei pystytty arvioimaan tässä vaiheessa työmäärällisesti.

Huomiot: Digitalisaation tuomia säästöjä on tunnistettu 55% ja 44% koskien laitoslupia, mutta yleisemmin kaikkien Tukesin lupaprosessien kohdalla on keskimääräisen säästön arvioitu olevan noin kolmanneksen (~33%). Lähde: Tukes lupaprosessien sujuvoittamisen selvitys 5/2015.

# Muutoksen vaikutus yhden viranomaisen toimintaan

## Muut teollisuuslaitosten palvelupolun merkittävät hyödyt Tukesille (ei- kvantifioitua)

- Uuden palvelupolun toteuttamisesta nähtiin merkittäviä hyötyjä Tukesille, mutta enemmistö hyödyistä osoittautui liian vaikeaksi laskea toimeksiannon puitteissa – tälle kalvolle on listattu merkittävimmät laadulliset hyödyt



# Muutoksen vaikutus yhden viranomaisen toimintaan

## Palvelupolun toteuttamiseen tarvittavat merkittävimmät tekniset muutokset Tukesin näkökulmasta

- Palvelupolun Tukesille tuomat merkittävimmät tekniset muutokset on esitetty alla olevassa kuvassa Tukesin tavoitetilan alustavaa järjestelmäarkkitehtuuria vasten. Tämän lisäksi muutosten kokoluokka on arvioitu muutoskohtaisesti liitteessä 4.
- Palvelupolun toteuttamiseksi tarvitaan sekä Tukesin omaa sisäistä digitalisaatiota että yhteisten olemassa olevien komponenttien hyödyntämistä ja uusien kehittämistä.
- Tukesin kannalta olisi järkevää hyödyntää olemassa olevia yhteisiä komponentteja ja kehittää tarvittavia uusia yhdessä silloin, kun useat eri tahot jakavat saman tarpeen.

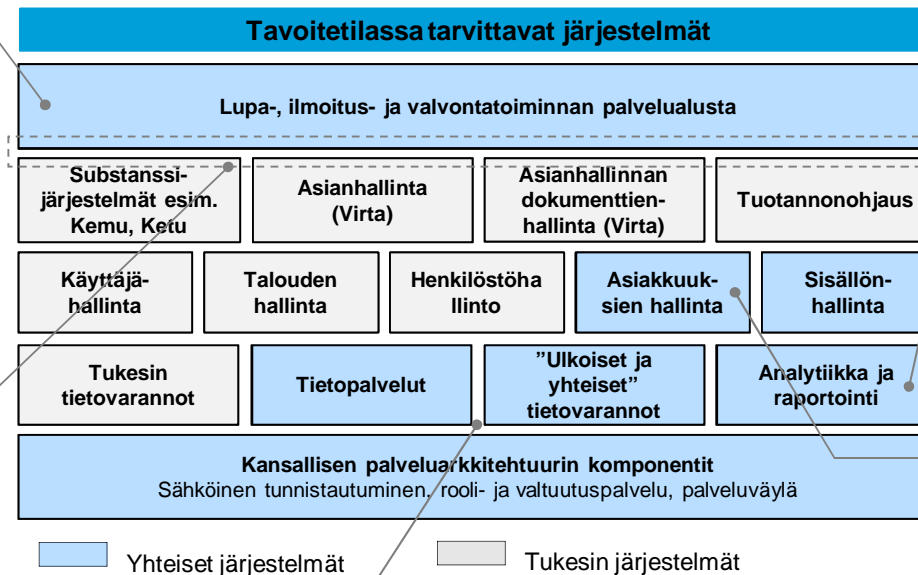
### Merkittävimmät tekniset muutokset Tukesin tavoitetilan alustavan järjestelmäarkkitehtuurin mukaisesti

#### Palvelualusta

Tukesilla ei ole tällä hetkellä sähköisen asiointin mahdollistamaa alustaa. Mikäli palvelupolun mukainen palvelualusta toteutetaan yhteisesti, ei Tukesin tarvitse itse toteuttaa vastaavia toiminnallisuuksia. Tukesin näkökulmasta järkevää olisi kehittää yhteiset toiminnallisuudet yhdessä muiden tahojen kanssa. Palvelualustan toteutus voi olla hyvin vaativaa, mutta yleinen alusta pienentäisi Tukesilta vaadittua kehityspanosta.

#### Rajapinnat yhteisen ja viraston oman toteutuksen välillä

Toteutuksen haastavin osuus Tukesin näkökulmasta on yhteisen ja viraston oman toiminnallisuuden yhteensovittaminen. Mikäli Tukesissa on edelleen substanssijärjestelmiä ja oma asianhallinta, tulee näiden ja palvelualustan välille rakentaa kaksisuuntainen integraatio.



#### Riskiprofilointi

Tukes laskee jo tällä hetkellä riskilukua asiakkaistaan käyttäen sisäisiä tietoja. Muiden viranomaisten tietojen yhdistäminen riskimalliin toisi merkittäviä hyötyjä, mutta voi olla myös hankala toteuttaa.

#### Asiakkuuksienhallinta

Asiakkuuksien hallinta on tällä hetkellä haastavaa niin Tukesissa kuin muualla. Tekninen toteutus ja tarvittavat omien järjestelmien väriin tietojen korjaamiset tekevät tämän osion toteuttamisesta haastavaa.

#### Tietoarkkitehtuuri

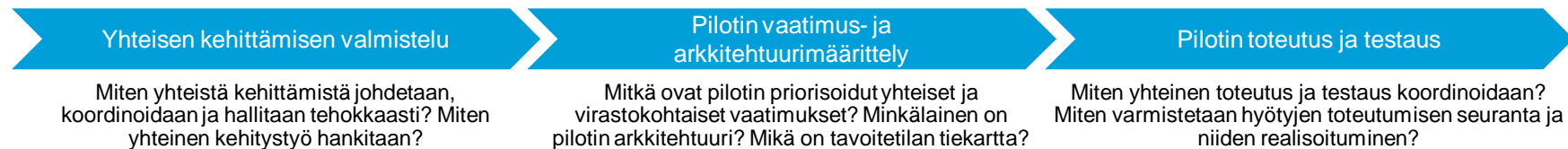
Tiedon keskittäminen ja tiedonvaihto vaatii yhteisen tietoarkkitehtuurin ja tiedon laatua parantavat toimet



# Muutoksen vaikutus yhden viranomaisen toimintaan

## Yhteisen kehittämisen mahdollisuudet tulee arvioida osana pilotin vaatimus- ja arkkitehtuurimäärittelyä

- Pilotin toiminnallinen ja tekninen laajuus määrittäyty sekä toiminnan prioriteettien että toteutettavuuden perusteella.
- Potentiaalisia ensimmäisiä kehitysalueita voisivat olla eri viranomaisten ja asiakkaiden välinen tiedonvaihto (esim. lupien, ilmoitusten ja valvontojen status ja perustiedot), sekä näiden vaatimat yhteiset tietovarannot.



### Esimerkkejä yhteisesti ja ensimmäiseksi kehitettävistä kokonaisuuksista



#### Kapan palvelunäkymät

Palvelualustassa voi olla mahdollista hyödyntää aikaisemmin rakennettuja palvelunäkymiä esim. tietojen esittämisessä ja keräämisessä. Vastaavasti Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimintaa varten rakennettavat komponentit voivat olla hyödynnettävissä muihin substanssialueihin liittyvien palvelunäkymien ja palveluiden kehittämisessä

#### Muut kansallisen palveluarkkitehtuurin komponentit

Kansallinen palveluväylä voi toimia keskitettynä ja tietoturvasena integraatiokanavana virastojen välisessä integraatiossa. Sähköinen tunnistautuminen sekä rooli- ja valtuutuspalvelu voivat molemmat olla hyödynnettävissä palvelualustassa

#### Muut substanssialueen yhteiset ratkaisut

Kapan lisäksi tavoitetilan pohjana voi olla myös muita yhteisiä ratkaisuja. Tietty toiminnallisuus tai järjestelmä, kuten asianhallinta, voi olla laajennettavissa suuremmalle toimijajoukolle

#### Nykyisten järjestelmien jatkokehittäminen

Tukesin nykyisten järjestelmien jatkokehityspotentiaali arvioida ja toteuttaa taustajärjestelmissä palvelupolun tavoitetilan mukaiset muutokset.



# Sisällysluettelo

- 1 Johdanto
- 2 Asiakaslähtöisen kehittämisen malli
- 3 Kokeilujen tulokset: palvelupolkujen kuvaus
- 4 Palvelupolkujen yleinen malli
- 5 Muutoksen vaikutus yhden viranomaisen toimintaan
- 6 **Hyötyarviot**
- 7 Johtopäätökset



# Hyötyarviot

## Hyötyarvioiden tarkoitus ja toteutus

### Hyötyarvioiden tarkoitus ja tausta

- Hyötyarvioiden tarkoituksena oli ymmärtää niitä laadullisia ja kvantifioituja hyötyjä, joita lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan kokeilut synnyttävät viranomaisille ja asiakkaille.
- Hyötyarviot toteutettiin perustuen sähköiseen kyselyyn viranomaisille ja asiakkaille, joissa he arvioivat kokeilujen lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan nykytilaa sekä tavoitetilan tuomia muutoksia ja sen hyötyjä.
- Tässä projektissa toteutetut hyötyarviot kattavat vain suuren yleisötapahtuman ja teollisuuslaitoksen suuren muutoshankkeen tuottamia hyötyjä, mutta käytännössä kokeilujen hyödyt ulottuvat laajemmalle kattaen myös muun kokoisten tapahtumajärjestäjien ja teollisuuslaitosten lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan.
- Hallitusohjelmassa on todettu, että digitalisointi täytyy lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnassa tehdä. Tukesille keväällä 2015 tehdyssä selvityksessä\* arvioitiin, että yksistään digitalisoinnin avulla voidaan tehostaa **viraston** lupa- ja ilmoitusasioiden käsittelytyötä yli 30 prosentilla.
- Yksittäisten viranomaisten lupa- ja ilmoitusprosessien digitalisoinnin arvioitiin kevään 2015 selvityksessä vähentävän **yrietyksille** aiheutuvaa hallinnollista taakkaa alle 10% yhden monimutkaisen luvan kohdalla. Hallinnollista taakkaa on mahdollista vähentää tätä enemmän lisäämällä kevennettyjä menettelyjä raskaiden lupaprosessien sijaan ja ajamalla esim. yhtä teollisuuslaitosta tai tapahtumaa koskevaa luvitusta yhtenä hankkeena, jonka aikana viranomaiset koordinoivat lupa-asiain etenemistä keskenään.

### Hyötyarvioiden toteutus ja dokumentointi

- Hyötyarvioissa on esitetty kvantifioituja hyötyjä kokeilukohtaisesti, joita on arvioitu perustuen viranomaisten ja asiakkaiden arvioon nykytilan työmäärästä sekä tavoitetilan aiheuttamasta muutoksesta työmäärään.
- Laadullisia hyötyjä on esitelty erikseen jaoteltuna asiakkaalle, viranomaisille ja yhteiskunnalle syntyviin hyötyihin.
- Hyötyarvioiden laskennassa on hyödynnetty pohjalla SCM –menetelmän (Standard Cost Model) laskukaavaa.
- Laskentatavasta ja hyötyarvioissa tehdyistä oletuksista löytyy lisätietoa Liitteestä 3: Hyötyarvio.



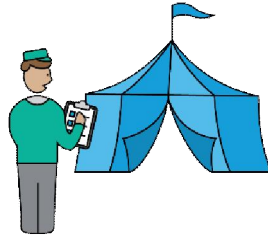


# Hyötyarviot

## Yhteenveto tapahtumajärjestäjien ja teollisuuslaitosten hyötyarvioista

### Tapahtumajärjestäjät

**Suuria**, yli 5000 osallistujan, **tapahtumia** järjestetään vuosittain **noin 140** ja kaikkiaan tapahtumia järjestetään vuosittain noin 8 800.



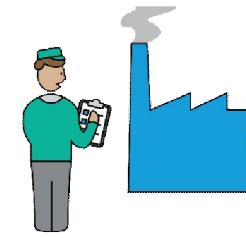
**Merkittävimmät hyödyt** tunnistettiin syntyvän lupa- ja ilmoitusasioiden valmistelu- ja käsittelyvaiheessa, jossa tietojen kerääminen ja yhteinen hyödyntäminen tehostuu.

Viranomaisille syntyisi tavoitetilassa **noin 20-30 prosenttia** säästö työmäärässä, joka tarkoittaisi yhden suuren tapahtuman kohdalla noin 8 henkilötyöpäivää.

Asiakkaille syntyisi tavoitetilassa **jopa noin 70 prosenttia** säästö työmäärässä, joka tarkoittaisi yhden suuren tapahtuman kohdalla noin 5 henkilötyöpäivää.

### Teollisuuslaitokset

**Suuria** teollisuuslaitosten **muutoshankkeita** tehdään vuosittain arviolta **noin 30\***; mutta kaikkiaan rakennuslupia, ympäristölupia ja laitoslupia myönnetään vuosittain yhteensä yli tuhat.\*\*



**Merkittävimmät hyödyt** tunnistettiin syntyvän lupa- ja ilmoitusasioiden valmistelu- ja käsittelyvaiheessa, jossa tietojen kerääminen ja yhteinen hyödyntäminen tehostuu.

Viranomaisille syntyisi tavoitetilassa **noin 11 prosenttia** säästö työmäärässä (luvitus), joka tarkoittaisi yhden suuren muutoshankkeen kohdalla noin 25 henkilötyöpäivää. Viranomaisen valvontatyön vaikuttavuus kasvaa **riskiperusteisten valvontojen** tietopohjan parantuessa.

Asiakkaille syntyisi tavoitetilassa **noin 35 prosenttia** säästö työmäärässä (luvitus), joka tarkoittaisi yhden suuren muutoshankkeen kohdalla noin 21 henkilötyöpäivää. Merkittävää on asiakkaan **lupaprosessin nopeutuminen** ja sen tuomat laajemmat vaikutukset.

Huomiot: Yleinen huomio: Näihin lukuihin ei sisälly kevennettyjen menettelyjen ja riskiprofiileihin perustuvien valvontojen tuomat hyödyt.

\*) Luku perustuu arvioon, sillä tarkkaa tilastointia ei ole. Eri arvioiden mukaan valtakunnallisella tasolla teollisuuslaitoksen suuriksi muutoshankkeiksi sopivia tapauksia on 10-50 kpl.

\*\*) tarkemmat tiedot löytyvät sivulta 59.



# Hyötyarviot

## Tavoitetilan tunnistettiin tuovan merkittäviä hyötyjä sekä asiakkaalle, viranomaisille ja yhteiskunnalle

### Hyödyt asiakkaalle

Lupaprosessin läpimenoaika lyhentyä ja toiminnan aloittaminen nopeutuu

Asiakkaan kokonaistilanne ja tarpeet huomioidaan eri viranomaisilla (yhden luokun periaate)

Tiedot täytyy toimittaa vain kerran, joka säästää aikaa ja vaivaa

Reaaliaikainen näkymä lupaprosessin etenemiseen, joka lisää läpinäkyvyyttä

Kootusti menneiden ja avoimien lupa- ja ilmoitusasioiden tiedot saatavilla

### Hyödyt viranomaisille

Asiakaskohtaiset tiedot ovat helpommin saatavilla ja tiedon laatu parantuu

Yhteistyön koordinointi ja kommunikointi viranomaisten välillä helpottuu

Valvonnan kohdentuminen riskiperusteisemmin ja uudenlaisten syy-seuraussuhteiden tunnistaminen

Työn automatisointi ja kevennetty ilmoitusperusteinen malli vähentää työmäärää

Resursointi voidaan kohdentaa vaikuttavammin ja lisäarvoa tuottavaan työhön

### Hyödyt yhteiskunnalle

Suomen investointi-houkuttelevuus paranee kevyemmän hallinnollisen taakan myötä\*

Ennakoitavissa oleva lupaprosessi edistää tuotekehitystä ja kaupallistamista

Yritysten kilpailukyky parantuu nopeamman lupaprosessin myötä\*

Kynnys yrittäjyyteen madaltuu, kun velvoitteet vähenevät (esimerkiksi pienet tapahtumat yleistyvät)

Valvontojen ja tarkastusten tehokkaampi kohdentuminen parantaa yhteiskunnan turvallisuutta

Huomiot: \*) Suomen kiinnostavuus investointikohteena kasvaa läpimenoajan lyhentyessä, lisäksi uusien teollisuusinvestointien nopeampi läpimeno lisää myös yritysten kilpailukykyä. EK:n arvion mukaan Suomessa on jümässä 3,6 miljardin euron arvosta investointeja erilaisissa lupaprosesseissa vuonna 2014. Viranomaisten välisellä koordinaatiolla ja lausuntojen poistamisella arvioitiin olevan merkittävä vaikutus läpimenoajan lyhenemiseen. Lähde: <http://ek.fi/ajankohtaista/uutiset/2014/06/27/lupajarjestelmissa-seisovat-miljardien-investoinnit/>

# Hyötyarvio: suuren tapahtuman järjestäminen

- Viranomaiset
- Asiakkaat



# Hyötyarvio: suuren tapahtuman järjestäminen

## Viranomaisille syntyisi kokeilussa kuvatus palvelupolun myötä noin 20-30 prosenttia säästö luvituksen ja valvonnan työmäärissä

### Hyötypotentiaali

- Viranomaiset arvioivat suurimpien tehostumishyötyjen kohdistuvan tapahtumajärjestämisen lupa- ja ilmoitusasioiden valmisteluun, käsittelyyn ja päätöksentekoon liittyen – yhtä suurta vaikutusta tavoitetilalla ei nähty olevan valvonnan tehostumiseen
- Hyötypotentiaali perustuu viranomaisten arvioihin:
  - nykytilassa lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimintaan kuluvasta työajasta (htp)
  - tavoitetilassa tapahtuvasta työmäärän muutoksesta (%)
- Vuositasolla suuria tapahtumia (yli 5000 kävijää) on noin 140 ja kaikkiaan tapahtumia on yli 8 800.
- Taulukossa on esitetty nykytilan työmäärä ja tavoitetilan tehostuminen koskien suurta tapahtumaa (140 kpl/vuosi), joka sisältää useita lupia ja ilmoituksia. Vastaavat hyödyt skaalautuvat kuitenkin koskemaan muitakin tapahtumia (yhteensä yli 8000 kpl/vuosi)

### Keskeisimmät tekijät tehostumiselle

- Tiedot kerätään vain yhden kerran, eikä päällekkäistä työtä tehdä eri viranomaisten toimesta
- Dokumenteja ei enää tarvitse toimittaa edestakaisin viranomaisten välillä
- Lupia voidaan myöntää pitkäaikaisina/jatkuvina, jolloin kevyempi käsittely säästää aikaa (tästä aiheutuvaa hyötypotentiaalia ei ole arvioita tässä selvityksessä)
- Valvonnat kohdistetaan riskiprofiilien perusteella korkean riskin kohteisiin

Lupa tai ilmoitus	Nykytilassa htp per tapahtuma	Arvioitu muutos (%) tavoitetilassa	Hyötypotentiaali htp:t per tapahtuma tavoitetilassa	Hyötypotentiaali € per tapahtuma tavoitetilassa
Maanomistajan lupa tapahtumalle	3	30 %	0,9 htp	165 €
"Meluilmoitus" ympäristöviranomaiselle	6	20 %	1,2 htp	219 €
Anniskelulupahakemus	1,7	20 %	0,3 htp	72 €
Ilmoitus elintarvikkeiden myynnistä	2,6	20 %	0,5 htp	94 €
Pelastussuunnitelman laatiminen ja hyväksyminen**	N/A	0 %	0 htp	0 €
Ilmoitus yleisötilaisuuden järjestämisestä Poliisille	21	20 %	4,2 htp	807 €
<b>Yhteensä</b>	<b>34,3</b>	<b>N/A</b>	<b>8,1 htp</b>	<b>1 357 €</b>

Huomiot: \*\*) Pelastuslaitos oli ainoa viranomaisista, joka ei nähnyt työmäärän muuttuvan tavoitetilan muutosten myötä;

# Hyötyarvio: suuren tapahtuman järjestäminen

## Asiakkaille syntyisi kokeilussa kuvatus palvelupolun myötä arviolta jopa 70 prosentin säästö työmäärässä

### Hyötypotentiaali

- Tapahtumajärjestäjät arvioivat suurimpien tehostumishyötyjen syntyvän lupa- ja ilmoitusasioiden valmisteluvaiheessa tietojen ilmoittamiseen liittyen – tavoitetilalla ei nähty olevan vaikutusta työmääriin valvontavaiheessa
- Hyötypotentiaali on arvioitu perustuen yhden suur tapahtumajärjestäjän arvioon
  - nykytilassa velvoitteiden hoitoon kuluvasta ajasta (htp)
  - säästetystä työajasta tavoitetilassa (%)
- Yhdelle tapahtumajärjestäjälle syntyvät hyödyt on mahdollista skaalata koskemaan kaikkien noin 8 800 Suomessa järjestettävän tapahtuman velvoitteiden hoitamista.
- Pienissä tapahtumissa lupia- ja ilmoitusvelvoitteita ei ole yhtä paljon kuin suurissa, mutta toisaalta suurten tapahtumien järjestäjät toimivat ammattimaisemmin. Tämän vuoksi on vaikea arvioida kuinka paljon pienten ja suurten tapahtumien lupa-asioinnin työmäärät eroavat toisistaan, mutta oletamme että pienen tapahtuman on jonkin verran pienemmät.

### Keskeisimmät tekijät tehostumiselle

- Tiedot kerätään vain yhden kerran, eikä samoja tietoja tarvitse ilmoittaa jokaiselle viranomaiselle erikseen
- Tietojen ilmoittamiseen on mahdollista hyödyntää palvelualustaa, joka sisältää myös aiemmin ilmoitetut tiedot ja täytetyt lomakkeet, joita voi hyödyntää
- Lupia voidaan myöntää pitkäaikaisina/jatkuvina, jolloin kevyempi käsittely säästää aikaa

Lupa tai ilmoitus	Nykytilassa htp per tapahtuma	Arvioitu muutos (%) tavoiteilassa	Hyötypotentiaali htp:t per tapahtuma tavoitetilassa	Hyötypotentiaali € per tapahtuma tavoitetilassa
Maanomistajan lupa tapahtumalle	1 htp	70 %	0,7 htp	199 €
"Meluilmoitus" ympäristöviranomaiselle	0,5 htp	70 %	0,4 htp	99 €
Anniskelulupahakemus	1 htp	70 %	0,7 htp	199 €
Ilmoitus elintarvikkeiden myynnistä	1 htp	70 %	0,7 htp	199 €
Pelastussuunnitelman laatiminen ja hyväksyminen	3 htp	70 %	2,1 htp	597 €
Ilmoitus yleisötillaisuuden järjestämisestä Poliisille	1 htp	70 %	0,7 htp	199 €
<b>Yhteensä</b>	<b>7,5 htp</b>	<b>N/A</b>	<b>5,3 htp</b>	<b>1492 €</b>

# Hyötyarvio: teollisuuslaitoksen suuren muutoshankkeen luvat, ilmoitukset ja valvonta

- Viranomaiset
- Asiakkaat



# Hyötyarvio: teollisuuslaitoksen suuren muutoshankkeen luvat Viranomaisille syntyisi kokeilussa kuvatun palvelupolun myötä noin 10 prosentin säästö luvituksen työmäärissä

## Hyötypotentiaali ja huomiot

- Kokeilussa kuvatun palvelupolun tuloksena viranomaisten työmäärät vähenevät joiltakin osin, mutta isoimmat muutokset koskevat asiakkaan palvelukokemusta ja viranomaisen työpanoksen parempaa kohdistumista:
  - Asiakkaan hanke on paremmin ennakoitavissa ja sen läpimenoaika lyhenee
  - Viranomaisen työpanoksen parempi kohdistaminen korkean riskin hankkeisiin lisää turvallisuutta ja luvituksen vaikuttavuutta
- Työmäärä säästyy etenkin lupien käsittely- ja lausumisvaiheista. Työn ennakoivampi ote siirtää viranomaisten työpanosta enemmän luvituksen alkuvaiheeseen
- Taulukossa esitetyt luvut perustuvat yksittäisten virastojen arvioihin, ja ovat suuntaa-antavia. Arviot perustuvat kokeilussa kuvatun palvelupolun tehostumishyötyjen arviointiin. Arviot eivät kuvaa yksittäisten viranomaisten käsittelyprosessien digitalisaation tuomia tehostumishyötyjä, joiden arviointiin Tukesille keväällä tehdyn selvityksen\* mukaan tehostavan lupakäsittelyä noin 30 prosentilla
- On huomioitava, että taulukossa kuvattu hankekohtainen hyötypotentiaali vuodessa koskee vain rajattua joukkoa (teollisuuslaitosten suuret muutoshankkeet) – käytännössä hyödyt skaalautuvat muihinkin rakennuslupiin, ympäristölupiin ja laitoslupiin, joita viranomaiset myöntävät. Ympäristölupia myönnetään Suomessa vuositasolla noin 1000 kpl (ympäristölupa-päätökset, arvio vuodelta 2015), rakennuslupia arviolta noin 2000 kpl\*\* (uudisrakennus- ja laajennusluvut yhteensä teollisuus- ja varastorakennuksiin) ja laitoslupia yhteensä noin 400 kpl (Tukesin laitosluvut vuonna 2014)\*\*\*.

## Keskeisimmät tekijät tehostumiselle

- Päälekkäistä työtä ei tehdä eri viranomaisten toimesta ja palvelualusta tarjoaa viranomaisille yhteisen tietopohjan
- Dokumentteja ei enää tarvitse lähettellä edestakaisin viranomaiselta toiselle ja lausuntomenettely kevenyy
- Lisäksi nostettiin esille, että tavoitetilan riskiperusteinen menettely voi tuoda paljon muita, laajempia hyötyjä liittyen esimerkiksi kevennettyyn ilmoitusmenettelyyn joidenkin hankkeiden osalta

Lupa	Nykytilassa htp per hanke	Arvioitu muutos (%) tavoitetilassa	Hyötypotentiaali htp:t per hanke tavoitetilassa	Hyötypotentiaali € per hanke tavoitetilassa
Rakennuslupa	68	18%	12	2220 €
Ympäristölupa	142	8%	12	2190 €
Laitoslupa	11	9%	1	207 €
<b>Yhteensä</b>	<b>221</b>	<b>11%</b>	<b>25</b>	<b>4617 €</b>

Huomiot: Luvut ovat pyöristetty kokonaisluvuiksi. Lähteet: \*) Tukes lupaprosessien sujuvoittaminen loppuraportti 05/2015. Viranomaiskohtaisten prosessien digitalisointi on perusedellytys toimivalle tavoitetilan toimintamallille. \*\*) Keskiarvo 2014 kuukausitilastoista Suomessa (kaikki uudisrakennus- ja laajennusluvut koskien teollisuus- ja varastorakennuksia)/ Tilastokeskus. \*\*\*) Lähteet: Viranomaiskohteittävät ja niihin liittyvät haastattelut, sekä Tukes lupaprosessien sujuvoittaminen loppuraportti 05/2015

# Hyötyarvio: suuren teollisuuslaitoksen valvonta

## Viranomaisten valvonnan työmäärän ei nähty merkittävästi kevenevän, mutta toiminnan vaikuttavuuden arvioitiin paranevan

### Hyötypotentiaali ja huomiot

- Asiakaslähtöisen kehittämisen tuloksena viranomaisten valvontojen työmäärien ei nähty juurikaan vähenevän ympäristö-, pelastus-, ja laitosvalvonnan osalta; työsuojelun osalta arvioitiin, että optimitilanteessa voisi olla mahdollista että heidän valvontapanos kevenee jopa lähes 100%\*.
- Vaikka viranomaisten toimintatavat muuttuvat tavoitetilassa, ei kokonaistyömäärän suhteen nähty suurta muutosta nykytilaan, ja muutosta on kuvattu enemmän laadullisesti ja painotettu laajempia hyötyjä sekä asiakkaan että yhteiskunnan näkökulmasta: viranomaiset voivat kohdistaa työpanoksensa entistä paremmin asiantuntijuutta vaativaan ja lisäarvoa tuottavaan työhön
- On huomioitava, että tavoitetilan hyötyjen on kuvattu koskevan vain suurten teollisuuslaitosten valvontaa – käytännössä hyödyt skaalautuisivat myös muuhun ympäristövalvontaan, pelastusvalvontaan, laitosvalvontaan ja työsuojeluvalvontaa mitä viranomaiset tekevät. Esimerkiksi ELY:t käyttivät teollisuuden ja yhdyskuntien valvontaan arviolta 46 henkilötyövuotta (2013).\*\*
- Taulukossa esitetyt luvut perustuvat yksittäisten virastojen arvioihin, ja ovat suuntaa-antavia
- Riskiprofiloinnin ja yhteisten tietovarantojen hyötyjä on vaikea kvantifidoida; havainnollistavan esimerkin mahdollisuuksista antaa pelastuslaitoksen erikoistutkijan arvio liittyen valtakunnallisen tietovarannon hyödyntämiseen: *”Valvonta- ja onnettomuustietojen yhdistäminen säästää yhteiskunnan varoja merkittävästi. Jos esimerkiksi rakennuspalojen aiheuttamista vahingoista, vähän yli 121 miljoonasta saataisiin nipistettyä pois edes viisi prosenttia, se tarkoittaisi kuuden miljoonan euron säästöjä”*\*\*\*

### Keskeisimmät tekijät tehostumiselle

- Valvonnat kohdistetaan riskiprofiilien perusteella korkean riskin kohteisiin
- Yhteinen tietopohja ja parantunut tiedon laatu vähentävät selvitystyötä

Valvonta	Työmäärä nykytilassa per laitos vuodessa (htp)	Arvioitu muutos (%) tavoitetilassa
Ympäristövalvonta	8	0%
Pelastusvalvonta	0,5	0%
Laitosvalvonta	3	0%
Työsuojeluvalvonta	2	50%
<b>Yhteensä</b>	<b>13,5</b>	<b>7%</b>

Huomiot: \*) Arvioitu, että hyötypotentiaalia lähelle 100%, sillä oletuksella, että neuvontavaiheessa asiakas saa riittävästi tietoa työsuojelun vaatimuksista ja vastaavasti työsuojelu valvonnassa saadaan riittävästi tietoa toimijasta ja toiminnasta; Luvut ovat pyöristetty kokonaisluvuiksi

Lähde: \*\*) Asiantuntijahaastattelu (\*\*\*) Pelastustieto.fi: Tietovaranto voi säästää jopa 20 miljoonaa (6.11.2015) <http://pelastustieto.fi/pelastustoiminta/tutkimus-ja-viestinta/tietovaranto-voi-saastaa-jopa-20-miljoonaa/>

# Hyötyarvio: teollisuuslaitoksen suuri muutoshanke

## Asiakkaat arvioivat kokeilussa kuvatun palvelupolun tuovan noin 35 prosentin säästön luvitukseen liittyvässä työmäärässä

### Hyötypotentiaali ja huomiot

- Asiakaslähtöisen kehittämisen tuloksena asiakkaan lupaprosessi sujuvoituu huomattavasti – työmäärän kevenemisen lisäksi asiakkaat ovat painottaneet laajempia hyötyjä, erityisesti nopeamman läpimenoajan ja paremman ennakoitavuuden merkitystä
  - Esimerkiksi Tukesilla lupa-asioinnin läpimenoajat ovat n. 6 kuukautta; ympäristöluvuissa käsittelyajan keskiarvo valtion lupaviranomaisissa vaihtelee 9-15 kuukauden välillä\*; rakennusluvuissa esimerkiksi Helsingin kaupungin uuden teollisuuslaitoksen rakennuslupan keskimääräinen käsittelyaika on noin 4 kuukautta.
  - Kaikkien näiden lupien osalta on sanallisesti arvioitu huomattavaa parannusta läpimenoaikoihin. Määrällinen esimerkkiarvio koskee rakennuslupaa, jonka osalta on arvioitu, että tavoitetilä voisi nopeuttaa käsittelyvaihetta 30-40 prosenttia.
- Asiakkaan työmäärä kevenee etenkin luvituksen käsittelyvaiheessa
- On huomioitava, että taulukossa kuvattu hyötypotentiaali vuodessa kuvaa rajattua yritysjoukkoa (teollisuuslaitoksen suuri muutoshanke) – käytännössä hyödyt skaalautuvat muihinkin asiakasryhmiin, jotka hakevat rakennuslupaa, ympäristölupaa tai laitoslupaa Suomessa.
- Taulukossa esitetyt luvut perustuvat yksittäisten yritysten (4 kpl) tekemiin arvioihin nykytilan työmääristä ja työmäärien muutoksesta tavoitetilasta; arviot ovat suuntaa-antavia.

### Keskeisimmät tekijät tehostumiselle

- Asiakas löytää palvelualustasta selkeät, kohdenneet ja helposti saatavilla olevat vaatimukset
- Samat tiedot toimitetaan vain yhden kerran ja tietojen ilmoittamiseen on mahdollista hyödyntää palvelualustaa, joka sisältää myös aiemmin ilmoitetut ja saatavilla olevat tiedot sekä täytetyt lomakkeet, joita voi hyödyntää
- Ennakoivampi lupaprosessi: mahdolliset käsittelyn pullonkaulat tunnistetaan jo suunnitteluvaiheessa kaikkien viranomaisten kesken
- Asiakkaalla on aiempaa parempi tieto hankkeen toteuttamismahdollisuudesta ja läpimenoajasta ajantasaisesti saatavilla

Lupa	Nykytilassa htp per hanke	Arvioitu muutos (%) tavoitetilassa	Hyötypotentiaali htp:t per hanke tavoitetilassa	Hyötypotentiaali € per hanke tavoitetilassa
Rakennuslupa	16	(Tavoitetilan hyötyarvio koskee kaikkia mainittuja lupia. Muutosta per lupa ei ole arvioitu, sillä tavoitetilassa tiedot toimitetaan/ ovat käytettävissä palvelualustan kautta kaikille viranomaisille. Yrityksen näkökulmasta lupaprosessi hoituu "yhden luukun" kautta.)	21	4400 €
Ympäristölupa	26			
Laitoslupa	17			
<b>Yhteensä</b>	<b>60</b>	<b>35%</b>	<b>21</b>	<b>4400 €</b>

Huomiot: Luvut ovat pyöristetty kokonaisluvuiksi

Lähteet: \*) Tukes.fi tilinpäätös 2014 (noin 60 % luvista käsitellään tässä ajassa); Kauppakamari.fi (<http://kauppakamari.fi/2013/03/13/ymparistolupajarjestelma-jumittaa-investointeja/>); hel.fi (<http://www.hel.fi/www/helsinki/fi/asuminen-ja-ymparisto/rakentaminen/ennakkotietoa-rakentamiseen/lupaprosessi/kasittelyajat-rakennusvalvonta> )



# Hyötyarvio: teollisuuslaitoksen suuri muutoshanke

## Asiakkaat arvioivat tavoitetilan tuovan heille noin 20 prosentin säästön valvontaan liittyvässä työmäärässä

### Hyötypotentiaali ja huomiot:

- Asiakaslähtöisen kehittämisen tuloksena asiakkaan jatkuva raportointi ja niihin liittyvät tarkastukset suhteutetaan tapauskohtaisesti; lisäksi asiakkaan toiminnan raportointi sekä tietojen päivittäminen helpottuu palvelualustan kautta
- Asiakkaan työmäärä kevenee etenkin dokumenttien ylläpitämisen ja parannusten raportoinnin osalta, mutta myös valvontakäytien paremman kohdistumisen ansiosta
- On huomioitava, että taulukossa kuvattu hyötypotentiaali vuodessa koskee vain rajattua joukkoa (suuri teollisuuslaitos) – käytännössä hyödyt skaalautuvat muihinkin asiakasryhmiin, joihin kohdistuu ympäristövalvontaa, pelastusvalvontaa, laitosvalvontaa ja työsuojeluvalvontaa Suomessa.
- Taulukossa esitetyt luvut perustuvat yksittäisten yritysten (4 kpl) tekemiin arvioihin nykytilan työmääristä ja työmäärien muutoksesta tavoitetilasta; arviot ovat suuntaa-antavia.

### Keskeisimmät tekijät tehostumiselle

- Vähemmän valvontakäyntejä matalan riskin toiminnassa (valvontojen tiheys ja sisältö ovat suhteutettu riskiprofiiliin)
- Viranomaisten yhteiset tarkastuskäynnit
- Raportoinnin työmäärä kevenee palvelualustan ja viranomaisten yhteisen tietopohjan kautta

Valvonta	Työmäärä nykytilassa per laitos (htp vuodessa)	Arvioitu muutos (%) tavoitetilassa	Hyötypotentiaali htp:t per laitos tavoitetilassa	Hyötypotentiaali € per laitos tavoitetilassa
Ympäristövalvonta	15	(Tavoitetilan hyötyarvio koskee kaikkia mainittuja valvontoja. Muutosta per valvonnan osaluue ei ole arvioitu.)	8	1600 €
Pelastusvalvonta	7			
Laitosvalvonta	8			
Työsuojeluvalvonta	6			
<b>Yhteensä</b>	<b>36</b>	<b>22%</b>	<b>8</b>	<b>1600 €</b>

Huomiot: Luvut ovat pyöristetty kokonaisluvuiksi

# Sisällysluettelo

- 1 Johdanto
- 2 Asiakaslähtöisen kehittämisen malli
- 3 Kokeilujen tulokset: palvelupolkujen kuvaus
- 4 Palvelupolkujen yleinen malli
- 5 Muutoksen vaikutus yhden viranomaisen toimintaan
- 6 Hyötyarviot
- 7 Johtopäätökset



# Johtopäätökset

## Kuvatut palvelupolut hyödyttävät etenkin asiakasta ja yhteiskuntaa, mutta myös viranomaisen hyötypotentiaali on merkittävä

### Kuvatuilla palvelupoluilla on mahdollista saavuttaa merkittäviä tuottavuushyötyjä, sekä laajempia hyötyjä:

- Asiakkaat arvioivat luvitukseen ja valvontaan liittyvän työn tehostuvan 30-70 prosenttia\*.
- Viranomaisten arvioiden mukaan kuvatut palvelupolut vähentävät luvituksesta ja valvonnasta aiheutuvaa työtä noin 10-30 prosenttia\*\*.
- Hyötypotentiaali koskee laajemmin noin 9000 tapahtumaa ja 400 teollisuuslaitosta vuositasolla, mutta vastaavat hyödyt toteutuisivat todennäköisesti esim. muilla ympäristölupa- ja rakennuslupavollisilla, joita myönnetään useita tuhansia vuodessa
- Suurin hyötypotentiaali liittyy kevennettyihin lupamenettelyihin ja lupien määrän vähentymiseen sekä dynaamisen riskiprofiloinnin vuoksi paremmin kohdennettuihin valvontoihin. Näiden hyötypotentiaalia ei ole arvioitu.

### Laajemmat hyödyt indikoivat positiivisia vaikutuksia yhteiskuntaan ja kansantalouteen

- Suomen houkuttelevuus investointikohteena paranee
- Puitteet yritysten ja muiden toiminnanharjoittajien taloudellisen toimeliaisuuden lisääntymiselle paranevat
- Yritysten kilpailukyky paranee
- Valvontojen ja tarkastusten tehokkaampi kohdentuminen parantaa yhteiskunnan turvallisuutta

### Yksittäisen viraston muutos: Case Tukes – tavoitetilan virastokohtaiset vaatimukset ja viraston 'seurannaishyödyt'

- Yksittäisen viraston näkökulmasta yhteisen lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan palvelualustan kehitystyö nähtiin merkittäväksi yhteiseksi kehitystyöksi, jolloin viraston ei tarvitse kehittää erikseen asiointipalveluitaan ja palvelualustan voi liittää kansalliseen palveluarkkitehtuuriin
- Asiakaslähtöinen palvelupolku toi Tukesille vain n. 9% tehostumishyödyt lupa-asiointiin, mutta se luo edellytyksiä sisäisten käsittelyprosessien digitalisaatiolle – tähän arvioitiin jopa 55% säästöpotentiaali\*\*\*
- Pelkästään kemikaalitietojen yhteisen hallinnan tuoma säästö yritysasiakkaille on varovaisenkin arvion mukaan 2m€ vuodessa\*\* - yhteinen palvelualusta tarjoaisi näkymän tietojen ylläpitoon. Kokeiluihin osallistuneet viranomaiset hoitivat lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimintaa pääosin manuaalisten toimintatapojen kautta, jolloin vastaavia yhteisen tiedon hallinnan sekä sisäisten prosessien digitalisaation tuottavuushyötyjä on tunnistettavissa myös muilla viranomaisilla

\*Tapahtumajärjestäjät arvioivat tehostumiseksi 70% ja teollisuuslaitosten edustajat 30%. Teollisuuslaitosten 30% on painotettu luku, jossa on yhdistetty sekä luvituksen että valvonnan hyötypotentiaali –asiakkaat arvioivat luvituksen työmäärän tehostuvan 35% ja valvontojen 22%.

\*\* Tapahtumajärjestämisen osalta viranomaiset arvioivat tehostumiseksi 20-30% ja teollisuuslaitosten osalta 10%. Teollisuuslaitosten 10% on painotettu luku, jossa on yhdistetty sekä luvituksen että valvonnan hyötypotentiaali - viranomaiset arvioivat luvituksen työmäärän tehostuvan ja valvontojen 7%. \*\*\*) 55% joidenkin lupien osalta, yleisemmin kuitenkin n. 30%

# Johtopäätökset

## Merkittävimmät uudistukset lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnassa

Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan ensimmäisissä kokeiluissa syntyi yhteisen kehittämisen lopputuotoksena merkittäviä muutoksia, joista osa pystyttiin jo tässä vaiheessa kvantifioimaan osaksi viranomaisille ja asiakkaille syntyviä hyötyjä, mutta kaikkien merkittävimpienkään muutosten vaikutusta ei olla vielä voitu laskea.

### Kokeiluissa tunnistetut lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistukset

#### Tiedon jakaminen

Tiedon tehostettu jakaminen kaikkien viranomaisten käyttöön palvelualueen kautta ja asiakkaiden mahdollisuus seurata lupa- ja ilmoitusprosessin etenemistä

#### Jatkuvat luvat

Jatkuvien lupien antaminen kertaluontoisten sijaan: mahdollisuus myöntää yksi määräaikainen, jatkuva lupa esimerkiksi tapahtumanjärjestäjälle useaa tapahtumaa varten eli ei tarvitse hakea lupaa jokaiselle tapahtumalle erikseen

#### Kevennetty menettely

Siirtyminen luvituksesta ilmoitusperusteiseen menettelyyn eli matalan riskin hankkeille mahdollistetaan kevyt ilmoitusmenettely, jolloin lupahakemuksen laatiminen ja käsittely jäävät pois

#### Lupasisältöjen keveneminen

Lupasisältöjen keveneminen: määritellään lupahakemuksen tietovaatimukset hankkeen riskiprofiilin mukaan siten, että matalamman riskin hankkeissa vaaditaan suppeampaa tietosisältöä

#### Valvontojen yhtenäistäminen

Valvontojen yhtenäistäminen riskiprofiloinnin ja tehostetun tiedonjaon avulla



# Johtopäätökset

## Jatkokehitysehdotuksia

**Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistamisen jatkotyössä tulisi keskittyä esimerkiksi seuraaviin asioihin:**

- 1. Kehityshankkeiden ja palvelun rahoitus- ja hallintomalli:** poikkihallinnollisten kehityshankkeiden ja palvelun rahoitus- ja hallintomalli on suunniteltava
- 2. Osaamistarpeet:** asiakaslähtöinen kehittäminen edellyttää palvelumuotoilun ja analytiikan osaamista. Lisäksi riskiprofiloinnin taustalle tarvitaan ymmärrystä riskienhallinnasta
- 3. Pilottiratkaisut:** edellisessä vaiheessa syntyneitä palvelupolkuja voidaan kehittää pilottiratkaisuuksi yhteiseen käyttöön
- 4. Yhteistyön malli:** yhteinen viitearkkitehtuuri ja tietoarkkitehtuuri sekä yhteiset toimintatavat asiakaslähtöisen kehityksen koordinointiin tulisi määritellä
- 5. Skaalautuminen:** lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan kokeiluja voidaan laajentaa uusiin asiakasryhmiin ja virastoihin
- 6. Lainsäädäntö:** palvelupolkujen toteutuminen edellyttää lainsäädäntömuutoksia ja niiden jatkokehityksessä on olennaista pitää lainsäädäntönäkölle mukana: lainsäädännön muutostarpeet tulee dokumentoida sekä ottaa huomioon jo käynnissä oleva lainsäädännön kehittämistyö. Lisäksi samaan aikaan on kriittisesti arvioitava, voidaanko jotain velvoitteita kokonaan purkaa eli ei lähdetä kehittämään ”turhan” sääntelyn pohjalta



# Johtopäätökset

## Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistaminen etenee kolmessa vaiheessa, joista on toteutettu kaksi ensimmäistä vaihetta

### 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



# LIITTEET



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

# Liite 1: Sidosryhmäosallistujat





# Kaikki sidosryhmäosallistujat

Kokeilu: Tapahtumanjärjestäjät	Kokeilu: Teollisuuslaitokset
<b>Viranomaiset ja kuntien edustajat</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Helsingin kaupungin ympäristökeskus</li><li>• Tampereen tapahtumatoimisto</li><li>• Helsingin kaupungin elinkeino-osasto</li><li>• Visit Helsinki</li><li>• Helsingin pelastuslaitos</li><li>• Poliisihallitus</li><li>• Turun tapahtumatoimisto</li><li>• Valvira</li><li>• Helsingin kaupungin rakennusvirasto</li><li>• Opetus- ja kulttuuriministeriö</li><li>• Poliisi</li><li>• Tampereen tapahtumatoimisto</li></ul>	<b>Viranomaiset ja kuntien edustajat</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• AVI</li><li>• ELY</li><li>• Tukes</li><li>• Kunta</li><li>• Ympäristöministeriö</li><li>• Pelastuslaitos</li><li>• STM</li><li>• SYKE</li></ul>
<b>Tapahtumanjärjestäjät</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Livenation</li><li>• Wolttigroup</li><li>• Bright</li><li>• Maailma kylässä</li><li>• Yhteismaa ry</li><li>• Loudn' Live Promotion</li><li>• ELMU</li><li>• Flow-festivaali</li><li>• Helsingin juhlaviikot</li><li>• Ruisrock festivals</li><li>• Finnish Metal Events</li><li>• Kallio-liike</li><li>• MaRa</li></ul>	<b>Teollisuuslaitokset</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Berner</li><li>• Kemira</li><li>• Metsä Fibre</li><li>• Algol Chemicals</li><li>• Stora Enso</li><li>• Paroc</li><li>• Oy Woikoski Ab</li><li>• Paroc</li></ul>

# Liite 2: Riskiarviointi



# Dynaaminen riskiprofilointi (1/3)

## Dynaaminen riskiprofilointi keventää viranomaisen velvoitekäsittelyä, kohdistaa viranomaispanoksen paremmin ja parantaa turvallisuutta

### Mitä se on?

- Dynaaminen riskiprofilointi lupa-, ilmoitus-, ja valvontatoiminnassa tarkoittaa mallia, jossa mahdollistetaan **viranomaisten yhteisiin tietovarantoihin perustuva riskiluokitus ja suhteutettu velvoitemenettely**
- Viranomaisten työpanosta kohdennetaan hankkeiden tai valvontakohteiden saaman riskiluokan perusteella; muutokset yrityksen tiedoissa saattavat muuttaa riskiprofiilia ja lähettää ”herätteen” viranomaiselle
- Mallissa riskiluokitusta määrittävät tekijät eivät ole staattisia; **malli muokkautuu jatkuvasti käsiteltyjen tietojen ja tehtyjen luokitusten perusteella** ja täten hyödyntää oppivaa analytiikkaa

### Mitä se edellyttää?

- **Viranomaisten yhteistä riskiprofiloinnin mallia**, joka pohjautuu yhteisiin tietoihin (palvelualusta)
- **Uutta osaamista** analytiikan osa-alueilta mallin kehittämiseen ja ylläpitoon
- **Lakimuutoksia**, jotka mahdollistavat kevyemmän menettelyn soveltamisen tapauskohtaisesti

### Mikä ovat hyödyt?

- **Viranomaistyön vaikuttavuus kasvaa ja yhteiskunnan turvallisuus paranee**, koska riskiluokitukset tarkentuvat ja suuren riskin toimintaan voidaan kohdistaa tehokkaammin lupakäsittelyä ja valvontoja
- Asiakkaan näkökulmasta hallinnon taakka vähenee, koska **pienen riskin toiminta voidaan siirtää ilmoitusmenettelyyn** – näin ollen esimerkiksi pienten tapahtumien järjestäminen tai pop-up ravintolan perustaminen helpottuu, mikä tuo epäsuoria vaikutuksia esimerkiksi kaupungin viihtyvyyteen
- Laajemman yritystoimintaa kuvaavan tietopohjan avulla **voidaan tunnistaa epätavallisia käyttäytymismalleja** (esim. kemikaalitietojen päivitykset muuttuvat äkkinäisesti ilman selitystä), jolloin viranomaiset voivat kohdentaa satunnaisia tarkastuksia näihin **kohteisiin tunnistuen näennäisesti alhaisen riskin kohteissa piileviä ongelmia**

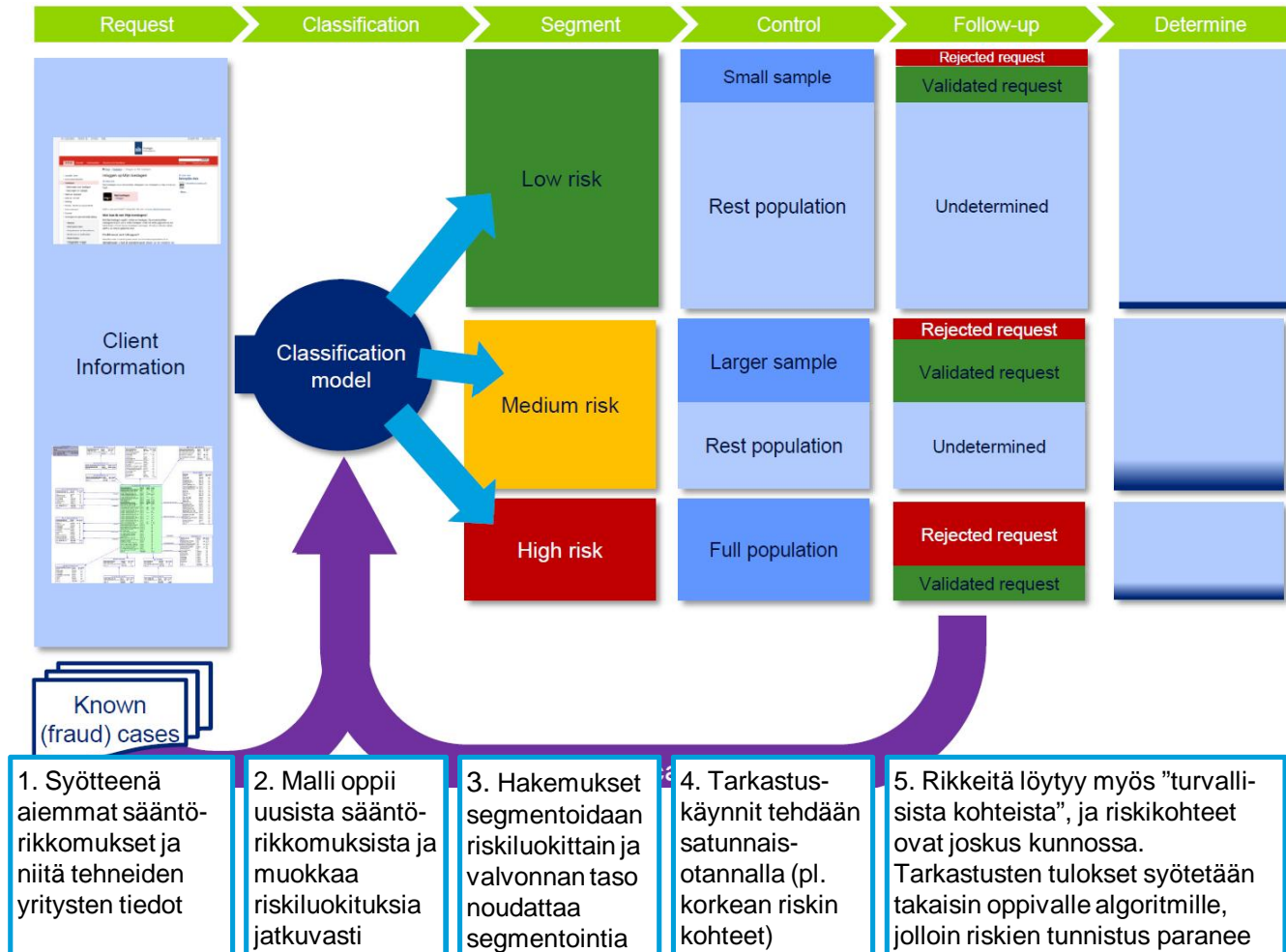
### Muut huomiot

- Seuraavilla kahdella sivulla on havainnollistettu dynaamisen ja riskiperusteisen mallin toimintaa



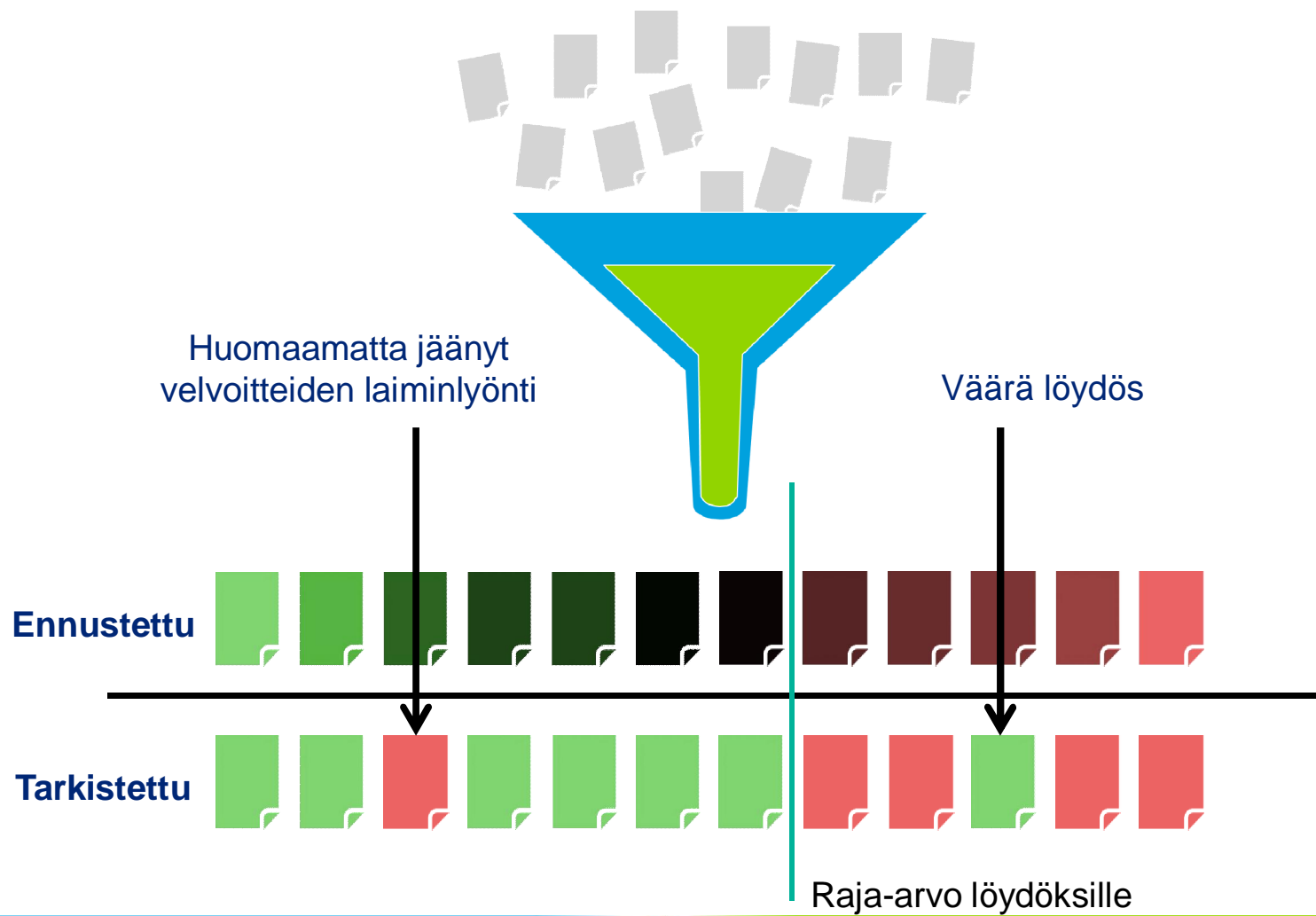
# Dynaaminen riskiprofilointi (2/3)

Hollannin verohallinto käyttää oppivaan analytiikkaan pohjautuvaa petoksen tunnistamisjärjestelmää



# Dynaaminen riskiprofilointi (3/3)

## Riskiperusteisen mallin toiminta ja oppiminen



# Liite 3: Hyötyarvio



# Hyötyarvion menetelmä ja lähestymistapa

## Hyötyarviossa mallinnettiin viranomaisille ja asiakkaille syntyviä hyötyjä kokeilujen tavoitetilassa

### Hyötyarvio

- Osana kokeiluja haluttiin saada ymmärrys kokeilujen määrällisistä ja laadullisista hyödyistä niin viranomaisille kuin asiakkaille
- Hyötyarviot toteutettiin erikseen tapahtumanjärjestäjien ja teollisuuslaitosten kokeiluille, mutta hyödyntäen samaa laskentakaavaa ja joitakin yleisiä oletuksia (mm. liittyen palkkaluokkiin, palkan sivukuluihin)

### Tiedonkeruu

- Laadullisia hyötyjä selvitettiin osana haastatteluja ja työpajoja sekä sidosryhmille sähköpostilla lähetetyillä kotitehtävillä
- Määrällisiä hyötyjä selvitettiin osana sähköpostilla lähetettyä kotitehtävää, joka on voinut vaikuttaa saatavien määrällisten arvioiden luotettavuuteen, koska saatujen vastausten sisältöä ei olla voitu ohjata muutoin kuin kotitehtävän ohjeiden muodossa. Näin ollen määrällisiä hyötyjä voidaan pitää vain arvioina tavoitetilan hyötypotentiaalista.
- **Hyötyarviota varten pyydettiin viranomaisia ja asiakkaita arvioimaan seuraavia asioita:**
  - *Kuinka paljon lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimintaan käytetään nykytilassa henkilötyöpäiviä (htp) per vaihe (valmistelu, käsittely ja päätös, valvonta)?*
  - *Kuinka paljon lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimintaan käytettävät henkilötyöpäivät voisivat vähentyä tavoitetilassa (%) per vaihe?*
  - *Paljonko lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimintaan liittyviä asioita hoidetaan vuosittain?*
- Saadut arviot vaihtelivat tarkkuustasolla ja hyvin vähän tilastoitua tietoa oli saatavilla arvioiden pohjalle, joten suurin osa hyötyarvioissa käytetyistä luvuista perustuu asiantuntijoiden arvioihin. Projektissa tehdyt oletukset asiantuntija-arvioiden lisäksi on kirjattu erikseen tähän liitteeseen.
- Hyötyarviossa ei ole noudatettu SCM –menetelmän (Standard Cost Model) tiedonkeruumenetelmää, mutta laskennassa käytetty laskukaava ja siinä hyödynnetyt palkkatariffit ovat yhtenevät menetelmän kanssa.



# Hyötyarvioinnin laskentatapa

## Arvion taustalla käytetty laskukaava ja sen tekijät

### Laskukaava

Viranomaisten ja asiakkaiden hyödyt määritettiin seuraavan kaavan avulla:

Kustannukset (K) x Esiintymistäajuus (F) x Populaatio (P)

- **Kustannukset** muodostuvat tässä tapauksessa seuraavasta laskukaavasta:

Aika (Q) x Palkkatariffi + Ulkoiset kustannukset (x muut valitut tariffit)

### Laskukaavan tekijät

- Sähköpostilla lähetetyssä kotitehtävässä kerättiin tieto kuhunkin velvoitteeseen kuluvasta **ajasta (Q)**.
- **Palkkatariffi** muodostettiin kuukausipalkasta ja sivukuluista. Käytettyjä kuukausipalkkoja on kuvattu tässä liiteosiossa erikseen seuraavalla sivulla, jonka lisäksi on käytetty kansallisella tasolla määriteltävää 34,6 %:n palkan sivukuluja kuvaavaa kerrointa kuvaamaan loma-ajan palkan, työ- ja sosiaaliturvamaksujen sekä muiden palkasta aiheutuvien ylimääräisten maksujen osuutta.
- **Ulkoisia kustannuksia** ei ole näissä hyötyarvioissa otettu huomioon, koska tavoitetilan muutoksen ei uskota vaikuttavan merkittävästi ulkoisiin (esimerkiksi toimitiloista tai työvälineistä syntyviin) kustannuksiin.
- **Esiintymistäajuus (F)** viittaa siihen, kuinka usein tiedonantovelvoite toistuu (esim. kuinka usein jokin tieto tulee toimittaa). Osana esiintymistäajuutta on huomioitu myös esiintymistäajuuden muutos tavoitetilassa
- **Populaatioilla (P)** tarkoitetaan lupa- ja ilmoitusasioiden joukkoa.
- Kun tutkimuksessa on viitattu tuntimääriin, päiviin ja kuukausiin, on käytetty seuraavia oletuksia: 1 päivä = 7,5h ja 1 kuukausi on 157,5h. Kuukaudessa on 21 henkilötyöpäivää.





# Hyötylaskelmien pohjalla käytetyt kuukausipalkat

## Laskelmien pohjalla hyödynnettiin Tilastokeskuksen kuukausipalkkatilastoja

- Viranomaisten valtion toimijoiden hyötylaskelmissa hyödynnettiin Tilastokeskuksen tilastoa *Valtiosektorin kuukausipalkat ammattiluokituksen mukaan 2014*. Laskelmissa käytettiin asiantuntijoiden palkan keskiarvoa, joka oli valtiosektorilla 3 231 euroa/kk.

Ammattiluokitus 2010	Sukupuoli	Palkansaajien lukumäärä, henkilöä		Säännöllisen työajan ansio, euroa / kk	
		Yhteensä	Kokoaikaiset	Keskiarvo	Mediaani
Ammatti yhteensä	Yhteensä	78 419	74 232	3 770	3 482
	Naiset	37 833	34 820	3 469	3 082
	Miehet	40 586	39 412	4 033	3 782
1 Johtajat	Yhteensä	2 303	2 282	6 656	6 552
	Naiset	952	938	6 522	6 396
	Miehet	1 351	1 344	6 749	6 645
2 Erityisasiantuntijat	Yhteensä	27 189	25 513	4 338	4 188
	Naiset	13 991	12 917	4 159	4 020
	Miehet	13 198	12 596	4 520	4 383
3 Asiantuntijat	Yhteensä	25 782	24 144	3 231	2 996
	Naiset	15 103	13 781	2 944	2 765
	Miehet	10 679	10 363	3 607	3 467

Tilastokeskuksen tilasto: Valtiosektorin kuukausipalkat ammattiluokituksen mukaan 2014

- Viranomaisten kunta-alan toimijoiden hyötylaskelmissa hyödynnettiin Tilastokeskuksen tilastoa *Kuntasektorin kuukausipalkat ammattiluokituksen ja koulutusasteen mukaan 2014*. Laskelmissa käytettiin asiantuntijoiden palkan keskiarvoa, joka oli 2 855 euroa/kk.

3 Asiantuntijat	Yhteensä	105 455	92 088	2 855	2 748
Perusaste	2 407	2 078	2 563	2 460	
Keskiaste	20 034	17 906	2 597	2 485	
Alin korkea-aste	39 022	33 935	2 928	2 812	
Alempi korkeakouluaste	40 574	35 141	2 904	2 803	
Ylempi korkeakouluaste	3 341	2 958	3 122	2 978	
Tutkijakoulutusaste	77	70	3 397	3 150	

Tilastokeskuksen tilasto: Kuntasektorin kuukausipalkat ammattiluokituksen ja koulutusasteen mukaan 2014

- Asiakkaiden hyötylaskelmissa hyödynnettiin Tilastokeskuksen tilastoa *Yksityisen sektorin kuukausipalkkalaisten palkansaajien lukumäärät ja säännöllisen työajan ansiot 2014 ammattiluokituksen ja ikäryhmän mukaan*. Laskelmissa käytettiin erityisasiantuntijoiden palkan keskiarvoa, joka oli 4 432 euroa.

Ammatin pääluokka	Säännöllisen työajan ansion keskiarvo, euroa/kk							
	Lukumäärä	Yhteensä	-20	20	30	40	50	60-
			-29	-39	-49	-59		
Yhteensä	683 922	3 538	1 949	2 574	3 428	3 847	3 776	3 750
1 Johtajat	37 792	6 344	.. 1)	3 759	5 649	6 602	6 607	6 261
2 Erityisasiantuntijat	171 863	4 432	..	3 142	4 113	4 688	4 745	4 778
3 Asiantuntijat	207 271	3 522	2 734	2 891	3 476	3 695	3 662	3 636
4 Toimisto- ja asiakaspalveluyöntekijät	74 688	2 733	1 840	2 386	2 717	2 838	2 841	2 821

Tilastokeskuksen tilasto: Yksityisen sektorin kuukausipalkkalaisten palkansaajien lukumäärät ja säännöllisen työajan ansiot 2014 ammattiluokituksen ja ikäryhmän mukaan



# Hyötyarvio kokeilusta tapahtumajärjestäjät

## Hyötyarviossa käytetyt arviot ja oletukset

Hyötyarvioissa käytettiin asiantuntijoiden arvioita ja hyödynnettiin muiden viranomaisten tekemiä arvioita oletusten pohjalla, mikäli numeerista arviota ei saatu kotitehtävästä.

### Maanomistajan lupa

- Asiantuntijan arvion mukaan valmistelu ja suunnitteluvaihe vie nykytilassa 3 htp:tä, johon tavoitetilan muutoksella on vaikutusta, mutta valvontavaiheessa ei nähty työmäärän muuttuvan nykyisestä tavoitetilassa
- Hyötypotentiaaliksi arvioitiin on 30%:n säästö työajassa

### Meluilmoitus

- Valmisteluvaiheessa nykytilan asiantuntijan arvion mukaan työmäärä on 2-8 htp:tä, jonka keskiarvoa (5 htp) käytettiin hyötyarviossa
- Koska hyötyarviossa kyseessä oli suuri tapahtuma, niin hyötyarvioon otettiin myös mukaan ympäristötarkastajan tarkastuskäynti kartoitettaessa nykytilan valvontavaiheen työmäärää, joka on yhteensä 1 htp
- Hyötyarviossa tehtiin *oletus*, että aikaa säästyy 20% eli yhtä paljon kuin anniskelulupahakemuksen ja ilmoituksen elintarvikkeiden myynnistä kohdalla

### Anniskelulupahakemus

- Asiantuntijan arvion mukaan valmisteluvaiheessa nykytilan työmäärä on arviolta 0,95-1,15 htp:tä, jonka keskiarvoa 1,07 htp käytettiin hyötyarviossa ja valvontavaiheen työmääränä käytettiin 0,67 htp:tä
- Hyötypotentiaaliksi arvioitiin 20%:n säästö työajassa

### Ilmoitus elintarvikkeiden myynnistä

- Asiantuntijan arvion mukaan valmisteluvaiheessa nykytilan työmäärä on arviolta 0,06 htp:tä ja valvontavaiheessa 2,5 htp:tä, mutta asiantuntijan arvion mukaan valvontavaihe voi viedä jopa 7,5 htp:tä joissakin tapauksissa
- Hyötypotentiaaliksi arvioitiin 20%:n säästö työajassa

### Pelastussuunnitelman laatiminen

- Pelastussuunnitelmaan liittyen ei nähty tavoitetilan tekevän viranomaisten taholla suurta muutosta nykytilaan, jolloin hyötypotentiaalia ei laskettu

### Ilmoitus yleisötilaisuuden järjestämisestä

- Asiantuntijan arvion mukaan valmisteluvaiheessa nykytilan työmäärä on 21 htp:tä
- Valvontavaiheessa ei nähty tavoitetilan vaikuttavan poliisin tapahtuman aikaisen valvonnan työmäärään
- Hyötyarviossa tehtiin *oletus*, että aikaa säästyy 20% eli yhtä paljon kuin anniskelulupahakemuksen ja ilmoituksen elintarvikkeiden myynnistä kohdalla

# Hyötyarvio kokeilusta teollisuuslaitokset

## Hyötyarviossa käytetyt arviot ja oletukset

### Yleistä

- Hyötyarvioissa käytettiin asiantuntijoiden arvioita ja hyödynnettiin muiden viranomaisten tekemiä arvioita oletusten pohjalla, mikäli numeerista arviota ei saatu kotitehtävästä. Lisäksi hyötyarvioita ja vastauksia tarkennettiin täydennyshaastatteluin
- Tyypillisten työmäärien arviointi koskien teollisuuslaitosten suurta muutoshanketta on hyvin haastavaa, sillä tapauskohtainen vaihtelu on hyvin suurta, eikä kyseiselle tapaukselle ole tarkkaa ja yhtenäistä määritelmää. Hyötypotentiaali on arvioitu perustuen viranomaisten prosentuaalisiin arvioihin säästetystä työajasta (htp). Euromääräisen säästön laskennassa on hyödynnetty Tilastokeskuksen palkkatilastoja työajan kustannuksen määrittämiseksi.
- Luvasta vastaavan viranomaisen työmääräarvion lisäksi työmäärä per lupa voi sisältää muiden viranomaisten työmäärää, jota on arviota kohdistuvan lupaan (esimerkiksi lausuntojen osalta).

### Ympäristölupa

- Ympäristöluvan AVI:n työmäärässä on käytetty ilmoitetun vaihteluvälin keskiarvoa, koskien suurteollisuuden isoa muutoshanketta.

### Laitoslupa:

- Laitosluvan kohdalla hyötypotentiaalia on ollut mahdollista tarkastella muita lupia tarkempaan, perustuen laajempaan käytettävissä olevaan tietopohjaan (koskien sekä Tukesin lupaprosessien sujuvoittamisen selvitystä (kevät 2015) että tässä projektissa tehtyä yksittäisen viraston (Tukes) muutoksen arviointia).

### Valvonnat

- Työsuojeluvalvonta: koskien arvioitua muutosta tavoitetilan työmäärään, on asiantuntija arvioinut jopa 100% työmäärän vähentämispotentiaalin. Tällöin vaatimuksena olisi, että neuvontavaiheessa asiakas saa riittävästi tietoa työsuojelun vaatimuksista ja vastaavasti työsuojelu valvonnassa saadaan riittävästi tietoa toimijasta ja toiminnasta. Laskennassa on käytetty konservatiivista arvioita 50%.
- Työsuojeluvalvontapanos nykytilassa per laitos vuodessa: asiantuntija on arvioinut panoksen vaihtelevan tyypillisesti 0,5-2,5 htp:n välillä. Kyseisen kokeilun määritelmään on arvioitu sopivan 2 htp:n työmäärä ja sitä on käytetty laskennassa.
- Pelastusvalvonta: jatkuvan valvonnan työmäärä arvio on 0,5htp per laitos per vuosi, sillä on arvioitu, että 2 htp:tä kohdistuu luvanaikaisiin käyttöönottotarkastuksiin ja lausuntoihin (koskien rakennus-, ympäristö-, ja laitoslupaa).

### Asiakkaiden arviot

- Hyötyarvio pohjautuu yritysten tekemiin arvioihin nykytilan työmäärästä ja työmäärien muutoksesta tavoitetilasta. Hyötypotentiaali on kuvattu neljän teollisuusyrityksen ilmoittamien arvioiden perusteella; lisäksi vastauksia on tarkennettu haastatteluin. Arvioinnissa ei ole ollut mahdollista tarkastella mahdollisia eri yrityssegmenttejä.

# Liite 4: Virastokohtaisen muutoksen arviointi: case Tukes



# Tukesin tavoitetilan alustava järjestelmäarkkitehtuuri

## Tavoitetilassa tarvittavat järjestelmät

Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan palvelualusta

**Substanssijärjestelmät**  
esim. Kemu, Ketu

**Asianhallinta**  
Tukesin asianhallinta (Virta)

**Asianhallinnan dokumenttienhallinta**  
(Virta)

**Tuotannonohjaus**

**Käyttäjähallinta**

**Talouden hallinta**

**Henkilöstöhallinto**

**Asiakkuuksien hallinta**  
Yhteinen CRM

**Sisällönhallinta**  
mm. viranomaisten verkkosivujen palvelukatalogit

**Tukesin tietovarannot**  
Virastokohtaiset tietovarannot

**Tietopalvelut**  
Viranomaisten tietopalvelut kuten paikkatieto

**”Ulkoiset ja yhteiset” tietovarannot**  
Ulkoiset tai yhteiset tietovarannot

**Analytiikka ja raportointi**  
mm. riskiprofiilit

**Kansallisen palveluarkkitehtuurin komponentit**  
Sähköinen tunnistautuminen, rooli- ja valtuutuspalvelu, palveluväylä

 Yhteiset järjestelmät

 Tukesin järjestelmät



# Uuden palvelupolun tuomat keskeiset muutokset Tukesin näkökulmasta



- Seuraavilla sivuilla on kuvattu uuden palvelupolun tuomia muutoksia ja hyötyjä Tukesin näkökulmasta.
- Palvelupolku käydään läpi vaiheittain: valmistelu, hakemus, valvonta ja arvioidaan muutosta ja sen tuomia hyötyjä Tukesille.

Keskeiset muutokset	Vaikeus (1-4)	Perustelu	Tavoiteltavan hyödyn kuvaus	Työajan säästö	Selite

Keskeiset palvelupolun tuomat muutokset Tukesin kannalta

Muutoksen vaikeus Tukesin kannalta  
 1 = helppo  
 2 = keskivaikea  
 3 = vaikea  
 4 = erittäin vaikea

Perusteet vaikeusarvioinnille

Mahdollisen työajansäästön määrä

Perustelut työajan säästölle tai muu kommentti



# Keskeiset muutokset ja hyödyt Tukesin näkökulmasta – Vaihe 1: Valmistelu (1/3)



	Keskeiset muutokset	Vaikeus (1-4)	Perustelu	Tavoiteltavan hyödyn kuvaus	Työajan säästö	Selite
1	Asiakas voi hyödyntää tiedonhaussa yhteistä palvelualustaa, josta löytyy kootusti asiakkaan tarvitsemat tiedot. Alusta hyödyntää tietovarantoja ja tietopalveluita yli virastorajojen. Käytössä myös yhteinen asiakasprofiileihin pohjautuva näkymä velvoitteisiin ja ohjeistuksiin (kuten KaPA/OmaYritys-Suomi)	3	Integraatiotarve Tukesin tiettyihin järjestelmiin.	Tukesin ei tarvitse itse kehittää alustaa sähköiseen vuorovaikutukseen.	-	Kohdat 1-7 säästävät aikaa lupavaiheessa. Hyvin tehdyt hakemukset on helpompi käsitellä.
2	Asiakas tunnustelee tarvetta asiointin käynnistämiseksi, hyödyntämällä mm. asiakkaan profiilitietojen (toimiala, yrityksen koko, toimipaikka/alue) perusteella muodostuvaa listausta lupa-, ilmoitus- ja omavalvontavelvoitteista. Tunnustelutyökalu tarjoaa tietoa kaikista mahdollisista asiakasta koskevista asiointitarpeista vastuualueriippumattomasti	1	Ei vaikea muutos Tukesin kannalta.	Työajan säästö, vajavaisesti täytetyt tai turhat hakemukset jäävät lähettämättä, eivätkä vaadi käsittelyä. Sähköinen tunnustelu säästää ohjausvaiheen neuvontatyötä.	-	Kohta 2 ja 3 isoissa lupa-asioissa asiakas voi varmistua että lupahakemus sisältää olennaiset tiedot. Kuitenkin intressi tulla keskustelemaan hankeesta.
3	Asiakas etsii ensisijaisesti tietoa verkkosivuilta ja asioi itsenäisesti sähköisesti ohjeisiin perustuen. Asiakas voi hyödyntää yleistä, yhteistä neuvontapalvelua.	1	Ei vaikea muutos Tukesin kannalta.	Työajan säästö, käsittelijöiltä säästyy neuvontatyötä ja esim. koulutusten tarve poistuu kehittyneen verkkoasiointin myötä. Asiakaskokemuksen parantuminen.	-	



# Keskeiset muutokset ja hyödyt Tukesin näkökulmasta – Vaihe 1: Valmistelu (2/3)



	Keskeiset muutokset	Vaikeus (1-4)	Perustelu	Tavoiteltavan hyödyn kuvaus	Työajan säästö	Selite
4	Asiakas löytää selkeitä verkkosivuilta itsenäisesti riittävät tiedot asioinnin aloittamiseksi ja hanke-esityksen tekemiseksi. Hanke-esitys on yksi, kaikille viranomaisille yhteinen dokumentti, jossa on eri osioita.	1	Ei vaikeaa Tukesin kannalta	Työajan säästö, käsittelijöiden asiakkaanneuvontaan liittyvä työ vähenee.  Asiakaskokemuksen paraneminen.	-	
5	Asiakas ja viranomaiset näkevät kokonaiskuvan voimassa olevista lupa- ja valvontavelvoitteista, lupa-asioinnin etenemisestä ja ennusteen läpimenoajasta.	3	Läpimenoajan ennusteen tuottaminen on haastavaa	Työajan säästö kokonaiskuvan hahmottamisessa.  Asiakaskokemuksen paraneminen.	-	
6	Asiakas täyttää hakemuksen sähköisessä asiointipalvelussa. Kaikki keskeiset tiedot kirjataan rakenteisesti hakemukseen. Lomake Sääntömoottorin avulla esitetään tarkentavia kysymyksiä asiakkaalle, jotta varmistetaan että kaikki tietotarpeet tulevat katettua. Valmiiksi kerätyt asiakastiedot, sekä muilta viranomaisilta saatavat tiedot täytetään automaattisesti hakemuslomakkeelle.	2	Sääntöjen miettiminen on haastavaa	Työajan säästö, Puutteellisten hakemusten vireille tulemisen estäminen vähentää turhaa käsittelytyötä käsittelijöiltä ja sihteereiltä.  Prosessin läpimenoajan parannus.	2-3 h käsittelytyö jos puutteellinen hakemus (säästö kohdistuu lupavaiheeseen)	Tärkeä ajansäästön kannalta.
7	Asiakas voi hakea sähköisen asioinnin kautta asiantuntijatukea hanke-esityksen valmisteluun ennen hakemuksen vireille tuloa, jolloin myös varmistetaan että asiakas toimittaa oikeat tiedot ja täydentää hakemuksen täydellisesti	2	Tukesin pitää muuttaa prosessiaan ja huomioida näihin kysymyksiin vastaaminen palvelualustalla.	Työajan säästö, valmiimpien hakemusten käsittely vie vähemmän aikaa käsittelijältä.  Asiakaskokemuksen paraneminen	-	



# Keskeiset muutokset ja hyödyt Tukesin näkökulmasta – Vaihe 1: Valmistelu (3/3)



	Keskeiset muutokset	Vaikeus (1-4)	Perustelu	Tavoiteltavan hyödyn kuvaus	Työajan säästö	Selite
8	Aloituskokouksessa hanke esitellään yhdellä kertaa kaikille tarvittaville viranomaisille. Hanketta koskevia vaatimuksia voidaan tuolloin tarkentaa ja ennakoita toteuttamismahdollisuutta ja aikataulua.	1	Helppo toteuttaa.	Puutteellisten hakemusten vireille tulemisen estäminen vähentää turhaa käsittelytyötä käsittelijöiltä ja sihteereiltä.	-	Työmäärää siirtyy luvan käsittelystä tähän vaiheeseen 1htp.
9	Asiakastiedot tallentuvat yhteisiin tietokantoihin yhdellä ilmoituksella, jonka yhteydessä asiakkaasta/asiasta muodostetaan mahdollisuuksien mukaan automaattisesti kaikki tarvittavat rekisterimerkinnät, asiakkaalta kysytään vain täydentävät tiedot. Tietyn tyyppinen tieto kerätään vain kerran ja merkitään vain yhteen paikkaan.	4	Yhteisen asiakastiedon toteuttaminen on erittäin haastavaa.	Työajan säästö, käsittelijöiden ja sihteerien työaika säästyy kun asiakastietoja pidetään yllä vain yhdessä paikassa.  Prosessin läpimenoajan parannus  Järjestelmien kehitystyö helpottuu kun toiminnallisuudet on kehitettävä vain yhteen paikkaan.	Kohdistuu hakemusvaiheeseen	Tärkeä kohta, koska nyt monessa rekisterissä, tavoite yksi asiakasrekisteri
10	Asiakkuuksia hallitaan yhteisesti yli virastojen, alueiden, substanssivastuiden sekä hyödynnetään yhteisiä julkishallinnon asiakastietovarantoja. Asiakkuuksien hallinta helpottaa asiakkuuksien suunnittelua, asiakasohjausta ja asiakaskohtaamisten kirjaamista.	3	Yhteistyön toteuttaminen ja koordinointi voi olla haastavaa.	Asiakaskokemuksen parantuminen.	-	Isoilla lupa-asiakkailla asiakkuuksien yhteinen hallinta tuo merkittävän hyödyn



# Keskeiset muutokset ja hyödyt Tukesin näkökulmasta – Vaihe 2: Hakemus (1/5)



Keskeiset muutokset	Vaikeus (1-4)	Perustelu	Tavoiteltavan hyödyn kuvaus	Työajan säästö	Selite
1 Lupahakemusasia kirjautuu automaattisesti Tukesin asianhallintajärjestelmään palvelualustalta.	3	Tarvitaan integraatiot Tukesin järjestelmiin.	Työajan säästö, sihteerin ei tarvitse manuaalisesti kirjata hakemusta diaariin, Prosessin läpimenoajan paraneminen	Kts. alla*	Aikaa vievä ja turha manuaalinen työvaihe. Esim. pitkät kemikaaliluettelot
2 Asiat kirjataan ainoastaan kerran asianhallintaan jonka kautta hakemuksen tiedot viedään käsittelyjärjestelmiin. Ei moninkertaisia kirjauksia. Suostumusten mukaisesti.	2	Tekninen toteutus	Työajan säästö, asia kirjautuu asianhallinnan kautta käsittelyjärjestelmiin eikä sihteerin/käsittelijän tarvitse manuaalisesti kirjata tietoja käsittelyjärjestelmiin	-	Tällä hetkellä yksi rekisteri
3 Liitteet sähköisesti järjestelmään. Laajemmat aineistot viedään dokumenttien hallintaan, jonne linkki asianhallinnasta.	2	Tekninen toteutus	Työajan säästö tietojen jakamisessa, vähentää käsittelijöiden ja sihteerien työtä siirrellä materiaaleja manuaalisesti ja postitse, Läpimenoajan paraneminen	-	Liitteiden hallinnointi ja turha paperitulostus jää pois

\*Hakemusvaihe tuottaa pitkälti samat hyödyt, jotka saavutettaisiin Tukesin omalla digitalisaatiolla. Taulukkoon on merkitty vain ne työajan säästöt jotka ovat lisäystä Tukesin omaan digitalisaatioon. Tukesin näkökulmasta palvelualusta ratkaisee osan digitalisaation toteutuksesta, osa jää omaan toteutukseen.



## Keskeiset muutokset ja hyödyt Tukesin näkökulmasta – Vaihe 2: Hakemus (2/5)



	Keskeiset muutokset	Vaikeus (1-4)	Perustelu	Tavoiteltavan hyödyn kuvaus	Työajan säästö	Selite
4	Asiakas voi seurata käsittelyn vaiheita ja ennustetta sähköisen asioinnin järjestelmästä. Valittu käsittelijä näkyy asiakkaalle.	1	Helppo toteuttaa Tukesin näkökulmasta.	Työajan säästö käsittelijän työssä välttämällä turhia statuskyselyitä asiakkaiden seuratessa etenemistä sähköisessä asiointissa.  Asiakaskokemuksen paraneminen	-	
5	Lisätietopyynnöt lähtevät asiakkaalle sähköisen asioinnin järjestelmään, vastaukset kirjautuvat automaattisesti Tukesin järjestelmään.	1	Helppo toteuttaa Tukesin näkökulmasta.	Työajan säästö käsittelijöiden ja sihteerien työstä lisäpyyntöjen lähettämisessä ja vastaanottamisessa	-	
6	Lisätietopyyntöjen muistutukset lähtevät automaattisesti asiakkaan ilmoittamaan yhteydenpitokanavaan (asiointitili, sähköposti, tekstiviesti). Viranomaiset saavat ilmoituksen kun asiakkaan tai asian tietoja on päivitetty.	1	Helppo toteuttaa Tukesin näkökulmasta.	Työajan säästö käsittelijöiden työstä tulee vastausten seuraamisen automatisoinnista ja mahdollisen vastausten karhuamisen keskittämisestä	-	



# Keskeiset muutokset ja hyödyt Tukesin näkökulmasta – Vaihe 2: Hakemus (3/5)



	Keskeiset muutokset	Vaikeus (1-4)	Perustelu	Tavoiteltavan hyödyn kuvaus	Työajan säästö	Selite
7	Lausuntoja ei tarvita, koska kaikki viranomaiset ovat mukana alusta alkaen. Toisen viranomaisen lupaan liittyvät tiedot tulevat palvelualustalle katselmoitavaksi tarpeen mukaan. Myös tietopyyntöjä voi välittää.	1	Tukesin näkökulmasta suurin muutos koskettaa toimintatapoja.	Työajan säästö, käsittelijällä ja sihteerillä säästyy aikaa lausuntopyyntöjen paperilla lähettämisessä toiselle viranomaiselle ja vastausten kirjaamisessa, Prosessin läpimenoajan parannus	0,5 htp lausunnot, kuulemine n 0,5 htp /per lupa	Lausuntojen poistuminen ja kuulutusten yhdenmukaistaminen tuottaa merkittäviä säästöjä.
8	Kuulutukset yhdenmukaistuvat ja niitä voidaan yhdistää lupakokonaisuuksien ympärille. Ne lähetetään sähköisesti ja vastaukset/mielipiteet kirjautuvat palvelualustalle. Palvelualustaa voidaan myös hyödyntää sen määrittämiseen ketkä ovat hankkeen vaikutuspiirissä.	4	Tarvitaan lainsäädännön muutoksia ja tekninen toteutus sekä uusien käytäntöjen toteuttamista.	Työajan säästö, käsittelijällä ja sihteerillä säästyy aikaa kuulutusten paperilla lähettämisessä toiselle viranomaiselle ja vastausten kirjaamisessa  Kokonaisuuden hahmottaminen on helpompaa  Prosessin läpimenoajan parannus		
9	Asiakas voi kirjata vastineet sähköisen asiointin järjestelmän kautta ja vastaukset kirjautuvat automaattisesti asianhallintajärjestelmään.	2	Tarvitaan liittymä Tukesin asianhallintaan.	Työajan säästö, sihteerillä säästyy työtä vastineiden kirjaamisessa järjestelmään	-	
10	Ei paperitöitä tai postittamista. Tiedot ovat järjestelmän kautta saatavilla.	1	Helppo muutos Tukesin kannalta.	Työajan säästö, käsittelijöillä säästyy työtä lähettää postitettavia tietoja siht., sihteerin työtä säästyy materiaalien postittamisessa, Prosessin läpimenoajan parannus	-	

# Keskeiset muutokset ja hyödyt Tukesin näkökulmasta – Vaihe 2: Hakemus (4/5)



	Keskeiset muutokset	Vaikeus (1-4)	Perustelu	Tavoiteltavan hyödyn kuvaus	Työajan säästö	Selite
11	Päätösluonnoksen sisältö tulee nähtävillä palvelualustaan ja asiakas voi vielä kommentoida sitä.	1	Helppo muutos Tukesin kannalta.	Työajan säästö, viranomaiset näkevät toistensa ehdot	-	
12	Päätökset annetaan sähköisesti ja kaikki asiaan liittyvät viranomaiset pääsevät päätökseen liittyviin tietoihin. Päätös menee tiedoksi kaikille tarpeellisille tahoille.	1	Helppo muutos Tukesin kannalta.	Työajan säästö, käsittelijän ja sihteerin työtä säästyy päätösten lähettämisessä paperilla, prosessin läpimenoajan parannus, asiakaskokemuksen paraneminen	-	Päätöksen postitusta ei tarvita
13	Yleinen asiakaspalvelu voi hoitaa tarvittavat yhteydenotot päätökseen liittyen.	1	Helppo muutos Tukesin kannalta.	Työajan säästö, käsittelijän aikaa ei kulu yleiseen päätökseen liittyvään neuvontaan. Resurssi voi olla yhteinen muiden viranomaisten kanssa	-	Kuulemista ei voi toteuttaa asiakaspalvelun kautta
14	Päätökselle voitaisiin muodostaa asiakirjapohja asia- ja valvontarekisteriin. Päätöksille poimitaan keskeiset tiedot hakemukselta.	3	Vaatii teknistä toteutusta.	Työajan säästö, käsittelijän työtä säästyy kun päätöksille tarjotaan mallipohjaa, jolle haetaan keskeiset hakemuksen tiedot automaattisesti	-	Kemussa on jo asiakirjapohja, sähköinen allekirjoitus vaatisi tukesin yhteisen menettelyn
15	Päätökset allekirjoitetaan sähköisesti.	2	Vaatii teknistä toteutusta.	Työajan säästö, käsittelijän ja sihteerin työtä säästyy kun päätöksiä ei tarvitse tulostaa ja niihin manuaalisesti kerätä allekirjoituksia	-	



# Keskeiset muutokset ja hyödyt Tukesin näkökulmasta – Vaihe 2: Hakemus (5/5)



	Keskeiset muutokset	Vaikeus (1-4)	Perustelu	Tavoiteltavan hyödyn kuvaus	Työajan säästö	Selite
16	Asiakas voi hakea muutosta sähköisesti ja liittää alkuperäisen hakemuksen ja päätöksen tietoja muutoshakemuksen liitteeksi.	1	Helppo muutos Tukesin kannalta.	Työajan säästö, sihteerin työtä säästyy kun muutoksen haku tapahtuu sähköisesti, hakemus ohjautuu sähköisesti hallinto-oikeuteen	-	Valitus menee suoraan hallinto-oikeuteen
17	Päätöksen tiedot ovat maksatusprosessin käytettävissä sen tarvitsemilta osin automaattisesti ilman että tietoja tarvitsee lähettää manuaalisesti.	3	Voi olla osa myös sisäistä digitalisaatiota. Maksutustiedot tarvitaan maksutukseen rajapinnan kautta.	Työajan säästö, käsittelijän ja taloussihteerin aikaa säästyy kun maksatustietoja ei tarvitse manuaalisesti kerätä ja lähettää eteenpäin Palkeille  Prosessin läpimenoajan paraneminen	-	Laskutus on työlästä.
18	Sähköinen arkistointi	3	Voi olla osa myös sisäistä digitalisaatiota	Työajan säästö, käsittelijän ja sihteerien työtä säästyy kun päätöksiä ei tarvitse arkistoida ja ylläpitää paperilla	-	
19	Palvelualusta tarjoaa sisäistä raportointia varten vaadittavat tiedot helposti hyödynnettävässä muodossa.	1	Helppo muutos Tukesin kannalta.	Työajan säästö, käsittelijöiden ja heidän esimiestensä työtä säästyy kun järjestelmästä saadaan raportoinnin tiedot helposti hyödynnettävässä ja keskenään samankaltaisessa muodossa	-	Kemussa saatavissa raportointiin liittyviä tietoja, säästöjä talon tasolla

# Keskeiset muutokset ja hyödyt Tukesin näkökulmasta – Vaihe 3: Valvonta



	Keskeiset muutokset	Vaikeus (1-4)	Perustelu	Tavoiteltavan hyödyn kuvaus	Työajan säästö	Selite
1	Palvelualustan kautta eri viranomaiset saavat tiedon milloin asiakkaalle tehdään valvontoja ja mikä on valvontojen kokonaiskuva ja mitkä olivat havainnot.	1	Helppo muutos Tukesin näkökulmasta.	Tarkastuksien yhteensovittaminen koordinoiti helpottuu.	-	Merkittävä laadullinen vaikutus.
2	Säännöllisiin valvontoihin liittyvä ja näiden yhteydessä kerätty tieto kirjataan (mahdollista tehdä kirjaukset myös etänä netissä).	1	Helppo muutos Tukesin näkökulmasta.	Työajan säästö, valvonnan työtä säästyy kun eri viranomaisten lupiin ja valvontoihin liittyvät tiedot tarjotaan valvonnan käyttöön sähköisesti ja valvontatiedot voidaan kirjata näitä vasten	-	Asiakas voisi kirjata ja liittää järjestelmään, esim. tarkastuslaitoksen pöytäkirjat, vaadittu dokumentaatio
3	Päätöksellä veloitettavien selvitysten toimittaminen palvelualustan kautta.	1	Helppo muutos Tukesin näkökulmasta.	Työajan säästö, käsittelijöiden ja sihteerien aikaa säästyy kun järjestelmä kysyy ajastetusti säännöllisesti raportoitavia tietoja ja kirjaa lähetetyt tiedot automaattisesti järjestelmään	-	Nykyisin ei säännöllistä raportoitavaa.
4	Jatkuvan ja laaja-alaiseen tietoon pohjautuvan riskiprofiloinnin kautta tunnistetaan potentiaalisia valvontakohteita automaattisesti	3	Tekninen toteutus haastava.	Valvontaa voidaan kohdentaa ja suunnitella riskiprofiiliin mukaan.	-	



# Keskeiset muutokset ja hyödyt Tukesin näkökulmasta – Jatkuva riskiprofilointi



	Keskeiset muutokset	Vaikeus (1-4)	Perustelu	Tavoiteltavan hyödyn kuvaus	Työajan säästö	Selite
1	Hankkeelle muodostuu jo lupahakemusvaiheessa riskiprofiili palvelualustalle.	3	Tekninen toteutus haastava.	Hankkeet voidaan käsitellä eri tavalla luvanhaku- ja valvontaprosesseissa. Riskiprofiilit yhdenmukaistuvat.	-	
2	Riskiprofiili päivittyy sitä mukaa kun uusia tietoja tulee. Profiloinnissa hyödynnetään tietoja laajasti eri viranomaisilta ja kansalaisilta.	3	Tekninen toteutus haastava.	Ajantasainen riskiprofiili käytettävissä.	-	





# Liite 5: Asiakaslähtöisen kehittämisen mallin arviointi



# Asiakaslähtöisen kehittämisen malli

## Mallin ja menetelmän arviointi

### Laajuus

Marras-joulukuussa 2015 suoritettiin kaksi lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistamisen kokeiluhanketta. Hankkeisiin osallistuneet viranomaiset ja asiakkaat osallistuivat lyhyeen kyselytutkimukseen. Tutkimuksen aiheet liittyivät kokeilussa olevan menetelmän arviointiin, hankkeen aikana läpivietyjen työpajojen arviointiin, työpajojen avulla työstetyn tavoitetilan palvelupolun arviointiin ja käytössä olevan menetelmän jatkokehityksen arviointiin.

### Tausta ja tavoitteet

Kyselyn tavoitteena oli koota tietoa käytössä olevan menetelmän sopivuudesta lupa- ilmoitus- ja valvontatoiminnan asiakaslähtöisessä uudistamisessa suuren yleisötapahtuman järjestämiseen ja teollisuuslaitoksen suureen muutoshankkeeseen liittyen. Lisäksi tavoitteena oli muodostaa arvio menetelmän sopivuudesta julkishallinnon muille alueille.

### Lähestymistapa

Kysely toteutettiin tammikuussa 2016 4.1.-10.1. välisenä aikana. Kysely tehtiin Surveypal-nimisen työkalun avulla ja suunnattiin hankkeeseen osallistuville asiakkaille sekä viranomaisille. Kysely lähetettiin yhteensä viidellekymmenelle henkilölle, joista kyselyyn vastasi yhteensä 10 henkilö. Vastausprosentiksi muodostui siten 20%. Kyselyn ajankohtana ollut viikko oli suosittu lomaviikko, joka myös osaltaan vaikutti saatujen vastauksien määrään.

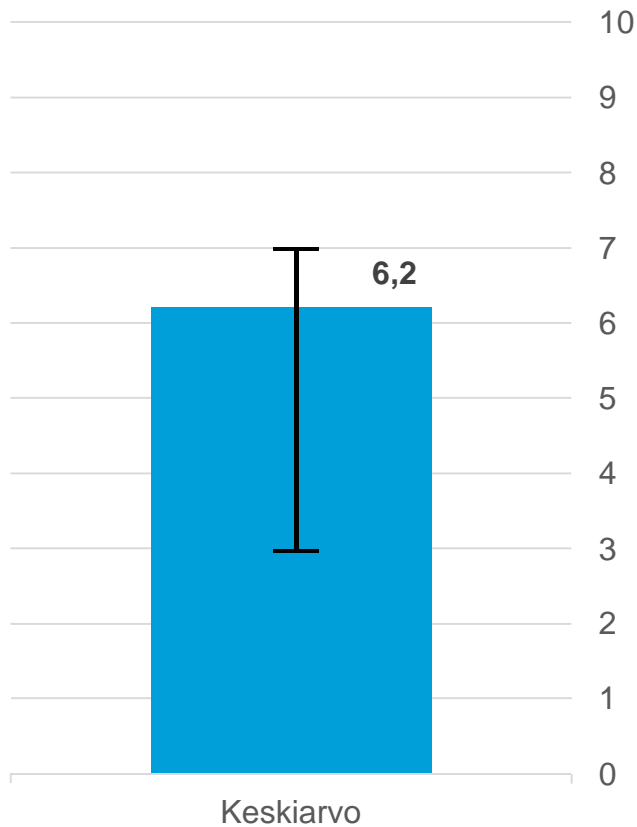


# Asiakaslähtöisen kehittämisen malli

## Viranomaisilta saatu palaute ensimmäisestä viranomaistyöpajasta

### Palaute ensimmäisestä viranomaistyöpajasta

Asteikolla 0-10, minkä arvosanan annat ensimmäiselle viranomaistyöpajalle?  
(0=erittäin huono, 10= erittäin hyvä)



Vastausten vaihteluväli: 3-7

n=5

Avoin palaute ensimmäisestä viranomaistyöpajasta:

*"Ensimmäisessä työpajassa aiheisiin ei oltu ehditty vielä perehtyä, mutta toisessa työpajassa päästiin hyvin vauhtiin."*

*"Ensitapaaminen oli jäykähkö."*

Taphtuman järjestäminen

Teollisuuslaitoksen muutoshanke

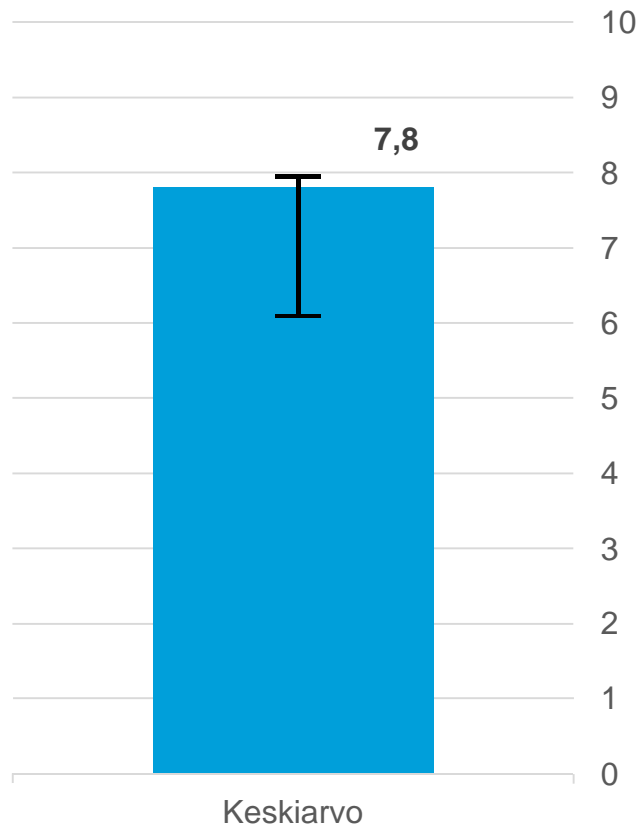
# Asiakaslähtöisen kehittämisen malli

## Viranomaisilta saatu palaute toisesta viranomaistyöpajasta

### Palaute toisesta viranomaistyöpajasta

Asteikolla 0-10, minkä arvosanan annat toiselle viranomaistyöpajalle? (0=erittäin huono, 10=erittäin hyvä)

Avoin palaute toisesta viranomaistyöpajasta:



"Ilmeisesti ensimmäisen työpajan materiaalilla konsultit pääsivät aika hyvinkin jyvälle."

"Hyvin vedetty työpaja ja erilaiset mielipiteet ja ajatukset pääsivät hyvin esille ja vaikuttivat oikealla tehtyyn työhön. Hyvä tilaisuus ja hyvässä yhteistyöhengessä toteutettu."

"Työpajassa keskustelu ohjautui välillä väärille raiteille. Ajan olisi voinut käyttää tehokkaammin, jos ohjeistus olisi ollut yksiselitteisempi."

"Osa ihmisistä eriä kuin ensimmäisessä työpajassa ja se ei ole koskaan edullinen asetelma."

Vastausten vaihteluväli: 6-8

n=5

■ Tapahtuman järjestäminen

■ Teollisuuslaitoksen muutoshanke

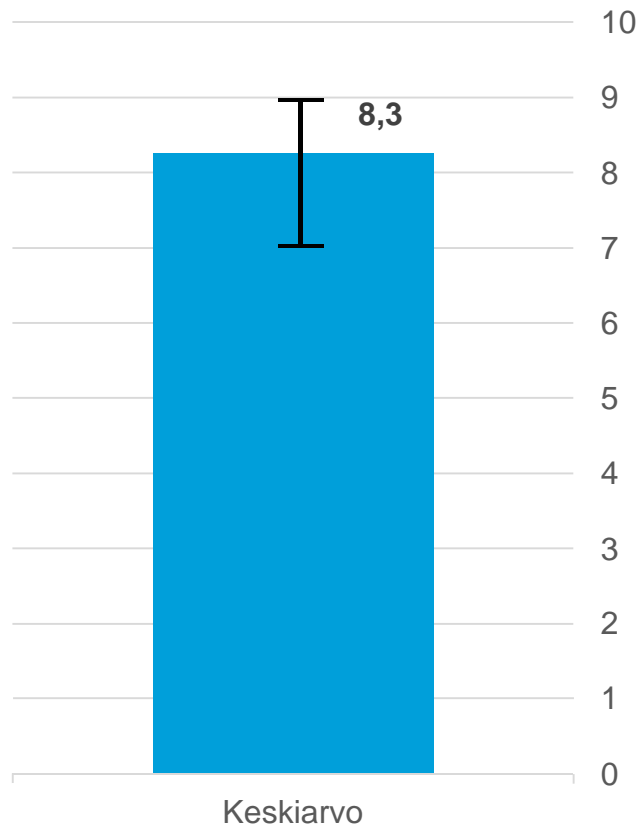
# Asiakaslähtöisen kehittämisen malli

## Asiakkailta saatu palaute asiakastyöpajasta

### Palaute asiakastyöpajasta

Asteikolla 0-10, minkä arvosanan annat asiakastyöpajalle?  
(0=erittäin huono, 10= erittäin hyvä)

Avoin palaute asiakastyöpajasta:



"Työpaja oli hyvin ohjattu. Avartavaa oli että eri toimialoilla oli samat haasteet."

"Työpaja oli ajankäytön kannalta tehokkaasti järjestetty."

"Osallistujia olisi voinut olla enemmän, ehkä silloin ihan uusiakin ideoita olisi syntynyt. Toisaalta ajankäytön kannalta pieni porukka oli hyvä."

Vastausten vaihteluväli: 7-9

n=4

Taphtuman järjestäminen

Teollisuuslaitoksen muutoshanke

# Asiakaslähtöisen kehittämisen malli

## Asiakkailta ja viranomaisilta saatu avoin palaute sekä kehitysideat ja –toiveet hankkeen jatkolle

### Avoin palaute sekä kehitysideat ja -toiveet hankkeen jatkolle

#### Teollisuuslaitoksen muutoshanke asiakkaat

*"Vastaavia asiakaslähtöisiä menetelmiä kannattaa hyväksikäyttää myös julkishallinnon muilla alueilla."*

#### Tapahtuman järjestäminen viranomaiset

*"Vastaavaa menetelmää voisi käyttää jatkossakin ja lähes kaikki (ainakin julkiset) asiakirjavalmistelut voisi tehdä sähköisen palvelun kautta. Esim. lausunnonpyytäjän työ helpottuisi, jos lausunnot tulisivat ja menisivät palvelun kautta ja muut lausunnonantajat näkisivät mitä muut ovat lausuneet on-time. Samalla voisi käydä vuoropuhelua muiden lausujien/lausunnonpyytäjän kesken."*

*"Vastaavia menetelmiä voisi ehdottomasti kokeilla jatkossa ja niitä on käytettykin. Vie vaan aikansa, kunnes "julkishallinnon kankeahkot aivot" saadaan käännettyä toiseen asentoon."*

# Liite 6: Tapahtumajärjestäjien velvoitteet liittyen lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimintaan



# Kokeilu: Tapahtumajärjestäjiin liittyvät velvoitteet

## Kokeiluun valittiin suuren tapahtuman järjestämisen, johon liittyy useita erilaisia velvoitteita

Asiakasryhmän määrittely ja kuvaus	Lupa-, ilmoitus-, ja valvontatyyppi	Asiakasryhmän lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan velvoitteita	Asiakasryhmän lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan velvoitteisiin liittyvät viranomaiset
<p><b>Tapahtumajärjestäjät</b> Valittuna asiakasryhmänä tapahtumajärjestäjät, jotka järjestävät isoja, 1-3:n päivän konserttitapahtumia (kävijämäärä yli 10 000), ruoka- ja anniskelutarjoilulla (A-oikeudet).</p> <p>Asiakasryhmän määrittelyyn vaikuttavat tekijät, esimerkiksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tapahtumajärjestäjän status eli onko ammattilainen/yhteisö/kansalainen</li> <li>• Tapahtumajärjestäjän yhteisömuoto eli onko yhdistys/säätiö/yritys</li> <li>• Konsertti vrt. ei konserttia (melutaso)</li> <li>• Ruokatarjoilun sisältyminen vrt. ei ruokatarjoilua</li> <li>• Tapahtuman osallistujamäärä (yli 2 hlö/m<sup>2</sup>)</li> <li>• Uusi tapahtuma vrt. toistuva tapahtuma</li> <li>• Tapahtuman kesto ja vuorokauden aika</li> <li>• Ulkotapahtuma vrt. Sisätapahtuma</li> <li>• Tapahtuman sijainti</li> <li>• Järjestyksen valvonta</li> <li>• Alkoholin anniskelu</li> </ul>	Vaaditaan aina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maanomistajan lupa tapahtuman järjestämiseen</li> <li>• Pelastussuunnitelma</li> <li>• Ilmoitus yleisötilaisuuden järjestämisestä</li> </ul>	<p>Esim. kunnan rakennusviranomainen, liikuntavirasto, satamat, kiinteistövirasto, liikennelaitos</p> <p>Pelastuslaitos</p> <p>Poliisi</p>
	Vaaditaan usein	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alkoholin anniskelulupa</li> <li>• Meluilmoitus</li> <li>• Ilmoitus tilapäisistä liikennejärjestelyistä</li> <li>• Ilmoitus elintarvikkeen myynnistä</li> <li>• Ilmoitus kuluttajapalvelun tarjoamisesta</li> <li>• Jätehuoltosuunnitelma</li> </ul>	<p>AVI</p> <p>Kunnat</p>
	Muita lupia ja ilmoituksia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lupa tilapäisille opasteille</li> <li>• Kansainväliset meritapahtumat</li> <li>• Laserlaitteiden käyttö</li> <li>• Ilmoitus ilotulitusnäytöksestä, pyrotekniikka</li> </ul>	<p>ELY-keskus, kunta</p> <p>Rajavartiolaitos, Tulli</p> <p>STUK, Finavia</p> <p>Poliisi, ympäristökeskus</p>

Tunnistetut esimerkkirytykset ja työntekijät / roolit osallistamista varten	Tunnistetut viranomaistahot ja edustajat osallistamista varten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tapahtumajärjestäjät, turvallisuusasiantuntijat, alihankkijat, osallistajat, järjestyksen valvojat, vapaaehtoiset</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunnat, Evira, Poliisi, AVI, Valvira, Pelastuslaitos</li> <li>• Kaikkien edeltä mainittujen viranomaisten edustajat palvelun omistajina ja toisaalta sähköisten palveluiden kehittäjinä</li> </ul>

Selite:  = tarkastelun laajuuteen kuuluvat velvoitteet



# Liite 7: Teollisuuslaitosten velvoitteet liittyen lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimintaan



# Kokeilu: Teollisuuslaitoksen suurin muutoshankkeen velvoitteet

## Kokeilussa tarkastellaan teollisuuslaitosten laajaa muutoshanketta, mutta velvoitteista tarkastellaan vain rajattua joukkoa

Asiakasryhmän määrittely ja kuvaus: Teollisuuslaitoksen iso muutoshanke	Esimerkkejä asiakasryhmän lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan velvoitteista	Esimerkkejä velvoitteisiin liittyvistä viranomaistahoista
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemikaaleja käyttävän teollisuuslaitoksen laaja muutoshanke, esimerkiksi huomattavat muutokset tuotanto- ja/tai varastointiolosuhteisiin</li> <li>Oletus on, että teollisuuslaitoksen toimintaan liittyy laajamittaista kemikaalien käyttöä, jolloin Tukes vastaa kemikaalien luvituksesta ja valvonnasta</li> <li>Muutoshanke pätee laajaan asiakasryhmään, ja voisi liittyä esimerkiksi seuraavien toimialojen yritysten toimintaan: metsä-, kemian-, metalli-, ja kaivosteollisuus</li> <li>On kuitenkin huomioitava, että yrityksen toimiala ja yrityksen koko eivät ole keskeisiä määrittelytekijöitä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kaavamuutos, Rakennuslupa, Rakennustyömaan aloitusilmoitus, YSL:n mukainen ilmoitus rakentamisen aiheuttamasta melusta, Asbestityön alkamisilmoitus (kun liittyy asbestityötä)</li> <li>Kemikaaliturvallisuuslupa (muutosilmoitus, muutoslupa, ja käyttöönottotarkastus), Turvallisuusselvitys, Turvallisuustiedote ympäristölle, Sisäinen pelastussuunnitelma, Ulkoinen pelastussuunnitelma, Vastuuhenkilöiden nimeäminen ja ilmoittaminen, Käytönvalvojan nimeäminen (Kemikaaliturvallisuus), Käytönvalvojan ilmoitus (painelaitteet), Käytönjohtajan ilmoitus (sähkö); Käyttöturvallisuustiedote</li> <li>Tilajavastuulaki (tarkastus), Ulkomaalaisten työntekijöiden työsuhteet (tarkastus), Työympäristön turvallisuuden hallinnan valvonta, Ilmoitus syöpävaarallisille aineille altistuneista henkilöistä</li> <li>Ympäristölupa, YVA, Vesilain mukainen lupa, Luonnonsuojelun poikkeuslupa, Tietotoimitus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kunta, AVI (työsuojeluvalvonta), Verottaja</li> <li>Lisäksi mahdollisesti MML, KTJ, sekä YM (kaavamuutos)</li> <li>Tukes, pelastuslaitos</li> <li>Lisäksi lausuntoja esimerkiksi: ELY (ympäristö), pelastuslaitos, kunta</li> <li>Lisäksi turvallisuusneuvonantoa mahdollisesti esimerkiksi Trafilta</li> <li>Työsuojeluviranomainen (AVI)</li> <li>Myös työterveyslaitos</li> <li>ELY, AVI, sekä mm. kunta ja paikalliset sidosryhmät</li> </ul>

### Kokeilussa laajuuteen kuuluvat velvoitteet:

- Luvat:** rakennuslupa, ympäristölupa, laitoslupa (=kemikaaliturvallisuuslupa)

- Valvonnat:** ympäristövalvonta, pelastusvalvonta, työsuojeluvalvonta, laitosvalvonta

### Tunnistetut esimerkkiyritykset ja työntekijät / roolit osallistamista varten

- Kemikaaleja käyttävät teollisuuslaitokset, joilla on viimeaikaisia suuria hankkeita

### Tunnistetut viranomaistahot ja edustajat osallistamista varten

- ELY, AVI, Tukes, Kunnat, Pelastuslaitos, Työterveyslaitos, tarkastuslaitokset
- Lisäksi esim. Trafi, työterveyslaitos, EVIRA, STUK, MML, ja muut yllämainitut

Selite:  = tarkastelun laajuuteen kuuluvat velvoitteet