

Maakunnan palvelumuotoilua asiakasnäkökulmasta, esimerkkejä -keskiössä kunta-

Teemaryhmät Alueidenkäyttö ja Luonnonvarat

Keski-Suomi
2019

Asiakas: kuntakaavoittaja ja kunnan rakennusvalvonta

Lakisääteiset tehtävät	Asiantuntijapalvelut
Viranomaisneuvottelut ja lausunnot kaavoista (MRL)	Ympäristölakimiespalvelu, MRL:n tulkinnat
Tienpitäjän tehtävät osana kaavaohjausta (MRL, maantielaki) *	Kaavalaatu-neuvonta (luonnonsuojelu, kulttuuriympäristöt jne...)
Lausunnot poikkeamisista ja strategisista ja purkamisluvista (MRL)	Koulutukset
Rakennusvalvontatoimen järjestämisen edistäminen (MRL)	Selvitykset ja suunnitelmat
Naapurin kuulemislausunnot, suoja-alueelle rakentaminen, liittyminen maantiehen (asiakas voi olla myös yksityinen) *	Aluetietopalvelut; seuranta, tiedon kerääminen, tiedon jakaminen

Asiakas: kunnan kunnallistekniikka- ja vesihuoltopalvelut

Lakisääteiset tehtävät	Asiantuntijapalvelut
Vesihuollon edistäminen	Vesihuollon alueellisen yhteistyön koordinointi
	Vesihuollon toimintavarmuuden edistäminen ja valmiusasiat vesihuollossa
Vesihuoltoavustusten myöntäminen ja hankkeiden valvonta	Uusien vesihuoltohankkeiden edistäminen, Valtion vesihuoltotöiden rakennuttaminen
	Sidosryhmäyhteistyö
Vesihuollon kehittäminen	Puolueeton neuvonta vesihuoltoasioissa
	Koulutusten järjestäminen ja selvitykset
Vesihuoltolain valvontaviranomaistehtävät, Lausuntojen antaminen	Vesihuoltolain tulkitseminen ja neuvonta

Asiakas: kunnan ympäristönsuojelutoimi

Lakisääteiset tehtävät	Asiantuntijapalvelut
Luonnonsuojelun ja luonnonhoidon tehtävät *	Asiantuntija- ja neuvontapalvelu luonnon monimuotoisuuden edistämistehtävissä
	Luonnontutkija muuttavien hankkeiden arviointi ja ohjaus
	Suojelullisesti arvokkaiden kohteiden kunnostuksen sekä hoidon ja käytön suunnittelu ja hankkeiden toteuttaminen ja toteuttamisen ohjaus
	Maisemansuojelun ja hoidon edistäminen
	Luonnonsuojelun seurantatiedon välittäminen
	Koulutukset
	Aluetietopalvelut; seuranta, tiedon kerääminen

Asiakas: kunnan ympäristö- ja tekninen toimi

Lakisääteiset tehtävät	Asiantuntijapalvelut
Vesienhoidon suunnittelu (sisältää sekä pinta- että pohjavedet)	Asiantuntija-apu ja tiedon jakaminen: pinta- ja pohjavesien tila, vesien tilaa heikentävät tekijät esim. päästöt ja muut paineet, vaikutusten arviointi, vesientilaa parantavat toimenpiteet, valuma-alue tieto
Vesienhoitosuunnitelmien ja toimenpideohjelman toteutuksen edistäminen, mm. avustukset haja-asutuksen jätevesineuvontaan, pohjavesi-alueiden suojelusuunnitelmien laatimiseen ja vesienhoidon toimenpiteiden edistämiseen, toimenpiteiden toteutuksen seuranta	Asiantuntija- ja neuvontapalvelu (mm. harkinnanvaraiset avustukset) Yhteistyön edistäminen toimenpiteiden toteutuksessa Osallistuminen kehittämishankkeisiin
	Koulutukset
	Selvitykset
	Aluetietopalvelut; seuranta, tiedon kerääminen
Pohjavesialueiden kartoitus ja luokitus	Asiantuntija-apu, pohjavesiselvitykset

Asiakas: kunnan ympäristö- ja tekninen toimi

Lakisääteiset tehtävät	Asiantuntijapalvelut
Tulvariskien hallinta (asiakas voi olla myös yksityinen)	Tulvantorjunnan asiantuntija-apu ja tulvantorjuntatoimenpiteet Yhteistyö tulvariskien hallinnan suunnittelussa Yhteistyön edistäminen ilmastonmuutoksen haittojen vähentämisessä Asiantuntija-apu ja tiedottaminen: vedenkorkeudet ja virtaamat
Vesistösäännöstelyn kehittäminen	Asiantuntija-apu kunnostusmenetelmien valinnassa, hankkeiden suunnittelussa ja läpiviennissä sekä rahoituksessa
Hydrologinen seuranta	Ympäristörakentamishankkeiden rakennuttaminen (kilpailuttaminen, hankkeen valvonta, valmiin hankkeen luovutus loppukäyttäjälle)
Vesistöjen hoito ja kunnostus	Selvitykset
	Aluetietopalvelut; seuranta, tiedon kerääminen

Asiakas: kuntalainen, yhdistys, yritys, yleinen etu – kulttuuriympäristön hoito

Lakisääteiset tehtävät	Asiantuntijapalvelut
Rakennusperinnön hoidon edistäminen: Aloite rakennuksen suojelusta valtiolle Avustukset rakennusperinnön hoitoon (RakPerSL)	Korjausneuvonta Rakennusperinnön hoidon tehtävien koordinointi
Vastaaminen alueellisten luonnonvarojen ja ympäristöä koskevien laaja-alaisten suunnitelmien suunnitteluprosessista, (esim. kulttuuriympäristöohjelma)	Koulutukset Yhteistyöryhmätyö, mm. Maakunnan kulttuuriympäristöryhmä MAKU
Maatalouden ympäristösopimukset: päätökset ja taustaselvitykset	Osallistuminen kehittämishankkeisiin Ohjausryhmätyö
Purkamispäätösten seuranta? (MRL)	Selvitykset
Perinnemaisemien hoito	Aluetietopalvelut; seuranta, tiedon kerääminen, tiedottaminen

Asiakas: kuntalainen, yhdistys, yritys, yleinen etu – vesienhoito

Lakisääteiset tehtävät	Asiantuntijapalvelut
Vesienhoidon suunnittelu (pinta- ja pohjavedet)	Asiantuntija-apu ja tiedon jakaminen (pinta- ja pohjavesien tila, vesien tilaa heikentävät tekijät, vaikutusten arviointi, vesien tilaa parantavat toimenpiteet, valuma-alue tieto) Alueelliset yleisötilaisuudet Opastus vesienhoidon sähköisten palvelujen käyttöön (mm. Avointieto, Vesikartta) Kansalaisten osallistumismahdollisuuksien tukeminen ja edistäminen
Vesienhoidon toimenpiteiden toteutuksen edistäminen ja toimenpiteiden toteutuksen seuranta	Asiantuntija-apu hankkeiden suunnittelussa, läpiviennissä ja rahoituksessa Osallistuminen kehittämishankkeisiin Toteutuneista toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista tiedottaminen
	Selvitykset
	Aluetietopalvelut; seuranta, tiedon kerääminen, tiedottaminen

Asiakas: kuntalainen, yhdistys, yritys, yleinen etu – ympäristötieto

Lakisääteiset tehtävät	Asiantuntijapalvelut
Ympäristötiedon tuottaminen (mm. vesien ja kulttuuriympäristön tilan kehityksen seuranta) Ympäristötietoisuuden parantaminen	Ympäristötilaraportti
Hankeavustukset: Ympäristökasvatusavustukset, koko maa	Verkkosivut, sosiaalisen median tilien ylläpito, mediayhteistyö, neuvonta, info- ja koulutustilaisuudet
Vastaaminen alueellisten luonnonvarojen ja ympäristöä koskevien laaja-alaisten suunnitelmien suunnitteluprosessista (esim. ympäristöohjelma)	Maakunnallisen kestävän elämäntavan yhteistyöryhmän koordinointi

Esimerkkejä organisaatorajat ylittävistä asiakasprosesseista – MAANKÄYTTÖ

Palvelu	Valtio	Maakunta	Kunta
Asema- tai yleiskaava, ranta- asemakaava	Laillisuusvalvonta VAT:n toteutumisen ja yleisen edun valvonta Muutoksenhaku (valitukset, oikaisuvaatimukset tai -kehotukset)	maakuntakaavan ohjausvaikutuksen varmistaminen viranomais- ja työneuvottelut, kehittämiskeskustelut, lausunnot, edunvalvonta, hanketuki kuntien kaavoitushankkeille, kuntien yhteiset kehittämishankkeet (esim. keskustojen, kirkonkylien, kylien kehittäminen) seudulliset selvitykset (valtateiden meluselvitykset, kaupalliset selvitykset, kulttuuriympäristöselvitykset, ausutusrakenne jne.)	Kaavoitus kunnan työnä tai hankintana, kuuleminen, toimeenpano Ranta-asemakaavan hallintoprosessi, ohjaus ja hyväksyminen
Poikkeamispäätökset (MRL)	Lausunnot kunnalle (MRL) Muutoksenhaku	Lausunnot kunnalle? (MRL)	Poikkeamispäätökset
Rakennuksen purkaminen	Rakennussuojelupäätökset, muutoksenhaku kuntien purkulupapäätöksistä	Purkulupien seuranta?, aloite rakennussuojelusta valtiovirastolle (RakperSL)	Purkulupapäätökset
Maisema-alue tai kansallinen kaupunkipuisto	Alueen perustamispäätös (LsL, MRL)	Aloite, valmistelu ja selvitykset	Aloite, valmistelu ja selvitykset

Esimerkkejä organisaatorajat ylittävistä asiakasprosesseista – YMPÄRISTÖN HOITO

Palvelu	Valtio	Maakunta	Kunta
Rakennusperinnön hoidon ja korjausrakentamisen tuki	Avustukset talousarvioon ja määrärahojen kohdentumisen ja käytön koordinointi	Rakennusperinnön hoidon avustukset ja maksatukset, korjausneuvonta	Energia- ja korjausavustukset, korjausneuvonta
Maatalouden ympäristösopimukset	Ympäristökorvausjärjestelmä	Ympäristösopimus päätökset, asiantuntija-apu, päätösvalmistelu, sopimusten valvonta	Neuvonta
Vesienhoito ja tulvariskien hallinta	<p>Vesienhoitosuunnitelmien hyväksyntä valtioneuvostossa</p> <p>Tulvariskien hallintasuunnitelmien hyväksyntä maa- ja metsätalousministeriössä</p> <p>Valtakunnallisten ohjauskeinojen edistäminen, toimeenpano ja seuranta</p> <p>Valtakunnallinen viestintä</p>	<p>Vesienhoitosuunnitelmien ja toimenpideohjelmien laatiminen</p> <p>Tulvariskien hallintasuunnitelmien laatiminen</p> <p>Toimenpiteiden toteuttamisen edistäminen ja toteutuksen seuranta</p>	<p>Osallistuminen vesienhoitosuunnitelmien ja toimenpideohjelman laatimiseen yhteistyöryhmän ja virallisten kuulemisen kautta</p> <p>Osallistuminen tulvariskien hallintasuunnitelmien laatimiseen ja toimenpiteiden toteuttamiseen</p>