

Väliraportointi 2/2017

Tulevaisuuden maakuntapalvelut / **Maatilapalvelut**

1. Palvelulupaus

Asiakkaat saavat asiantuntevaa palvelua maakunnan toimipaikoista tasapuolisesti. Palvelut taataan sekä digitaalisesti että henkilökohtaisesti. Toimimme, kehitämme, suunnittelemme, neuvomme ja teemme yhdessä asiakkaiden kanssa. Edistämme maakunnan ja yritysten elinvoimaisuutta, tavanomaista- sekä luonnonmukaistatuotantoa, huolehdimme eläinten hyvinvoinnista, elintarvikkeiden turvallisuudesta ja ympäristöstä. Asiakkaiden hakemukset, maksatukset ja valvonnat käsitellään virheettömästi, laadukkaasti ja ajallaan.

• Kuinka asiakas hyötyy palvelusta?

- ✓ Asiakkaat saavat yhdenmukaisen tukien ja valvontojen käsittelyn maakunnassa.
- ✓ Asiakkaalle taataan tiedon oikeellisuus. Asiakas saa puolueetonta ja faktoihin perustuvaa tietoa.
- ✓ Palvelu luo asiakkaalle taloudellista hyötyä, jolloin yrittäminen on ylipäättään mahdollista ja maakunta säilyy elinvoimaisena.
- ✓ Palvelusta tulee asiakkaalle terveydellistä hyötyä, koska sillä taataan mm. turvalliset, lähellä tuotetut elintarvikkeet ja rehut. Palvelulla lisätään myöskin luonnonmukaisesti tuotettujen elintarvikkeiden määrää.
- ✓ Palvelulla varmistetaan mm. rahoituksen oikea kohdentuminen ja tukiehtojen noudattaminen valvonnan avulla.
- ✓ Palvelulla tuetaan maatilojen sukupolvenvaihdoksia ja investointeja, jotka parantavat mm. tilojen kannattavuutta ja tuotanto- ja työskentelyolosuhteita, lisäävät työturvallisuutta, parantavat eläinten hyvinvointia sekä parantavat ympäristön tilaa ja maaseutumaisemaa.
- ✓ Palvelun saa läheltä ja sitä tarjotaan joustavasti ja kokonaisvaltaisesti.
- ✓ Asiakkaat ja toimijat tiedostavat ja tuntevat palvelut.
- ✓ Vastavuoroisuus, palvelulla on ”kasvot”.

• Mikä on palvelun tavoite?

- ✓ Vastata asiakkaiden palvelutarpeisiin kaikkien maatilapalveluiden osalta.
- ✓ Tasapuolinen, asiantunteva, oikeanlainen ja oikea-aikainen lähipalvelu.
- ✓ Erilaiset asiakkaat ja tuotantosuunnat huomioiva palvelu.
- ✓ Tiedon välittäminen, ”kansankieliset” ohjeet ja selkeys.
- ✓ Edistää yrittäjyyttä, eläinten hyvinvointia, ympäristön huomioimista, tavanomaista- ja luomutuotantoa sekä elintarviketurvallisuutta.
- ✓ Varmistaa asiakkaalle kuuluvien tukien ja etuuskien oikea kohdentuminen.

- **Mitä asiakkaan pulmia on ratkaistavana?**

- ✓ Kaikkia asiakkaita ei tavoiteta ja asiakas ei välttämättä tiedosta, mistä palvelua saa.
- ✓ Tukijärjestelmien tuntemus on osalla asiakkaista puutteellinen, muutokset ovat isoimpia haasteita.
- ✓ Asiakkaat eivät tunnista kaikkia tukiehtojen suomia mahdollisuuksiaan, eivätkä myöskään kaikkia velvoitteitaan. Palveluja ei aina edes haluta.

- **Selkeyttä, nopeutta, tavoitettavuutta, varmuutta jne?**

- ✓ Tavoitettavuus ja paikallis- ja asiakastuntemus tärkeää, sovitut tapaamiset, henkilökohtainen palvelu, selkeät ”asiavastaavat” sekä todelliset, toimivat sijaisjärjestelyt.
- ✓ Näkyminen asiakkaille enemmän myös somessa/chatissa.
- ✓ Ulkopuolelta ostettujen palvelujen osalta varmistetaan palveluntarjoajan laatu sekä osaamistaso kokonaiskustannukset huomioiden.

2. Asiakkaat

- **Kuvaus tulevaisuuden asiakkaista, asiakasryhmistä ja asiakasmääristä**

- ✓ Tilamäärä vähenee, mutta eläinmäärät ja peltopinta-ala eivät vähene. Tilakoko sekä toiminnan monimuotoisuus ja haasteellisuus lisääntyvät, tuotantosuunnat muuttuvat ja erikoistuvat.
- ✓ Päätoimisia viljelijöitä on vähemmän; isoja tiloja, monimutkaisia kokonaisuuksia, jotka vaativat enemmän osaamista ja ammattitaitoa. Asiakkaat ovat vaativampia.
- ✓ Sivutoimiviljelijät ja ”eläkeläiset”, joilla ei ole niin paljon osaamista, eikä mielenkiintoa viljelyyn, vaativat enemmän ohjausta, jotta ehdot täyttyvät.
- ✓ Maanomistajat.
- ✓ Alihankkijat ja jalostajat (luomu); rekisteröidyt yhdistykset ja yhteisöt (ympäristösopimukset).
- ✓ Toiset viranomaiset.

- **Asiakassuhde**

- **Mitä asiakassuhteita on olemassa, mitä uusia on näköpiirissä?**

- ✓ Asiakkaat ja tilakokonaisuudet ovat olleet pääsääntöisesti tuttuja.
- ✓ Muut viranomaiset ja sidosryhmäasiakkaat.
- ✓ ”Kasvottomat” asiakkaat: esimerkiksi maanomistajat, osa eläinten pitäjistä, vahinkoarviot
- ✓ Yhtiömuotoiset yritykset lisääntyvät. Uusia asiakkaita: maahanmuuttajat, maalemmuuttajat, ”spv-viljelijät” ja isot keruualueyrittäjät (kerättävät luonnonvaraiset luomutuotteet).

- **Minkälaista suhdetta asiakkaat odottavat ja miten sitä ylläpidetään? Kasvokain, itsepalvelua, liikkuvaa palvelua, digipalvelua...?**

- ✓ Viranhaltijoiden on osattava isompia kokonaisuuksia (ei yhden asian osaajia), vastavuoroisuus.

- ✓ Palvelut sähköistyvät, mutta palvelua tarvitaan myöskin kasvokkain, puhelimitse, sähköpostitse jne.
- ✓ Valvonta-, vahinko- ja maksatustarkastukset vaativat edelleen tilakäyntejä. Myöskin neuvonnallisista syistä voidaan tehdä tilakäyntejä.
- ✓ Jatkossa voidaan hyödyntää yhä enemmän teknologiaa maastohavainnoissa ja keskittyä asiakkaan palvelemiseen.
- ✓ Valvonnan osa-alueita siirtyy laatujärjestelmien ja omavalvonnan piiriin laajemmin.

- **Palvelukanavat**

- **Mitkä palvelukanavat ovat asiakkaiden kannalta tärkeimmät?**
 - ✓ Sähköinen palvelu, puhelin, sähköposti, henkilökohtainen palvelu sekä some.
- **Kuinka ne muuttuvat lähivuosina?**
 - ✓ Viestintää niillä välineillä, mitä asiakkaatkin käyttävät. Sosiaalinen media lisääntyy. Henkilökohtainen palvelu on kuitenkin säilytettävä.
 - ✓ Toimipisteet vähenevät nykyisestä ja digitaalisuus lisääntyy.
- **Entä tasalaatuisuuden ja kustannustehokkuuden näkökulmista?**
 - ✓ Nopea viestintä ei ole välttämättä aina tasapuolista ja oikeaa. Viranomaisviestintä on erotettava yleisestä keskustelusta.
- **Digitaaliset alustat, toimipisteet, palveluntuottajien toimipisteet, jalkatyö?**
 - ✓ Digitaaliset alustat tarpeen mukaan.
 - ✓ Palvelun helppo saatavuus ja monipuolisuus.
 - ✓ Palvelupisteet on sijoitettava synergiat (muut viranomaiset, neuvonta, tuottajajärjestö) ja yleinen maakunnan sisällä liikkuminen (esim. kauppoihin ja muihin palveluihin) huomioiden. Mm. lomituspalveluiden, eläinlääkintähuollon ja maaseudun kehittämispalveluiden kanssa toimitaan samojen asiakkaiden parissa.

3. Henkilöstö ja muut resurssit

- **Kuvaus tärkeistä resursseista, joita palvelulupauksen toteuttamiseen tarvitaan**
 - Nykyinen henkilöstöresurssi on YTA-alueilla riittävä, mutta se ei saa tästä vähentyä. ELY-keskuksessa vakituinen henkilöstöresurssi on hyvinkin niukka jo nyt. Lisäksi osa tehtävistä suoritetaan jo nyt yli maakunnallisten rajojen eli valtakunnallisesti keskitettynä. Peltovalvontatehtäviin joudutaan nykyisin palkkaamaan merkittävä määrä määräaikaista henkilöitä lyhyisiin työsuhteisiin ja vakituisten asiantuntijoiden sijaisuusjärjestelyt ovat hyvin haastavia. Resurssit tulee jatkossa mitoittaa niin, että maakunnalle siirretyt tehtävät tulee hoidetuksi vakituisten henkilöstön toimesta.

- **Osaaminen**
 - ✓ Oikeat henkilövalinnat ja selkeä tehtävien jako (vastualueet).
 - ✓ Aktiivinen palveluote ja asiakaslähtöisyys.
 - ✓ Isompien asiakokonaisuuksien hallinta.
 - ✓ Muutoksen ohjaus, selkeä tiedottaminen ja kouluttaminen.
 - ✓ Tärkeässä roolissa osaava esimiestyöskentely.

- **Tietojärjestelmät**
 - ✓ Toimivat tietojärjestelmät ja niiden hyödyntäminen eri viranomaisten välillä.
 - ✓ Sähköisiä rekistereitä voitaisiin keskittää ja asiakkaat voisivat asioida suoraan rekisterin ylläpitäjän kanssa. Viranomaisten tehtävä ei olisikaan jatkossa rekisterien ylläpitäminen.

- **Toimitilat**
 - ✓ Ajanmukaiset, riittävät sekä koko palveluverkoston kattavat toimitilat ja toimipisteet maakunnassa ja maakuntavirastossa. Toimipisteet on sijoitettava asiakaslähtöisiin paikkoihin, jonne asiakkaiden on helppo tulla ja missä he muutoinkin asioivat (kaupat, terveystalvelut, koulut, muut viranomaiset jne.).
 - ✓ Toimipaikkojen lisäksi palvelua tuotetaan tarvittaessa etätyönä niissä kunnissa, joissa ei ole varsinaisia palvelupisteitä.
 - ✓ Arkistointi on ratkaistava ennen uudistusta ja sen jälkeen syntyneiden materiaalien osalta.

- **Kalusto ja laitteet**
 - ✓ Työn tekemiseen tarvitaan ajanmukaiset koneet ja laitteet. Tietokoneet, puhelimet, maastotallentimet, tulostimet, mittaus- ja näytteidenottovälineistö, autot (valvontatyössä) jne. Toimiva koneiden ja laitteiden hankinta, huolto, käytön tuki jne.

- **Kuvaus resurssien muutostarpeista, esim. mitä osaamista tulevaisuudessa lisää, mitä vähemmän?**
 - ✓ Työt ja tehtävät pitää saada nykyistä enemmän ympärivuotiseksi, jotta se voidaan resurssoida vakituisella henkilöstöllä.
 - ✓ Lisää: some- ja digiosaaminen, ennakointi.
 - ✓ Vähemmän: pienten tukimuotojen keskittäminen vähentää erikoisosaamistarvetta.
 - ✓ Myöntö - maksatus - valvonta -työketjujen henkilöstöresurssit pitää saada nykyistä joustavammin käyttöön, eriyttäminen huomioiden (maksajavirastosopimus). Tämä vaatii resurssien tasapuolisempaa jakamista ja osaamisen lisäämistä.

4. Palveluiden järjestäminen ja tuottaminen

- ✓ Palvelut tuotetaan koko maakunnan alueella taloudellisesti ja laadukkaasti, huomioiden siirtyvien toimialojen yhdyspinnat sekä kartoittamalla, mitä toimintoja pystytään yhdistämään samaan toimintayksikköön (mm. maatilapalvelut, lomitukset, eläinlääkintähuolto, maaseudun kehittäminen). Reuna-alueiden palveluissa tulee kiinnittää huomiota maakuntien väliseen yhteistyöhön.
- **Mitkä ovat tärkeitä tehtäviä, joita palvelulupauksen toteuttamiseksi tarvitaan?**
 - ✓ Maaseudun yritystoiminnan tukeminen ja kannustaminen.
 - ✓ Kannustaminen investointeihin, sukupolvenvaihdoksiin, ympäristö- ja luomusopimuksiin, jalostukseen sekä yritystoimintaan, rahoitus- ja ympäristöelementtien tunnetuksi tekeminen, investointi- ja ympäristöhakemusten sekä rakennuspiirustuksien käsittely, maastokäynnit, päätöksenteko sekä maksatus.
 - ✓ Tukihakuun ja tukiehtoihin liittyvät tehtävät (lomakkeiden jakaminen, asiakkaan neuvonta ja ohjaus, hakemusten vireille tulo ja vastaanotto, tarvittaessa edelleen lähettäminen toisille viranomaisille, hakemusten diariointi, tukihakemusten sekä tuki- ja sitomusehtojen käsittely, tuen myöntö, maksatustarkastukset ja maksatus, takaisinperinnät, panttaukset, ulosotot sekä päätösten lähettäminen).
 - ✓ Valvonta (sekä tiloilla tehtävä että hallinnollinen valvonta: pinta-alatuet, kotieläintuet, kriisituet, investointi- ja aloitustuet, luomu, kasvintarkastus, eläinten merkintä ja rekisteröinti, kasvien kaupanormit, elintarvikehygienia; siementen, rehujen, lannoitteiden ja kasvinsuojeluaineiden valvonta).
 - ✓ Eläintenpitäjä- ja pitopaikkarekisteröinti.
 - ✓ Peltolohkojen muutosten karttakäsittely sekä pellonvuokrausasiat.
 - ✓ Tukioikeuksien käsittely ja hallinnointi.
 - ✓ Elintarviketurvallisuuden ja -hygienian varmistaminen sekä näytteiden ottaminen.
 - ✓ Vaarallisten rikkakasvien, kasvitautien ja tuholaisien leviämisen estäminen (mm. hukkakaura).
 - ✓ Eläinten hyvinvoinnin ja ympäristönsuojelun varmistaminen.
 - ✓ Neuvonta, neuvontajärjestelmän hallinnointi, kouluttaminen, virheiden ennakointi ja minimointi.
 - ✓ Laadunvalvonta (Komission, Mavin/Eviran/Tukesin ja YTA:n/ELY:n oma sisäinen laadunvalvonta).
 - ✓ Valitusasioiden käsittely ja ohjaus.
 - ✓ Riista- ja eläinvahinkojen arviointi, käsittely, maksatus ja lausunnot.
 - ✓ Arkistointi (paperinen ja sähköinen).
- **Mitkä tehtävät sisältävät merkittävää julkisen vallan käyttöä?**
 - ✓ Tehtävät ovat maksajavirastosopimustehtäviä eli käsittävät merkittävää julkisen vallan käyttöä.
- **Mitä tehdään itse, mitä ostetaan?**
 - ✓ Edellä kerrotut tehtävät ovat selkeästi maakuntalakiehdotuksen 79 §:ssä tarkoitettuja viranhaltijatehtäviä, joita ei voida delegoida, mutta niitä voidaan maakuntien yhteisellä sopimuksella keskittää.
 - ✓ Ostaa voidaan osittain: koulutus, neuvonta ja luomutarkastukset, mutta viranomais-ten on oltava kiinteästi mukana toiminnassa. Palveluiden ostamisen / ulkoistamisen

tärkein kriteeri tulee olla kustannustehokkuus sekä palvelun tarjoajan korkea osaamis- ja palvelutaso.

- ✓ Perusneuvonta voidaan keskittää valtakunnalliselle tasolle. Se voitaneen toteuttaa valtakunnallisella neuvontalinjalla ja sen toteuttamisessa tulee hyödyntää olemassa olevaa ja kehittyvää digiteknologiaa.
- **Mitkä ovat palvelutuotannon kannalta mahdollisia yhteistyötahoja?**
 - ✓ Maaseutuvirasto (Mavi), Elintarviketurvallisuusvirasto (Evira) sekä muut valtion viranomaiset, neuvonta- ja tuottajajärjestöt, yksityiset konsultit, oppilaitokset sekä kunnat.
- **Maakuntien keskinäinen yhteistyö?**
 - ✓ Jääviys- ja virka-aputilanteet, esim. viranhaltioiden tukihakemusten käsittely sekä valvonnat siirretään toiseen maakuntaan.
 - ✓ Pienemmät tukijärjestelmät tehtävineen voidaan keskittää muutamiin maakuntiin.
 - ✓ Luonnonmukaisen tuotannon valvonta voidaan suorittaa usean maakunnan yhteistyönä.
- **Arvio yritysten ja järjestöjen kyvystä tuottaa palvelua Keski-Suomessa**
 - ✓ Yhteistyötahot tuottavat jo nyt palveluja koulutuksen ja neuvonnan osalta. Samoin luomutarkastukset tehdään yksityisten valtuutettujen tarkastajien toimesta.
 - ✓ Palvelujen tuottaminen yritysten ja järjestöjen osalta jatkuu maakuntaudistuksen voimaan tulon jälkeenkin ja sitä tulee kehittää jatkossa entistäkin tiiviimmäksi.
- **Ehdotus tai vaihtoehtoisia ehdotuksia palveluiden tuottamiseksi ja järjestämiseksi**
 - ✓ Ostopalvelut niiden toimintojen osalta, mitkä ovat mahdollisia. Palveluiden ostoissa on kuitenkin huomioitava viranomaisten pakollinen mukana olo.
 - ✓ Siirrettäessä palveluja toiselle sektorille, ne tulee harkita tarkoin (kustannustehokkuus sekä palvelu- ja osaamistaso huomioitava), koska siirron yhteydessä luodaan uusi moniportainen tulkitsijajoukko.

5. Vaikuttavuus

- **Mitä muutoksia tavoittelemme, jotta saavutamme yhteiskunnalliset tavoitteet?**
 - ✓ Yritystoiminnan voimakkaampaa tukemista maaseudun elinvoimaisuuden säilyttämiseksi ja lisäämiseksi Keski-Suomen maakunnassa.
 - ✓ Laadukkaampaa ympäristön ja vesistön tilan huolehtimista sekä maisema-arvojen laajempaa huomioimista.
 - ✓ Tehokkaampaa maakunnan omien energialähteiden hyödyntämistä (biotalous, metsävarannot).
 - ✓ Tehokkaampaa elintarvikkeiden ja tuotteiden laadunvarmistusta, jolloin saavutetaan laadukkaat, turvalliset ja kilpailukykyiset tuotteet ja raaka-aineet.
 - ✓ Toimivaa vuorovaikutusta koko viraston palveluntuottajien kanssa sekä päällekkäisten toimintojen yhdistämistä (maatilapalvelut, lomitus, eläinlääkintä, maaseudun kehittäminen) sekä tiiviimpää yhteistyötä ympäristöterveydenhuollon kanssa.

- ✓ Viranomaisroolin muutosta muuttuvan yhteiskuntarakenteen uusien vaatimusten mukaisiksi, jolloin tavoittelemme syvempää yhteistyötä viranomaispalveluja tarjoavien ja sitä vastaanottavien tahojen välillä.
 - ✓ Palvelutuotantoa ja resursseja tehostamalla saavutetaan vähintään samantasoiset tai jopa paremmat palvelut.
 - ✓ Tavoitteenamme on pitää Keski-Suomen maataloustuotanto elinvoimaisena (mm. maidon- ja lihantuotanto) sekä saada Keski-Suomesta hyvä, positiivisen draivin, yrittäjyyden, lähiruoan, erikoiskasvien ja luomun maakunta.
- **ja asiakkaan tavoitteet?**
 - ✓ Asiakas saa palvelunsa yhdeltä luukulta. Yhden luukun periaatteella käsitetään palvelu, joka yhdistää hallinnonalojen tehtäviä asiakkaan tai asiakasryhmän tarpeiden mukaisesti. Palvelun vähimmäisperiaatteena yhdeltä luukulta on, että asiakkaalle kerrotaan oikea taho, joka vastaa hänen palvelutarpeeseensa.
 - ✓ Palvelua luotettavalta, neuvovalta ja asiantuntevalta viranomaiselta, joka ohjaa, kouluttaa ja aktivoi.
- **Millä mittareilla vaikuttavuutta voidaan mitata?**
 - ✓ Maksajavirastoraportti.
 - ✓ Laadunvalvontaraportit.
 - ✓ Asiakastyytyväisyys –barometrit.
 - ✓ Maaseutuohjelman vaikuttavuusmittarit (mm. vuosittain asetettavat ympäristö- ja luomutavoitteet).
 - ✓ Tulojen ja tukien määrä maaseutupalveluissa.
 - ✓ Maksatukset oikein ja ajallaan.
 - ✓ Valvonnan tulokset eivät poikkea maan keskiarvoista.
 - ✓ Eviralla säädöksiä noudattaneiden toimijoiden osuus - tilastointi.

6. Talous

- **Mistä palvelun kustannukset muodostuvat?**
 - ✓ Toimintamenot
 - ✓ Henkilöstökulut
 - ✓ Toimitilakulut
 - ✓ Ostopalvelut
 - ✓ Tarvikkeet ja laitteet
 - ✓ Matkakustannukset
- **Millä muutoksilla syntyisi talouden pelivaraa?**
 - ✓ Siirtyvien toimialojen yhdyspintojen tarkastelulla sekä toteuttamalla, mitä toimintoja pystytään yhdistämään samaan toimintayksikköön. Yhdistämisellä poistetaan päällekkäisiä toimintoja. Lisäksi tehdään yhteistyösopimuksia yli maakuntarajojen.
 - ✓ Ei muutettaisi ohjelmakauden aikana pelisääntöjä ja työmäärä pysyisi vuosittain suhteellisen vakiona.
 - ✓ Toimivat tietojärjestelmät.

- ✓ Moniosaava, hyvinvoiva, motivoitunut ja vakinainen henkilöstö.

- **Asiakasmaksut**

- ✓ Luomu- ja kasvintarkastusmaksut.
- ✓ Vahinkotarkastukset ja lausunnot maksullisiksi.

7. Riskit ja mahdollisuudet

- **Mitkä riskit voivat estää tai hidastaa palvelulupauksen toteutumisen?**

- ✓ Keskitettyjen tehtävien pirstominen takaisin maakuntatasolle. Maakunnalle tehtäviä siirrettäessä poistetaan moniportaisuutta, mutta jos maakunta eriyttää tehtäviä osto- palveluille, otetaan takaisin käyttöön uusi suorittajaporras, jolloin syntyy ongelmia tasapuolisuuden- ja tulkintojen osalta.
- ✓ Määrärahojen vähyys.
- ✓ Niukka ja ikääntyvä henkilöstöresurssi.
- ✓ Puutteellinen palvelupisteverkosto.
- ✓ Toimimattomat tietojärjestelmät sekä tietojärjestelmien hakkerointi.
- ✓ Kesken ohjelmakautta tehdyt linjamuutokset.
- ✓ Maksajavirastosopimusvelvoitteiden noudattamattomuus.
- ✓ Byrokratiataakan säilyminen samalla tasolla tai lisääntyminen.
- ✓ Katastrofit ja konfliktit: laajat sähkö- ja vesikatkokset, kansainväliset ruokaepidemioidet, kasvi-, tuholais- ja eläintautiepidemioidet sekä mahdolliset myrkkyskandaalit. Epidemiatilanteiden kiiremääräykset luokitellaan tärkeimpään prioriteetti- luokkaan, joka sivuuttaa muut viranomaistyöt (mahdollisia uhkia mm. kiinanrunkojäärä, mätäntyankeroinen, sikarutto, lintuinfluenssa jne..)

- **Mitä uusia, ehkä haaveissakin olleita mahdollisuuksia muutos tarjoaa?**

- ✓ Asiakkaat saavat keskitetympää palvelua (yhden luukun periaate).
- ✓ Viranomaispalveluista tulee palveluita, joita asiakkaat tavoittelevat ja haluavat.
- ✓ Yhteistyö ja tiedonkulku paranevat eri sektoreiden välillä samassa organisaatiossa.
- ✓ Byrokratia vähenee.
- ✓ Valtaosa paperiprosesseista sähköistyy.