

Keski-Suomi 2019

MAASEUTUASiantuntijatyöryhmä

Maaseutuasiantuntijatyöryhmän tehtäväkokonaisuus on laaja ja monimuotoinen, mikä vaikeuttaa yhden toimivan palvelukokonaisuuden muodostamista. Siksi asiantuntijatyöryhmän viisi alatyöryhmää (maaseudun kehittäminen, maatilapalvelut, lomitusta, kalatalous ja vesitalous sekä ympäristöterveydenhuolto) ovat valmistelleet omia palvelukokonaisuuksiaan. Ympäristöterveydenhuollon alatyöryhmä on laatinut kaksi palvelukokonaisuuden kuvausta, koska eläinlääkintähuollon tehtävät poikkeavat monessa kohtaa muun ympäristöterveydenhuollon tehtävistä.

Alatyöryhmien laatimia palvelukokonaisuuksia on käsitelty maaseutuasiantuntijatyöryhmän kokouksessa 20.3., jolloin keskusteltiin erityisesti palvelukokonaisuuksien yhdyspinnoista sekä maaseutuasiantuntijatyöryhmän sisällä että muihin asiantuntijatyöryhmiin nähden. Tässä keskustelussa on nostettu esiin myös uusien palvelukokonaisuuksien muodostaminen.

Yhdistettyjä palvelukokonaisuuksia voidaan muodostaa kokoamalla 1) maatilayrityksen palvelut, 2) yrityksen palvelut, 3) alue/maaseudun kehittäjän palvelut, 4) kansalaisen/asukkaan palvelut.

Näihin kokonaisuuksiin kuuluisi seuraavia tehtäviä:

1) MAATILAYRITYKSEN PALVELUKOKONAISUUS

- tuet
- tukien valvonta
- rahoitus (maatalouden investoinnit, spv)
- lomitusta
- eläinlääkäripalvelut (maatilojen tuotantoeläimet)
- lupa-asiat, kaavoitus...

2) YRITYKSEN PALVELUKOKONAISUUS

- rahoitus (kasvupalvelut, maaseudun kehittämisohjelma, kalatalousrahasto ym.)
- työvoima
- osaaminen
- lupa-asiat, kaavoitus...

Väliraportti 2 maaliskuu 2017

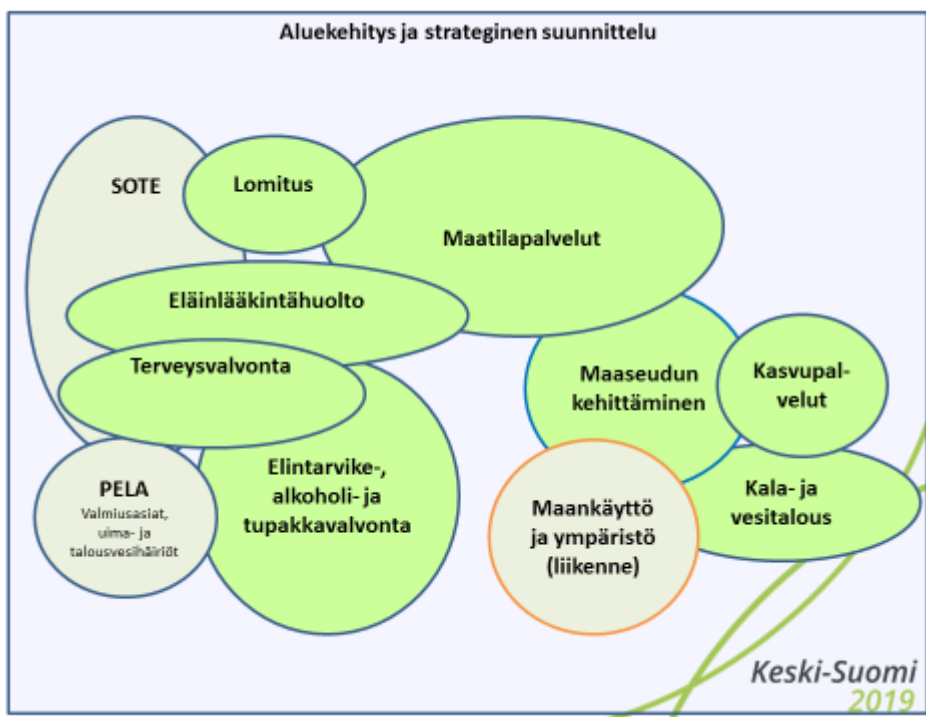
3) ALUE/MAASEUDUNKEHITTÄJÄN PALVELUKOKONAISUUUS

- asiakkaina kunnat, kehittämissyhtiöt, oppilaitokset, yhdistykset, julkiset valtionapulaitokset, osuuskunnat...
- kehittämisrahoitus (maaseudun kehittämisohjelma, rakennerahastot ym.)
- hanketoimintaan liittyvät asiat ...

4) KANSALAISEN/ASUKKAAN PALVELUKOKONAISUUUS

- eläinlääkäripalvelut (lemmikit, hyötyeläimet)
- vapaa-ajankalastus
- elintarviketurvallisuus
- veden laatu...

Palvelukokonaisuuksien yhdyspintoja voidaan kuvata myös alla olevalla kaaviolla (pallojen koot ei kuvaa toiminnan volyyymiä tms.):



Keskeistä palvelukokonaisuuksissa ovat palvelulupaus sekä palveluiden järjestämisen ja tuottamisen kuvaus. Näistä on koottu tähän yhteyteen alatyöryhmien palvelukokonaisuuksien palvelulupaukset sekä kuvaukset palveluiden järjestämisestä ja tuottamisesta. Mahdollisten uusien palvelukokonaisuuksien (esim. maatilayrityksen palvelut, yrityksen palvelut) osalta palvelulupaukset tulee muotoilla uudelleen.

PALVELULUPAUS

Kukin alatyöryhmä on tehnyt oman palvelulupauksensa.

Maaseudun kehittämispalvelut:

Kehitämme elinvoimaista Keski-Suomea yhdessä, asiakasta tukien. Keski-Suomen elinvoimaisuus tarvitsee monenlaista yrittäjyyttä, asukasta ja hyvinvointia edistävää pelikenttää koko Keski-Suomeen. Luomme yhteisöllistä, turvallista ja vuorovaikutteista verkostojen ja osaavien toimijoiden maaseutua. Keski-Suomi kehittyy kokonaisvaltaisesti.

Hyvät kehittämishankkeet syntyvät vuorovaikutuksesta jo ennen hakemusta. Huolehdimme siitä, että hakemusten ja maksatusten käsittelyajat ovat kansallisesti parhaimman kolmen kärjessä.

Panostamme rohkeasti uusiin avauksiin ja kokeiluihin, haemme palveluille ja tuotteille lisäarvoa, yrityksille kasvua ja maaseudun kehityksestä kasvun mittaria koko maakuntaan (biotalous, hyvinvointi).

Maatilapalvelut:

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.

Lomituspalvelut:

Asiakkaat saavat tarvitsemansa lomituspalvelut ammattitaitoisesti, luotettavasti ja laadukkaasti tuotettuina. Turvaamme kotieläintuotantoa tai turkistarhausta harjoittaville yrittäjille lakisääteiset lomituspalvelut. Alueellinen kattavuus ja saatavuus ovat meille tärkeitä. Toimivat lomituspalvelut mahdollistavat tuottajien työssä jaksamisen sekä ruoantuotannon Suomessa, unohtamatta eläinten hyvinvointia.

Eläinlääkintähuollon palvelut:

Eläinlääkinnän asiakkaat saavat palvelun keskimääräisesti 50 kilometrin etäisyydeltä virka-aikaan. Virka-ajan ulkopuolisena päivystysaikana kiireellinen pyritään järjestämään kahden tunnin kuluessa.

Kaikki hyötyeläinten terveyden- ja sairaudenhoidon toimenpiteet pystytään tekemään. Lemmikki- ja harrastuseläinten peruseläinlääkintään kuuluva terveyden- ja sairauden hoito pystytään tekemään.

Lemmikki- ja harrastuseläinten peruseläinlääkinnän ulkopuolella olevat sairastapaukset ohjataan jatkohoitoon.

Väliraportti 2 maaliskuu 2017

Kaikki eläintauti- ja eläinsuojeluilmoitukset otetaan käsiteltäväksi virka-aikana samana vuorokautena saapumisestaan, kiireelliset pyritään tarkastamaan viimeistään seuraavana arkipäivänä saapumisestaan, muut tarkastusta vaativat viikon sisällä saapumisestaan (valvontaeläinlääkäreistä koostuva yksikkö).

Eläinten hyvinvoinnista huolehtiminen on kansalaismielipiteen arvion mukaan tärkeä tehtävä.

Vastustettavien eläintautien esiintymiset torjutaan tehokkaasti.

Valvonnan tehokkuus ja jäävittömyys vakuuttaa EU:n ja kansalliset rahoittajaviranomaiset siten että maa- ja kotieläintalouden rahoitus pysyy turvattuna.

Eläinsuojelulainsäädännön alaisten lupien myöntäminen saadaan vireille viivytyksettä ja ratkaistua kahden viikon sisällä siitä, kun tarvittavat asiakirjat on saatu viranomaiseen.

Ympäristöterveydenhuoltopalvelut:

Tarjoamme hyvää ammattitaitoista, suunnitelmallista, tehokasta, laadukasta, asiakkaiden tavoitettavissa olevaa palvelutoimintaa täyttäen lainsäädännön antamat vaatimukset.

Asiakas saa yhteyden ympäristöterveydenhuoltoon ja alkoholihallintoon virka-aikana. Yhteydenoton perusteella arvioidaan palvelun tarve ja kiireellisyys, josta määräytyy asian käsittelyaika.

Tavoitteena on ennalta ehkäistä, vähentää ja poistaa sellaisia ympäristössä esiintyviä tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa terveyshaittaa sekä ehkäistä yhteyskunnallisia, sosiaalisia ja terveydellisiä haittavaikutuksia.

Kala- ja vesitalouspalvelut:

Turvaamme kalakantojen elinvoimaisuuden ja monimuotoisuuden sekä kestävän kalatalouden harjoittamisen edellytykset. Valvomme tehokkaasti yleistä kalatalousetua. Turvaamme pinta- ja pohjavesien hyvän tilan. Kehitämme vesihuoltoa tasapuolisesti ja asiakaslähtöisesti hyvässä yhteistyössä myös naapurimaakuntien kanssa.

Tuotamme niitä palveluita, joita asiakkaat tarvitsevat, tasapuolisesti, asiantuntevasti ja oikea-aikaisesti. Otamme erilaiset asiakkaat erilaisine tarpeineen huomioon.

Asiakas saa päätöksen yritysrahoitustukihakemukseen 60 päivässä.

PALVELUIDEN JÄRJESTÄMINEN JA TUOTTAMINEN

Palvelujen tulee olla helposti saatavilla ja niiden tulee olla monipuolisia. Tarvitaan useita erilaisia palvelukanavia. Palveluja on pystyttävä tarjoamaan niillä välineillä, joita asiakkaiden on mahdollista käyttää.

Väliraportti 2 maaliskuu 2017

Sähköisten palvelukanavien käytön lisääntymiseen varaudutaan kaikissa palveluissa. Digitaaliset alustat määrittyvät tarpeen mukaan. Niiden toimivuuteen ja käyttäjälähtöisyyteen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Käytettävyys edellyttää myös toimivia yhteyksiä. Vaihtoehtoisia palvelukanavia on pidettävä rinnalla siihen asti, kunnes asiakkaat pystyvät asioimaan sähköisesti. Sähköisten palvelukanavien kehitystyötä tehdään monien järjestelmien osalta valtakunnallisesti. Maakunnassa on varauduttava vaikuttamaan myös kansalliseen kehittämistyöhön. Sähköposti tulee edelleen olemaan käytössä. Myös sosiaalisen median käyttö lisääntyy, mikä tulee huomioida työtehtävissä ja resursoinnissa. Nopea viestintä ei ole välttämättä aina tasapuolista ja oikeaa. Viranomaisviestintä on erotettava yleisestä keskustelusta.

Henkilökohtaista palvelua tarvitaan jatkossakin ja siihen on syytä panostaa. Lähipalvelupisteitä sijoitetaan maakuntaan siten, että asiakkaiden kohtuulliset asiointimatkat ja synergiat muiden viranomaisten, neuvonnan, tuottajajärjestön palveluihin sekä asiakkaiden asiointiliikenne esim. kauppoihin ja muihin palveluihin huomioidaan. Mm. lomitus- ja maatilapalvelut, maaseudun kehittämispalvelut ja eläinlääkintähuollon palvelut toimivat samojen asiakkaiden parissa.

Palvelut sisältävät pääsääntöisesti merkittävää julkisen vallan käyttöä. Poikkeuksena tästä ovat osin lomituspalvelut ja eläinlääkintähuollon palvelut sekä yleisesti koulutus-, neuvonta-, ja tukipalvelut. Ostopalveluja voidaan käyttää niin lomituksessa kuin ympäristöterveydenhuollossakin.

Palveluiden tuottamisessa on tärkeää myös hyödyntää maakuntien välistä yhteistyötä. Yhteistyötä on kuitenkin tehtävä asiakastarpeista käsin eikä rakentamalla kankeita hallinnollisia ratkaisuja.

Maaseudun kehittäminen kytetään osaksi elinkeinoelämän toimintaedellytysten kehittämistä. Uudistus mahdollistaa sen, että asiakkaille voidaan tarjota kokonaisvaltaisempia palveluja. Asiantuntijuuksia voidaan hyödyntää nykyistä paremmin ja vähentää lausuntokierroksia rahoitushakemusten käsittelyssä. Työn kuva muuttuu räätälöidymmäksi asiakkaan tarpeiden pohjalta.

Palveluiden järjestäminen ja tuottaminen on kuvattu tarkemmin alatyöryhmien raporteissa.

TALOUS

Kaikissa palvelukokonaisuuksissa kustannuksia muodostuu toimintamenoista, henkilöstökuluista, toimitilakuluista, tarvikkeiden ja laitteiden hankinnasta, ICT-kuluista ja matkakustannuksista. Osa edellä mainituista menoista voi syntyä ostopalveluiden hankintana.

Lisäksi syntyy kustannuksia koulutuksista ja kokouksista, erilaisten palvelujen (esim. vaikuttavuusarvioinnit, valvontapalvelut) sekä tiedon hankinnasta.

Väliraportti 2 maaliskuu 2017

Lomituspalveluissa kustannuksia muodostuu paitsi lomittajien ja lomahallinnon palkkauskuluista myös ostopalvelulomituksista sekä itse järjestetyn lomituksen korvauksista. Lomittajien työasut sekä koulutukset muodostavat myös osaltaan kustannuksia.

Asiakasmaksuja saadaan mm. luomu- ja kasvintarkastusmaksuina ja erilaisina valvonta- ja lupamaksuina. Vahinkotarkastukset ja -lausunnot voisivat olla myös maksullisia. Eläinten omistajat maksavat osaltaan eläinlääkärien palkkiokustannukset ja lääkekustannukset.

Maaseudun kehittämisessä ei ole tunnistettavissa asiakasmaksuluonteisia tulovirtoja.

Talouden pelivaraa voisi syntyä toimialojen/palvelukokonaisuuksien yhdyspintojen tarkastelulla sekä yhdistämällä toimintoja tarkoituksenmukaisesti samaan toimintayksikköön. Yhdistämisellä poistettaisiin päällekkäisiä toimintoja ja parannettaisiin tiedonkulkua. Lisäksi tehtäisiin yhteistyösopimuksia yli maakuntarajojen.

Toimivat ja tehokkaat tietojärjestelmät tuovat tehokkuutta työhön. Merkitystä on myös henkilöstöllä; kun se on osaava, hyvinvoiva, motivoitunut ja vakinainen, tuottavuuskin paranee.

Asiakasmaksujen korottaminen tai maksuperusteiden muuttaminen niissä palveluissa, joissa on maksullista toimintaa, voi tuoda pelivaraa. Maksut perustuvat yleensä lainsäädäntöön.

Lainsäädännön ja ohjeistuksen selkeys ja pysyvyys vaikuttaa myös työmäärään.

Osa lomittajista voi siirtyä itsenäiseksi lomituspalveluyrittäjäksi. Myös eläinlääkäripalveluita voidaan siirtää yksityissektorille. Yksityistämässä on kuitenkin vaarana kustannusten nousu asiakkaille.