

A close-up photograph of four hands of different skin tones pulling on a thick white rope. The hands are positioned in a line from left to right, each gripping the rope firmly. The background is a plain, light grey color.

Toimintatapamuutoksen tuki

Aino Ikäheimo
Sitowise Oy

Asiakaslähtöisen kehittämisen malli

- Asiakkaiden ja viranomaisten yhteinen näkemys sujuvasta palveluprosessista monitoimijaympäristössä on rakennettu palvelumuotoilun keinoin
- Keskeisenä tavoitteena on tuottaa asiakkaalle yhtenäinen ja sujuva asiointikokemus lupa-asiointiin

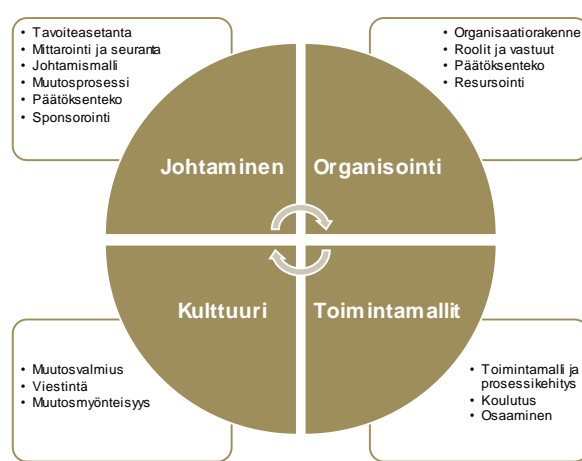


Mikä muuttuu ja miksi tukea tarvitaan?

- Palvelukerrokseen liittyminen tuo muutoksia viranomaisten lupakäsittelyyn liittyvään toimintaan.
- Luvanhakijalle tarjotaan asiointikokemus ”yhden luukun periaatteella”.
- Viranomaiset tekevät lupien käsittelyssä yhteistyötä sen sijaan, että jokainen viranomainen hoitaa pelkästään oman lupakäsittelynsä.
- Toisaalta virastot sitoutuvat myös yhteisen palvelun hallintaan ja kehittämiseen.

Mitä tukea muutoksessa voidaan tarvita?

- Monitoimijaympäristöön siirtyminen
- Eri käyttäjäryhmien sitouttaminen: miksi tämä on tärkeää, mitä vaikutuksia tällä on?
- Resursoinnin ja aikataulutuksen suunnittelu toimintatapamuutoksen läpiviemiseksi.
- Mahdolliset vastuiden muutokset. Muutostarpeiden tunnistaminen toimintaohjeisiin.
- Koulutustarpeen tunnistaminen, koulutusten suunnittelun tuki
- Tuki viraston sisäiseen sekä ulkoiseen viestintään: infotilaisuudet, muu viestintä.
- Palvelukerroksen yhteiseen kehittämiseen osallistuminen ja esimerkiksi lainsäädännöllisten muutosten huomioiminen



Toimintatapamuutoksen tukea työstedään teollisuuden muutoslupahakemuksen kautta.

Virastot toteuttavat muutoksen, LV-hanke antaa muutokselle tukea.



Lupatyypit toimintatapamuutoksen tuen konseptin kehittämiseksi

TEOLLISUUSLAITOKSEN MUUTOSHANKE

- Lupatyypit:
 - Ympäristöluvat
 - Kemikaaliturvallisuusluvat
 - Rakennetun ympäristön luvat siten, että tunnistetaan tarpeet kuntapuolen osallistumiselle

Lupakäsittelyn vaiheet toimintatapamuutoksen konseptin kehittämässä

TEOLLISUUSLAITOKSEN MUUTOSHANKE

- Vireillepano
 - tarvekartoitus,
 - asiointikokonaisuuden luonti
 - ennakkoraviointi
- Käsittely- ja ratkaisu
 - vireilletulo,
 - kuuleminen,
 - ennakkotarkastus & ratkaisu
- Valvonta siinä määrin, kuin on mahdollista

Toimintatapamuutoksen tuki, osapuolet

KONSEPTIN KEHITTÄMISEN YDINRYHMÄ

- AVIT
- Tukes

KOMMENTOIVAT OSAPUOLET

- ELY:t
- Pelastuslaitos

LAAJEMPI KOMMENTTIRYHMÄ

- Valvira
- AVI:t
- Kunnat
- Ruokavirasto
- THL
- STUK
- Poliisi

Toimintatapamuutoksen tuki: työvaiheet

1. Muutostarpeen analysointi (touko-kesäkuu)

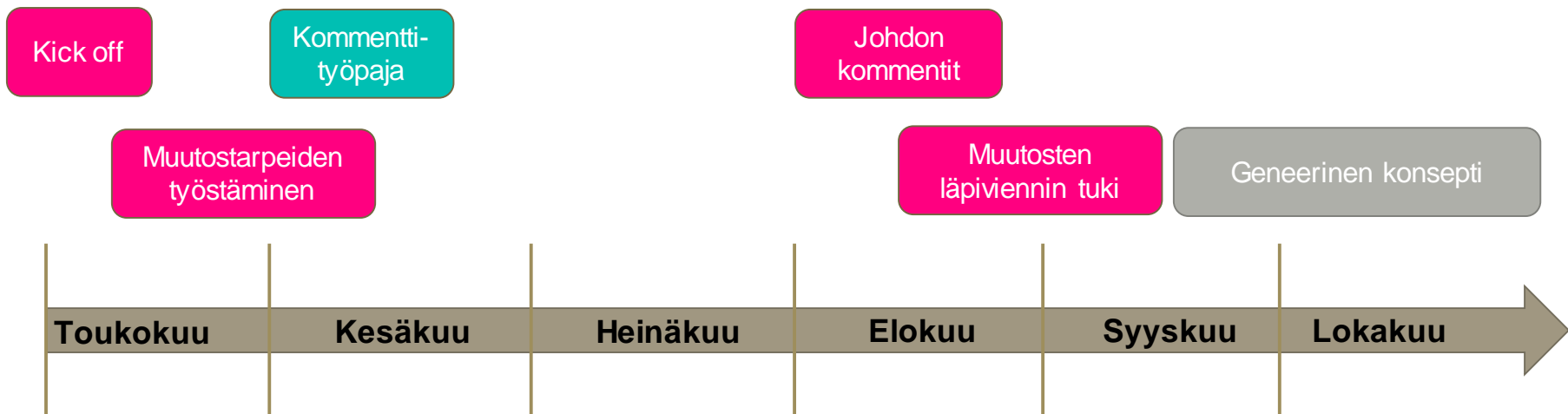
2. Muutostarpeiden läpikäynti virastojen johdon kanssa (elokuu)

3. Muutostoimenpiteiden läpiviennin tuki (elo-syyskuu)

4. Teollisuuslaitoksen muutoshankkeen lupaprosessin pilotointi (erillinen projekti tarvittaessa)

5. Yleinen toimintatapamuutoksen konsepti (elo-lokakuu)

Alustava aikataulu toimintatapamuutoksen konseptin kehittämiseksi





**Toimintatapamuutoksen
tuki kanavoituu
virastoille
muutosagenttien kautta**

A man in a blue suit and light blue trousers stands on a wooden pier, looking through binoculars. The pier is made of wooden planks that recede into the distance. The sky is bright and cloudy. The overall scene is bright and airy.

Kiitos!

aino.ikaheimo@sitowise.com