



# ELY-keskusten hyvät käytännöt

ELY-keskusten tehtävät eivät siirry maakuntiin tehtävinä, vaan **asiantuntemuksena**, osaamisena, tietoina, järjestelminä, asiakkuuksina, **hyvinä käytäntöinä**, työvälineinä ja **toimintamalleina**.

Erityistä huomiota pitää kiinnittää siihen, miten **asiakkaiden tyytyväisyyden takana olevat hyvät käytännöt** ja toimivat ratkaisut **saadaan siirtymään asiantuntemuksen mukana**.



# ELY-keskusten hyvät käytännöt

- Hyvät käytännöt on työstetty ELY-keskusten asiakkuuspäällikköverkoston toimesta ja Iskukykyiset palvelut -ohjelman rahoittamana
- Työssä on hyödynnetty myös vastuualueiden asiantuntijaverkostoja
- Konsulttina toiminut Ellun Kanat on visualisoinut yht. 11 hyvää käytäntöä vastuualueilta ja yhteisistä toiminnoista
- Tällä määrällä lähdettiin liikkeelle ja työtä on tarkoitus jatkaa jatkorahoituksella konsulttivetoisesti ja/tai omin voimin
  - visualisoitujen käytäntöjen pienestä määrästä johtuen alkuvaiheessa jätettiin pois maatalous- ja kalatalouspalvelut, ne on tarkoitus ottaa mukaan seuraavassa vaiheessa
  - myös KEHAn ja TE-palvelujen hyvät käytännöt tullaan myös visualisoimaan



# ELY-keskusten hyvät käytännöt

## YHTEISET

Yhteisellä tekemisellä skaalaetuja ja vaikuttavuutta

- Jatkuvaa asiakastytyväisyyden kehittämistä ja seurantaa
- Asiakkuudenhallintaa ja tietojen vaihtoa



## ELINKEINOT

Yrittäjien apuna kaikissa yrityksen elinkaaren eri vaiheissa

- Monikanavaiset palvelut yrittäjän apuna
- Saumaton palveluketju ja tuloksellinen yrityspalvelu
- Verkostot edistämässä yhteisiä teemoja



## LIIKENNE

Turvallisuus, sujuvuus, ja toimiva palvelu ohjaavat liikenteen suunnittelua

- Valtakunnallisesti yhtenäiset toimintalinjat tienpidossa
- Asiakastiedon hyödyntäminen toiminnan suunnittelussa
- Valtakunnallinen Liikenteen asiakaspalvelu ja Tienkäyttäjän linja
- Ajantasainen liikennetieto digitaalisena palveluna

## YMPÄRISTÖ

Vedelle ei ole korvaavaa tuotetta – yhteistyö takuumiehenä

Tuloksellista vesienhoitoa yhteistyössä paikallisten kanssa

- Vesihuollon alueelliset suunnitelmat pitävät vedenjakelun käynnissä
  - Kuntien kehittämiskeskustelusta puhtia yhteiseen suunnitteluun

Hyvät käytännöt:  
**YHTEISET  
PALVELUT**



# Jatkuvaa asiakastyytyväisyyden kehittämistä ja seurantaa

## Asiakaskokemus ohjaa palvelujen kehittämistä

Asiakastyytyväisyys muodostaa olennaisen osan julkisen palvelun hyväksyttävyyttä.

Palvelutyytyväisyyskyselyn kautta saadaan tärkeää tietoa palvelujen laadusta ja toimivuudesta.

**Asiakaskokemuksista saadun tiedon avulla asiakkaille merkityksellisiä asioita palveluissa voidaan parantaa ja kehittää.**

### Palvelutyytyväisyyskysely

Kyselyissä ovat mukana kaikki 15 ELY-keskusta ja KEHA-keskus koordinoi kyselyn toteuttamista.

Kyselyn piiriin kuuluvat:

- rahoituspäätökset
- maksatuspäätökset
- lupapäätökset
- valvontapalvelut
- yritysten kehittämispalvelut
- KEHA-keskuksen maksatukset

## Asiakkaat tyytyväisiä palveluihin

Asiakkaat arvioivat kyselyssä mm. asiakaspalvelun ystävällisyyttä, asiantuntemusta, päätöksen perusteluja ja asioiden käsittelynopeutta.

**Tulokset osoittavat, että palveluihin ollaan yleisesti erittäin tyytyväisiä ja annettu palvelu vastaa pääosin asiakkaiden tarpeita.**

**Mitattu ja vertailukelpoinen tieto tukee johtamista.**

Jatkuvan kyselyn **vastauksia voidaan hyödyntää päivittäisessä toiminnassa lähes reaaliaikaisesti**. Kurssia voidaan tarvittaessa muuttaa nopeasti.

Yleisten kehitystrendien tunnistaminen on myös tärkeää. Systemaattisesti mitattu tieto tuottaa siihen hyvät eväät.

## Palveluja kehitetään systemaattisesti

Mitatun tiedon avulla toiminnan kehittäminen osataan suunnata oikein.

Vertailukelpoisen tiedon avulla voidaan tehdä valtakunnallista vertailua ja tunnistaa alueellisia eroja.

**Alueellisissa eroissa voidaan benchmarkata parhaita käytäntöjä.**

Palveluprosessien sähköistäminen muuttaa olennaisesti koko palveluprosessia.

**Kun asiakkaiden kokemukset saadaan mukaan kehitystyöhön, prosesseja uudistetaan asiakkaiden tarpeiden mukaan.**



# Asiakkuudenhallintaa ja tietojen vaihtoa

## Yhteinen järjestelmä tietojen vaihtoon ja asiakasprosessiin

Yhteisellä KasvuCRM -asiakkuudenhallintajärjestelmällä helpotamme yritysasiakkaiden kanssa työskentelevien asiantuntijoiden työtä.

Järjestelmän avulla **asiantuntijat eri organisaatioissa voivat yhdessä palvella asiakkaita laadukkaasti ja tehokkaasti.**

Siten parannamme myös yritysasiakkaiden palvelukokemusta.

**Tulevaisuudessa myös asiakaspalaute välittyy asiantuntijoille suoraan järjestelmän kautta.**

## Samat asiakkaat, yhteiset palvelut

Moni julkinen organisaatio palvelee samoja yritysasiakkaita. **Kun asiakkuuksiin liittyvä tietoa kootaan samaan järjestelmään, kaikilla on käytössä samat tiedot.**

Siten organisaatiot voivat tehdä yhteistyötä asiakashankinnasta aina pitkäaikaisten asiakassuhteiden hoitamisessa niin Suomessa kuin ulkomailla.

Se myös tehostaa myönnettyjen tukien valvontaa.

### Yhteisen asiakkuudenhallintajärjestelmän käyttäjiä:

- ELY-keskukset
- TE-toimistot
- Business Finland
- Finnvera
- Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes
- Ulkoministeriö ja sen edustusverkosto

## Parempi palvelukokemus

Asiakkuudenhallintajärjestelmä edistää asiakastietojen yhteiskäyttöä julkishallinnossa. Siten se **auttaa suuntaamaan yrityspalveluja oikein.**

Yritysasiantuntijat pystyvät arvioimaan laaja-alaisemmin yritysten tarvetta eri palveluille. Monipuolinen tieto auttaa myös kohdentamaan yritystukia vaikuttavimpiin kohteisiin.

**Yhteinen asiakasprosessi mahdollistaa organisaatio-riippumattoman asiakasohjauksen.**

**Laaja taustatieto asiakkaista parantaa asiakaspalveluprosessia.** Asiakkaat hyötyvät myös kokonaisvaltaisesta palvelusta.

**Samalla yritysasiantuntijoiden työ tehostuu,** kun taustatiedot löytyvät valmiina, eikä aikaa kulu tiedon keräämiseen.



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus  
Närings-, trafik- och miljöcentralen  
Centre for Economic Development, Transport and the Environment

# Hyvät käytännöt: **ELINKEINOT**



# Yrittäjien apuna kaikissa yrityksen elinkaaren eri vaiheissa

Yritys-Suomi on **yhtenäinen yrityspalvelujen toimintamalli**. Se tarjoaa neuvontaa, koulutusta ja rahoitusta yrittäjille. Yritys-Suomi **palvelee kaikkia yrityksiä ja työnantajia kaikissa tilanteissa**. Myös silloin, kun vasta suunnittelet yrityksen perustamista.

Mietitkö uuden yrityksen perustamista, työntekijän palkkaamista vai murehditko yrityksen maksuvaikeuksia? Ei hätää, Yritys-Suomen **valtakunnallinen asiakaspalvelu auttaa ja neuvoo**, miten pääset tilanteessasi eteenpäin.

Yrityskohtaisten palvelujen lisäksi meillä on suurempi tavoite. Alueellisten **toimijaverkostojen kautta edistämme laajemmin alueen elinvoimaa, työllisyyttä, kasvua ja menestystä**.





## Monikanavaiset palvelut yrittäjän apuna

### Asiakaspalvelu sisäänheittäjänä

Valtakunnallinen asiakaspalvelu neuvoo kaikissa yritystoimintaan liittyvissä kysymyksissä.

**Se myös auttaa tunnistamaan asiakkaiden tarpeita ja toimii eräänlaisena sisäänheittäjänä yrityspalvelujen piiriin.**

#### Yritys-Suomen puhelinpalvelu:

- Antaa tietoa julkisista yritys- ja työnantajapalveluista.
- Neuvoo yrittäjiä talous- ja maksuvaikeuksissa.
- Neuvonnan piirissä ELY-keskusten, TE-toimiston, KEHA:n, PRH:n, Veron ja BusinessFinlandin palvelut.

### Neuvontapalvelut yhdeltä luukulta

Asiakaspalvelu palvelee helposti ja luotettavasti puhelimella, chatissa tai sähköisten palvelupyyntöjen kautta.

**Asiakaspalvelussa neuvotaan ja ohjataan asiakas tarpeen mukaisiin palveluihin.**

Neuvontaa annetaan esim. yrityksen perustamisen moninaisissa kysymyksissä, TE-toimiston starttirahasta, yrittäjäeläkkeestä tai verottajan OmaVero-palvelusta.

Yhtenäisellä toimintamallilla sekä systemaattisella laadun kehittämällä turvataan valtakunnallisesti tasa-laatuinen, yhdenvertainen, laadukas ja asiakaslähtöinen palvelu yrityksille.

**Talousapu on Suomen ainoa maksuton neuvontapalvelu maksuvaikeuksista kärsiville yrityksille.**

### Turha työ vähenee ja palvelu paranee

Valtakunnallinen asiakaspalvelu tehostaa toimintaa ja vähentää työkuormaa ELY-keskuksissa, jolloin **asiantuntijat voivat keskittyä asiakkaiden syvällisempään neuvontaan.**

Vuonna 2017 keskitetty asiakaspalvelu sai noin 30 000 kontaktia, joista 75 % hoidettiin alusta loppuun puhelinpalvelussa.

Asiakaspalvelukeskus toimii myös palvelujen suodattajana. **Neuvonnan avulla voidaan vähentää turhia hakemuksia ja niihin liittyvää työtä** sekä asiakkaiden mielipahaa.

Asiakaspalvelun kautta saadaan arvokasta tietoa asiakaskokemuksista sähköisten palvelujen kehittämiseen.



# Saumaton palveluketju ja tuloksellinen yrityspalvelu

## Sujuva palvelukokonaisuus

Alueilla on sovittu yrityspalvelutoimijoiden rooleista, tehtävistä, yhteisistä tavoitteista ja palveluista. Näin julkisia varoja ei käytetä päällekkäisten palvelujen tuottamiseen.

Yhteinen Yritys-Suomi palvelumalli yhdistää palvelut sujuvaksi kokonaisuudeksi yrityksen perustamisesta kasvuun ja kansainvälistymiseen.

### Yrityksille tarjotaan:

- yritysten perustajia autetaan kehittämään ja käynnistämään liikeideasta liiketoimintaa tarjoamalla mm. starttirahaa.
- toimivia yrityksiä tuetaan kannattavan liiketoiminnan kehittämisessä ja kasvumahdollisuuksien tunnistamisessa.
- rahoitus- ja asiantuntijapalveluita sekä asiantuntijaverkostoja.
- uusiutuva yrityspalvelujärjestelmä, joka auttaa liiketoiminnan harjoittamisessa ja kehittämisessä.

## Verkostoyhteistyöllä elinvoimaa ja kasvua

Verkostoyhteistyöllä varmistetaan, että julkisten yrityspalvelujen toiminta on asiakaslähtöistä ja tehokasta.

Lisäksi yhteistyöllä luodaan edellytyksiä alueen menestymiselle, yritysten kasvuun ja alueen elinvoimaisuudelle.

Yhteisen toimintamallin avulla mahdollistetaan uusien yritysten syntyminen sekä yritysten kilpailukykyyn kehittyminen koti- ja kv-markkinoilla.

**Yritysasiantuntijan käytössä on koko laajan verkoston osaaminen ja asiantuntemus. Näin myös asiakkaat saavat monipuolista palvelua.**

**Suomeen syntyy uutta liikevaihtoa, työllisyys paranee ja bruttokansantuote kasvaa.**

## Lisäarvoa asiakkaalle

**Yritykset saavat ohjausta, neuvontaa ja rahoitusta kasvun haasteissa yhdeltä luukulta.**

Yhden luukun periaate toteutuu tekemällä yhteistyötä eri yrityspalveluja tuottavien toimijoiden kanssa.

**Asiakkaat ja palvelut ovat yhteisiä ja resurssit kohdennetaan toimintaan, jolla on eniten vaikuttavuutta.**

Asiakkaalle rakennetaan eri toimijoiden yhteistyönä kokonaisvaltainen palvelupaketti. Asiakas saa kuitenkin koko palvelupaketin yhden toimijan kautta.



## Verkostot edistämässä yhteisiä teemoja

### Tukea toimintatapojen uudistamiseen

**Työelämä 2020 -verkoston tavoitteena on, että Suomen työelämä on Euroopan parasta vuoteen 2020 mennessä.**

Alueverkostojen tehtävä on varmistaa, että työpaikat saavat nopeasti alueellaan tukea toimintatapojensa uudistamiseksi.

Onnistuminen edellyttää yhteistyötä, työelämän kehittämiseen ohjaavia verkostoja ja tahtoa edesauttaa uudistumista työpaikoilla.

#### **Visio:**

Yhä useammalla työpaikalla on uudistumista tukeva kulttuuri, jossa tuotteet, palvelut ja toimintatavat luodaan yhdessä.

Hyvän työelämän ja Suomen kilpailukyvyyn edellytyksenä ovat innovoinnin, tuottavuuden, luottamuksen ja yhteistyön vahvistaminen sekä osaavien työntekijöiden hyvinvointi.

Työelämän kehittämiseen osallistuvat mm. ELY-keskukset, TE-toimistot, kauppakamarit, elinkeinoyhtiöt ja työmarkkinajärjestöt.

### Kokonaisvaltaista ohjausta eri elämäntilanteisiin

**Elinikäinen ohjaus – verkoston tavoitteena on edistää ja kehittää laadukasta elinikäistä ohjausta.**

Maakunnalliset ELO-ryhmät ovat monialaisia yhteistyöfoorumeja, joilla edistetään ensisijaisesti nuorten ja aikuisten ohjauspalvelujen laatua. ELO-verkosto kokoaa eri toimijat yhteen.

Hyvä ohjaus lähtee ihmisen arkikokemuksista ja korostaa asiakkaan vastuullisuutta elämänsä määrittelijänä.

Yksilölle ohjaus on kokonaisvaltaista, tunteet huomioon ottavaa, voimavarojen, arvojen ja oletusten tunnistamista.

**Osuva ja oikea-aikaisesta ohjauksesta on hyötyä yksilöiden ohella koko yhteiskunnalle.**

### Välineitä maahanmuuttajien nopeaan kotouttamiseen

**Maahanmuuton alueellisen työryhmän tavoitteena on nopeuttaa kotoutumisen käynnistymistä.**

Yhteistyöryhmät luovat maakuntiin kuntiin ohjaamisen strategian. Yhteistyöryhmä koostuu mm. vastaanottokeskusten, kuntien, TE-toimistojen ja ELY-keskusten edustajista.

Yhteisen toiminnan tuloksena kotoutujat pääsevät nopeammin koulutukseen ja töihin.

Nopeampi kotoutuminen tuo kustannussäästöjä.

**Sovitun prosessin ansiosta maahanmuuttaja pääsee palvelujen piiriin ja kotoutumaan nopeammin.**



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus  
Närings-, trafik- och miljöcentralen  
Centre for Economic Development, Transport and the Environment

# Hyvät käytännöt: **LIIKENNE**



# Turvallisuus, sujuvuus, ja toimiva palvelu ohjaavat liikenteen suunnittelua

Liikenne ei pysähdy maakuntien rajalle. Siksi on tärkeää, että kaikkia tienkäyttäjiä palvellaan paikasta riippumatta yhtä hyvin. Tätä tarkoitusta varten luodut **valtakunnalliset toimintalinjat ovat tekemisemme punainen lanka.**

**Keskittämällä tehtäviä** valtakunnallisesti ja virtaviivaistamalla prosesseja **olemme tehostaneet toimintaamme merkittävästi.**

**Liikenteen asiakaspalvelusta saat** puhelimitse tai sähköisillä kanavilla **vastauksen kysymykseen kuin kysymykseen.** Akuuteista liikenteen häiriöistä voit ilmoittaa Liikenneviraston Tienkäyttäjän linjalle 24/7. Muista myös tarkistaa ajantasainen liikenne- ja kunnossapitotilanne Liikenneviraston liikennetilannepalvelusta ennen matkalle lähtöäsi!



## Valtakunnallisesti yhtenäiset toimintalinjat tienpidossa

### Liikenne ei pysähdy maakuntien rajalle

Valtakunnalliset toimintalinjat ohjaavat teiden ja liikenneympäristön hoitoa, kunnossapitoa ja parantamista. Tienpidon laatutason on oltava yhtenäinen koko maassa, sillä liikenne ei pysähdy maakuntien rajalle.

#### Toimintalinjat:

- Määrittävät toiminnan valtakunnalliset tavoitteet, linjaukset ja halutun palvelutason.
- **Määrittävät tienpidon toteuttamisen periaatteet.**
- Luovat pohjan tienpidon suunnittelulle ja toimenpiteiden ohjelmoinnille käytettävissä olevan rahoituksen puitteissa.

### Yhtenäinen laatu ja samanarvoiset tienkäyttäjät, paikasta riippumatta

Toimintalinjojen kautta tienpidon yhtenäinen laatutaso toteutuu saman hoito- ja kuntoluokan teillä koko maassa. Näin kaikkia tienkäyttäjiä kohdellaan samanarvoisesti, ja olosuhteet ovat tasalaatuiset paikasta riippumatta.

Yhtenäinen laatutaso takaa turvallisen, sujuvan ja ennakoitavan liikenteen koko maantieverkolla.

### Toimintalinjat nopeuttavat suunnittelua

Liikenneviraston ja ELY-keskusten yhteisten asiantuntijaverkostojen avulla eri näkökulmat ja alueelliset tarpeet tulevat huomioitua toimintalinjoissa.

### Toimintalinjat nopeuttavat merkittävästi toiminnan suunnittelua.

Näin jokaisen hankinnan osalta ei tarvitse pohtia samoja asioita jokaisen osalta erikseen.



# Asiakastiedon hyödyntäminen toiminnan suunnittelussa

## Kaiken takana on asiakkaiden tarve

**Asiakkaiden tarpeet, yleinen etu sekä yhteiskunnallinen vaikuttavuus ohjaavat tienpidon ja liikenteen suunnittelua ja toiminnan priorisointia.** Asiakastietoa hyödynnetään myös valtakunnallisten toimintalinjojen laatimisessa.

Toiminnan suunnittelussa hyödynnetään myös priorisointijärjestelmiä, joiden avulla tien hoidon, kunnossapidon tai parantamisen toimenpiteet voidaan asettaa kiireellisyyjärjestykseen.

### Asiakastietoa kerätään systemaattisesti

Asiakkaiden tarpeista ja tyytyväisyydestä tienpidon ja liikenteen laatuun kerätään tietoa monin eri tavoin:

- tutkimukset
- palautteet ja toimenpide-ehdotukset
- asiakas- ja sidosryhmätapaamiset

## Huomio myös liikenteen erityistarpeisiin

Asiakkaiden tarpeet ja heiltä kerätty tieto ovat tuotettujen palvelujen pohjalla. **Etusijalla ovat raskaan liikenteen ja työmatkaliikenteen tarpeet.**

**Huomioimalla asiakkaiden erityistarpeet tuotetaan myös muille parempaa palvelua.**

Esimerkiksi erikoiskuljetuksille varmistetaan riittävät yhteydet. Lasten ja nuorten liikkumisen turvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota taajamissa ja koulujen läheisyydessä.

**Päivittäinen liikennöitävyys turvataan kuitenkin kaikilla maanteilla.**

## Kustannukset kuriin turvallisuudesta tinkimättä

**Asiakkaiden tarpeiden mukaan kohdennettavat toimenpiteet lisäävät liikenteen sujuvuutta, turvallisuutta, ennakoitavuutta sekä elinkeinoelämän kuljetusvarmuutta.**

Lisäksi kuljetusten kustannukset voivat pienentyä. Yritysten logistinen kilpailukyky kasvaa ja ympäristöhaitat vähenevät.



# Valtakunnallinen Liikenteen asiakaspalvelu ja Tienkäyttäjän linja

## Monipuolista palvelua kaikissa kanavissa

Asiakkaat odottavat laadukasta neuvontaa eri kanavissa ja omalla kielellä. Siksi:

- ELY-keskusten ja Liikenneviraston yhteinen Liikenteen asiakaspalvelukeskus palvelee arkisin suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi
- Tienkäyttäjän linja palvelee asiakkaita 24/7

### Liikenteen asiakaspalvelukeskus:

- auttaa tienkäyttäjää puhelimitse ja sähköisesti mm. lupiin ja liikenneturvallisuuteen liittyvissä asioissa
- antaa myös syvällistä neuvontaa erilaisissa väylänpidon ja liikenteen kysymyksissä
- vastaa asiakaspalautteisiin ja toimenpide-ehdotuksiin ja osallistuu ELY-keskusten viestintään.

### Tienkäyttäjän linja:

- ottaa vastaan kaikki akuutit liikenteen häiriöt, kuten esimerkiksi puun kaatumisen tielle
- toiminta 24/7 mahdollistaa äkillisten liikenteen häiriöiden hoitamisen heti.

## Keskitetty toimintamalli takaa parhaan palvelun

Kun yhteydenottomäärät ovat suuret, laadukkaan palvelun takaaminen edellyttää keskitettyä toimintamallia.

Esimerkiksi vuonna 2017 Liikenteen asiakaspalvelukeskukseen tuli 50 000 ja Tienkäyttäjän linjalle 100 000 asiakasyhteydenottoa.

**Valtakunnalliset asiakaspalvelukanavat tehostavat toimintaa ja parantavat asiakaspalvelun laatua.**

Asiakkaita kohdellaan yhdenmukaisesti, ja he saavat asiansa selvitettyä, tai nopeasti vireille, kätevästi yhdeltä luukulta.

Asiakasta palvelee **kielitaitoinen asiakaspalvelun ammattilainen**, jolloin palvelu on asiakaslähtöistä, selkokielistä, tasalaatuista ja tehokasta.

**Keskittämisen ansiosta liikenteen asiantuntijat voivat keskittyä asiantuntijatyöhön.**

## Virtaviivaistetut prosessit luovat kustannussäästöjä

ELY-keskusten työkuorma on merkittävästi vähentynyt Liikenteen asiakaspalvelukeskuksen hoitaessa omatoimisesti 85 % yhteydenotoista.

**Prosessien, kuten esimerkiksi toimenpide-ehdotusten käsittelyn virtaviivaistaminen on auttanut säästämään työaikaa.**

Liikenteen asiakaspalvelukeskuksen osallistuminen ELY-keskusten viestintään on auttanut kohdentamaan viestintää asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Asiakaspalautetta hyödynnetään paremmin toiminnan suunnittelussa, sillä se kootaan yhteisesti Liikenteen asiakaspalvelukeskuksen ja Tienkäyttäjän linjanjärjestelmien kautta.





# Ajantasainen liikennetieto digitaalisena palveluna

## Ajantasainen liikennetilanne matkan suunnittelun avuksi

**Tienkäyttäjillä on mahdollisuus seurata ajantasaisesti tieliikenteen kelioloja, kunnossapitotoimia, ruuhkia, tietöitä ja muita liikenteen häiriöitä** Liikenneviraston liikennetilannepalvelun kautta.

Näin voi ottaa edellä mainitut tekijät huomioon mm. reitin valinnassa ja matka-ajan ennakkoinnissa.

### Liikennetilannepalvelu:

- Suunnattu kaikille tienkäyttäjille
- Tietoa tuotetaan ti verkolla olevista tiesääasemista, kelikameroista, LAM-pisteistä sekä urakoitsijoiden ja yhteistyöyritysten toimesta
- Esimerkiksi urakoitsijoiden ajoneuvoissa olevien järjestelmien avulla Liikenneviraston tietokantaan ja liikennetilannepalveluun välittyy suoraan tietoa ajoneuvon sijainnista ja tehdyistä toimenpiteistä, kuten vaikkapa suolauksesta tai aurauksesta

## Asiakaspalautteet kartalle ja tienkäyttäjät mukaan liikennetiedon tuottamiseen

Liikenteen asiakaspalvelukeskuksen uuden palautejärjestelmän kautta asiakaspalautteet ja havainnot voidaan julkaista kartalla ja muut asiakkaat voivat kannattaa ja hyödyntää niitä.

**Näin tienkäyttäjät voivat osallistua ajantasaisen liikenne- ja kuntotiedon tuottamiseen.**

**Avoin liikennedata synnyttää myös uudenlaisia liikkumisen palveluja tienkäyttäjille.**

## Turvalliset ja ennakoitavat matkat

Keliolojen, kunnossapitotoimien, ruuhkien, tietöiden ja muiden liikenteen häiriöiden huomioiminen matkan suunnittelussa lisäävät liikenteen turvallisuutta ja sujuvuutta sekä auttavat matka-ajan ennakkoinnissa.

**Jatkossa tavoitteena on integroida ajantasainen liikennetieto erilaisiin liikkumisen palveluihin, kuten reittisovelluksiin ja ajoneuvo kohtaisiin järjestelmiin.**



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus  
Närings-, trafik- och miljöcentralen  
Centre for Economic Development, Transport and the Environment

# Hyvät käytännöt: **YMPÄRISTÖ**



# Vedelle ei ole korvaavaa tuotetta – yhteistyö takuumiehenä

Suomessa ei juomaveden jakelulle tai viemäröinnin toimivuudelle onneksi tarvitse uhrata ajatustakaan! Maassamme on lukemattomia vesistöjä, joiden **vettä voi juoda vaikkapa kesken kanoottireissun**, ja jos sanomista esimerkiksi mökkijärven vedenlaadusta löytyy, on olemassa taho, joka toimii vedenlaadun parantamiseksi.

Veteen liittyvän osaamisen ja teknologian virittäminen huippuunsa avaavat **suomalaisille yrityksille kansainväliset markkinat**. Myös siksi on tärkeää, että voimavaroja ohjataan hyvälaatuisen pohja- ja pintavesien tilan saavuttamiseksi. Vedelle ei ole korvaavaa tuotetta.

**Kuntien kanssa** käytävän vuoropuhelun avulla edistetään yhteisiä tavoitteita ja hankkeita, sovitetaan ristikkäisiä intressejä ja etsitään yhteisiä ratkaisuja. **Yhdessä olemme enemmän!**



## Tuloksellista vesienhoitoa yhteistyössä paikallisten kanssa

### Tavoitteena pinta- ja pohjavesien vähintään hyvä tila

Julkiset resurssit ovat niukat, joten kansalaisten, elinkeinoelämän ja muiden vesien käyttäjäryhmien osallistuminen vesienhoitoon on tärkeää. Siksi alueille on perustettu vapaaehtoisia toimintaryhmiä.

**Vesien hyvä tila on koko yhteiskunnan menestymisen kannalta elintärkeää, sillä se koskettaa kaikkia tahoja asukkaista elinkeinoelämään.**

Alueellisten toimintaryhmien työ on edistää tämän tärkeän päämäärän saavuttamista.

**Paikallisilla tahoilla on asiantuntemusta lähi-vesiensä hoidosta, ja he myös hyötyvät vesien tilan paranemisesta.**

### Alueelliset toimintaryhmät yhdessä vesienhoidon puolesta

Ryhmät koostuvat asukkaista, vesi-alueen omistajista, kalastusalueiden, elinkeinoelämän sekä virkistyskäytön ja viranomaisten edustajista. **Ryhmät pystyvät vaikuttamaan toteutukseen päätätävällän, rahoituksen tai esim. talkootyön kautta.**

Ryhmät:

- ovat erityisesti alueilla, joilla tarvitaan toimenpiteitä vesien hyvän tilan saavuttamiseksi tai ylläpitämiseksi.
- järjestäytyvät painopisteistä riippuen (esim. vesistöjen tai valuma-alueiden tai pohjavesien kunnostus).
- ovat väylä toimenpiteiden hankkeistukselle.
- ovat väylä saada asiakaspalautetta. Asiakkaat saavat ELY-keskukselta asiantuntija-apua vesien tilan parantamismahdollisuuksista.

### Mitä paremmin vesienhoito toimii, sitä paremmin yhteiskunta voi

Alueelliset toimintaryhmät toimivat linkkinä paikallisiin asukkaisiin. Lisääntynyt yhteistyö näkyy mm. osallistumisena talkootyöhön tai omaehtoisena vesien tilan seuraamisena.

**Toimenpiteiden vaikuttavuus lisääntyy, kun vesiensuojelun ratkaisuja pohditaan yhdessä.**

Näin myös harkinnanvaraisia avustuksia voidaan kohdentaa vaikuttavimpiin hankkeisiin.



## Vesihuollon alueelliset suunnitelmat pitävät vedenjakelun käynnissä

### Alueellisella suunnitelmalla ratkaisuja vesihuollon uhkiin

**Juomaveden häiriötön saatavuus on asukkaille ja elinkeinoelämälle elintärkeää.**

Silti monessa kunnassa vedenhankinnan varmistamisen taso ei ole riittävällä tasolla, jolloin esimerkiksi päävedenottamoon kohdistuvassa häiriössä vedenjakelua voidaan joutua rajoittamaan tai jopa lopettamaan.

Alueellisessa suunnitelmassa etsitään ratkaisut tähän uhkaan.

### Ajantasaista tietoa vesihuollon tilasta

Alueellinen suunnittelu tuottaa kunnalle ja vesihuoltolaitoksille **ajantasaisen tiedon vesihuollon tilanteesta ja kehittämistarpeista.**

**Osallistava suunnittelu pitää yllä vesihuoltopalvelujen merkityksen ymmärtämistä, myös silloin, kun vesihuollossa ei ole ongelmia.**

**Alueellinen suunnitelma on työkalu moneen tarpeeseen,** kuten maankäytön suunnitteluun tai vaikkapa runsaasti vettä käyttävän teollisuuden ja matkailun fyysisen sijoittumisen tarkasteluun.

### Häiriötön vedenjakelu on yhteiskunnan elinehto

Alueellisen suunnittelun myötä vesihuollon varmuus ja laatu, sekä kuntien, elinkeinoelämän ja vesihuoltolaitosten yhteistyö paranevat.

**Vesihuollon laadun kohentaminen ja uuden tekniikan käyttöönotto kotimaassa lisäävät vesiosaamisen ja -teknologian vientimahdollisuuksia.**



## Kuntien kehittämiskeskustelusta puhtia yhteiseen suunnitteluun

### Keskustelutilaisuudet lisäävät keskinäistä vuorovaikutusta

Kunta on ELY-keskuksen ja maakuntaliiton keskeinen yhteistyökumppani. ELY-keskus ja kunnat käsittelevät vuosittaisissa kehittämiskeskusteluissa **yhdessä edistettäviä tavoitteita ja hankkeita**, joiden aihepiireinä ovat mm. kaavoitus, liikenne, yrityselämän hankkeet, ympäristönsuojelu, luonnonsuojelu, vesien hoito ja vesihuolto.

Kehittämiskeskusteluun osallistuu kunnan virkamiesjohtoa sekä kunnan luottamushenkilöitä, ja mukaan on myös liitetty yrityselämän järjestöjen tapaamista.

**Keskustelulla suunnataan yhteisiä voimavaroja palvelemaan kunnan asukkaita ja yrityksiä.**

### Kerran vuodessa

Keskustelussa on syytä määrittää yhteiset strategiset kärkihankkeet, joiden edistymistä tulee seurata vähintään vuosittain.

**Kehittämiskeskustelu palvelee kummankin osapuolen strategista suunnittelua sekä tulostavoitteiden asettamista.**

### Keskustelun kautta realistinen kokonaiskuva maakunnan tilasta

Tilaisuudessa edistetään konkreettisia hankkeita, niiden rahoitusta ja sovitaan etenemistapoja. Joissakin tapauksissa **yhteen sovitaan ristikkäisiä tavoitteita ja etsitään ratkaisumalleja.**

Keskustelukierros antaa ELY-keskukselle realistisen kokonaiskuvan maakunnan tilasta.