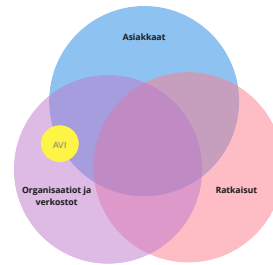


Digipalvelun käyttöaste nousuun

Aluehallinnon asiointipalvelussa olevan vesi- ja ympäristölupahakemuksen alhainen käyttöaste



AVI ja kumppanit

"Kuinka voisimme järjestää prosessin ja kehittää palvelua, jonka käyttö on selkeää ja hyödyllistä kaikille käyttäjille, ja jonka kautta tulleet hakemukset ovat laadukkaita."

Kuvaus haasteesta

Ympäristölupavastuualueiden käytössä on palvelukokonaisuus, joka koostuu asiakkaan asiointiympäristöstä, viranomaisen käsittely-ympäristöstä ja Vesi- ja ympäristölupien tietopalvelusta. Asiakkaan asiointiympäristöllä on laaja käyttäjäkunta: Yritykset, konsulttiyritykset, viranomaiset, kunnat ja yksityiset henkilöt.

Vuosien aikana on saatu rakennettua sähköinen palvelu, mutta haasteena on vesi- ja ympäristölupahakemuksen alhainen käyttöaste. Olemassa olevasta sähköisestä palvelusta huolimatta valtaosa hakemuksista lähetetään sähköpostilla. Lisäksi hakemuksia voidaan lähettää myös muistitikulla tai paperisena. Tämä kuormittaa henkilöstöä ja hidastaa lupahakemusten käsittelyä. Tarpeena on ymmärtää asiakkaiden, käsittelijöiden ja sidosryhmien toiveet ja kipupisteet sekä löytää ratkaisuehdotuksia.

Asiantuntijatuen tarve ja tavoiteltu lopputulos projektissa

Asiantuntijatukea tarvitaan

- Kirkastamaan kuva asiakkaiden ja käyttäjien tarpeista ja kipupisteistä
- Suunnittelemaan käyttötarpeisiin vastaavia ratkaisuehdotuksia
- Varmistamaan, että käyttäjät ja sidosryhmät ovat mukana kehittämisessä

Tavoitteena on muodostaa asiakasymmärrys ja kehittää ratkaisuehdotuksia yhteissuunnittelun menetelmiä hyödyntäen.

Ratkaisuehdotusten tulisi tukea yhdenmukaisempia työtapoja, nopeuttaa lupaprosessia ja tehostaa tietojen yhteiskäyttöä sekä niiden siirtymistä muihin viranomaisjärjestelmiin.

Keskeiset perustelut valinnalle

1. Asioinnin lisääntyminen sähköisen palvelun kautta nopeuttaa lupaprosessia ja parantaa asiakas- ja työntekijäkokemusta.
2. Mahdollisuus hyödyntää asiakasymmärrystä ja ratkaisuehdotuksia muiden ympäristölupahakemusten kehittämisessä.
3. Organisaation tapa toimia ihmislähtöisesti ja digitaalisesti vahvistuu.

Projektin avaintahot ja -henkilöt

- Lavikainen Elina, Itä-Suomen AVI
- Mäenpää Maria, Itä-Suomen AVI
- Salonen Outi, Etelä-Suomen AVI
- Sallmen Mari, Pohjois-Suomen AVI
- Strand Tiina, Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Asunta Anju, YM
- Lahtela Juha, YM
- Laurila Päivi, Hämeen ELY-keskus
- Björkbacka Sari, AVlen hallinto- ja kehittämispalvelut
- Ympäristölupavastuualueen edustaja

Mahdollisen ratkaisun:

Hyödyt ja vaikutukset laajemmin / kansallisesti

Lupaprosessin nopeutuminen tukee muun muassa elinkeinotoimintaa ja uusia investointeja. Digitaalisen lupaprosessin käytön yleistyminen edistää asiakirjojen yhtenäisyyttä ja saavutettavuutta ja päätöksenteon yhdenvertaisuutta.

Kytkös kansallisiin digitaivotteisiin ja Digikompassiin

Kehitetään toimivia palveluita ja yhteistyön muotoja kuntien hyvinvointialueiden, valtion ja muiden toimijoiden välillä. Ymmärretään ongelmien juurisyys, tunnistetaan muutoksen tarve.

Vaihe, mihin kehittäminen kohdistuu

kehittäminen kohdistuu olemassa olevan ratkaisun parantaminen.

Alustavat tuotokset

- Kuvaukset käyttäjäryhmistä ja heidän tarpeista
- Uudet ratkaisuideat palvelun ja toimintatapojen kehittämiseksi