

LEAN Projekti

1

1. Unelma; vahvistetaan myynnissä kirjattu unelma
2. Laaditaan prosessikartta ja prosessien omistajat
3. Valitaan liinattava prosessi (=millä saadaan vaikuttavuutta aikaiseksi)
4. Laaditaan liinattavasta prosessista prosessikuvaus (ei pääohjetta)
5. Ao. prosessin asiakkaiden ja organisaation omat vaatimukset / tahtotila
6. Määritetään ao. prosessin mittarit ja tavoitteet
7. Ao. prosessin mittauksen suunnittelu ja toteutus pullonkaulan löytämiseksi
8. Mittauksen analysointi pullonkaulan määrittämiseksi
9. Ratkaisun etsiminen pullonkaulaan kalanruotokaaviolla
10. Kehitystehtävien priorisointi ja pilkkominen
11. Valkotaulun / valkotaulujen käyttöönotto ao. prosessin hallitsemiseksi, kehittämiseksi ja ohjaamiseksi

LEAN Projekti

2

Osallistajat:

Arto Ruuska Ely-keskus

Jukka Heikkinen Ely-keskus

Alina Koponen Joensuun seudun maaseutupalvelut @juuka.fi

Tanja Kontkanen Ely-keskus

Katja Turtiainen Keski-Karjalan maaseutupalvelut @kitee.fi

Esko Saatsi Pielisenkarjalan maaseutupalvelut @nurmes.fi

Pertti Iivanainen Joensuun seudun maaseutupalvelut @liperi.fi

Lean maakuntaudistuksen yhteydessä

3

- unelma
 - palvelut toimivat katkeamattomasti maakuntaudistuksen jälkeen
 - asiakas keskiössä, eli asiakkaiden ja asiakastarpeiden tunnistaminen, reunaehdot huomioiden
 - läpimenoaikojen lyhentäminen
 - kaikki tietävät mitä tehdään
 - kaikilla on oikea asennoituminen
 - prosessien yhteensovittaminen
 - johtamisen kehittäminen
 - eri organisaatiokulttuurien yhteensovittaminen ja organisaatiokulttuurin kehittäminen
 - osaamisen ja kokemuksen levittäminen muihin maakuntiin

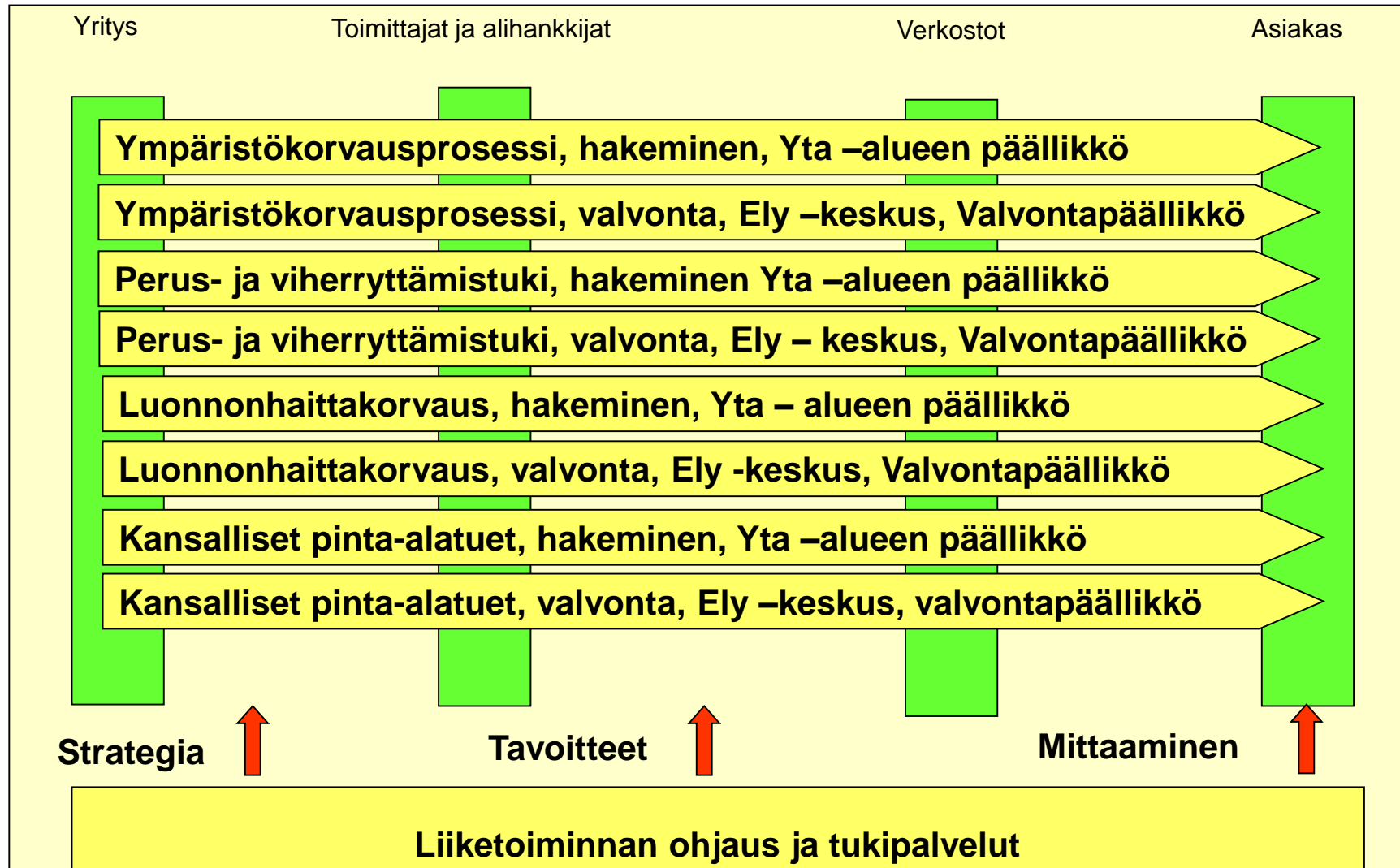
Viljelijäpalvelut lean unelma

4

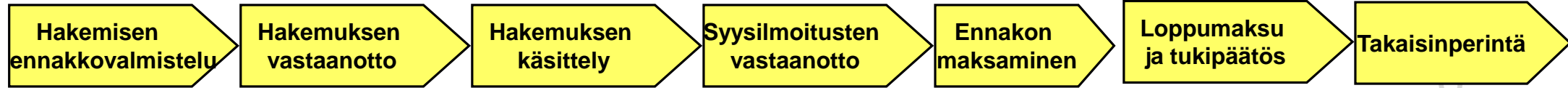
- Tuet maksuun oikein ja ajallaan.
- Viljelijät ymmärtävät tukien saamisen edellytykset ja velvoitteet → yhteistyö kaikkien toimijoiden kanssa.
- Viljelijät ymmärtävät ja tiedostavat saavutettavat hyödyt kun toimitaan tukien saamisen edellytysten mukaan.
- Viljelijälähtöinen kumppanuusajattelu ohjaa toimintaa ja prosesseja.

Viljelijäpalvelut, prosessikartta ja prosessinomistajat

5



Ympäristökorvausprosessi, hakeminen



Hakemisen ennakovalmistelu	Hakemuksen vastaanotto	Hakemuksen käsittely	Syysilmoitusten vastaanotto	Ennakon maksaminen	Loppumaksu ja tukipäätös	Takaisinperintä
Viljelijän/ neuvojan yhteydenotto	Hakemuksen ennakkotarkastus	Paperisten hakemusten tallennus ja arkistointi	Hakemuksen(syysilmoitus) ennakkotarkastus	Tarkistusluetteloiden tarkastus loppuun	Päätös tuesta järjestelmään	Tieto takaisinperinnästä järjestelmästä
Sitoumusten muutokset	Mahdollinen yhteydenotto ja palauttaminen korjattavaksi / täydennettäväksi (hakemuksen poisvetäminen asiakkaan toimesta)	Ristiintarkastus (RuVi työlistan mukaan)	Mahdollinen yhteydenotto ja palauttaminen korjattavaksi / täydennettäväksi (hakemuksen poisvetäminen asiakkaan toimesta)	Mahdolliset panttaukset, ulosotot ja valvonnan seuraamukset (perintätoimenpiteet)	Päätöksen ratkaisu	Asiakkaan kuuleminen
Lohkomuutokset	Sitoumusmuutosten käsittely	Sitoumusten muutospäätökset	Paperisten tallennus ja arkistointi	Ennakon maksuluvan myöntäminen	Loppumaksu (mavi maksaa)	Mahdollinen vastine
Uuden tilan perustaminen	Rajakorjausten käsittely	Tarkistusluetteloiden kohteiden kuittaus alkaa		Ennakon maksu (Mavi- maksaa)	Päätöksen lähettäminen ja arkistointi.	Takaisinperintäpäätös
Tiedottaminen ja kouluttaminen (sekä hakija että viranomainen)	Hakemustilanteen seuranta (omat listat)				Mahdollinen oikaisuvaatimuksen käsittely.	Ratkaisu ja päätöksen lähettäminen
	Liitteiden sähköinen arkistointi.					Mahdollinen oikaisuvaatimuksen käsittely.

Ympäristökorvausprosessi, hakeminen, asiakkaiden tarpeet

7

- asiakas 1?
 - Tuen nopea maksaminen (aikataulujen mukaisesti)
 - Optimaalinen ajankäyttö ja vaivan näkö tuen saamiseksi
 - Mahdollisimman suuri korvausmäärä
 - Viranomaisten riittävä ohjeistus ja tuki
 - Palvelulta odotetaan laatua.
 - Sähköisten palveluisten toimivuutta.

Ympäristökorvausprosessi, hakeminen, organisaation omat tarpeet

8

- Riittävät resurssit ja niiden järkevä käyttö
- Tekniset valmiudet (järjestelmät, laitteet ja työtilat)
- Ammattitaidon ylläpito, osaamisen kehittäminen ja ylläpito
- Verkostoituminen, tiedon ja tuen jakaminen
- Oikein täytetyt hakemukset/ syysilmoitukset.
- Järjestelmäpäivityksistä tiedottaminen riittävän ajoissa.
- Tiedon ja ratkaisujen odottaminen organisaatorajojen yli.

Mittarit / prosessit

02.05.2018

9

Ympäristökorvausprosessi, hakeminen			
Tavoiteltava asia	Mittari	Tavoite	Seurantajakso
Hakemusten tarkistuslistojen käyttö	Käyttöaste %	100 %	Hakemuskausi
Hakemusten oikeellisuus	Virheellisten hakemusten määrä Kpl/ hakemusjakso	0 kpl	Hakemuskausi
Virhe ei matkusta prosessissa	Ristiintarkastuksessa havaittujen virheitten määrä kpl/ hakemusjakso	0 kpl	Hakemuskausi
Maksut maksuun kun RuVi antaa maksuluvan.	Hakemukset käsitelty luvan tullessa.	100 %	Vuosittain maksuluvan tullessa tarkistetaan tilanne.

Ympäristökorvausprosessi, valvonta

Valvontalistat
RuVista

Valvontakäynnin
valmistelu

Valvontakäynti

Valvonnan
tallennus

Tiedoksianto ja
hyväksyntä

Mahdollinen
Oikaisuvaatimus-
käsittely

Valvontalistojen tallennus ja muokkaus (excell – taulukoksi seuranta varten)	Tilojen jakaminen työpareille (samalta suunnalta kootusti esim viikon työt.) isommat tila useamman työparin voimin	Alkukeskustelu viljelijän kanssa tarkastuksen perusteista ja sisällöstä.	Karttatyö; mittaustietojen siirto ja peruslohkojen digitointikorjaukset	Valvontaraportin lähettäminen viljelijälle.	Oikaisuvaatimusten vastaanotto
Esteellisyyksien tarkistus	Maastotarkastuksen esivalmistelu. Tarkastuslistan, hakemustietojen ja karttojen perusteella	Valvontakäynnin etenemisestä sopiminen (onko viljelijä mukana). Etenemisen suunnittelu karttojen avulla.	Maastohavaintojen tallentaminen järjestelmään sekä mahdolliset uusintakäynnit. (vaaditun sadonkorjuun todentaminen)	Viljelijä palauttaa allekirjoitetun kappaleen annetussa määräajassa.	Tarkastajan ja mahdollinen YTA - alueen vastine oikaisuvaatimukseen
Virka-avun pyytäminen esteellisyyss tapauksissa	Varusteiden ja tarvikkeiden varaaminen	Maastotyön toteuttaminen. Pinta-alojen mittaus otantaperiaatteella ja kasvustojen toteaminen.	Seuraamismäärittely ja raportin tulostaminen	Mahdolliset viljelijäpalautteesta tulevat korjaukset.	Päätös oikaisuvaatimuksesta.
Tilakohtaisten kansiodien valmistelu	Valvontakäynnistä ilmoittaminen. (korkeintaan 48 h ennen käyntiä) sekä tilalle että esimiehelle	Ymp. Korvausten ja täydentävien ehtojen toteutumisen tarkastaminen.	Tallennuksen tarkistus ja mahdolliset korjaukset ja täydennykset.		Valvonnan mahdollinen oikaisu tai mahdollinen käsittely hallinto-oikeudessa
Työturvallisuusasioiden selvittäminen		Asiapapereitten tarkastaminen ja loppukeskustelu.	Valvonnan varmennus.		

Ympäristökorvausprosessi, valvonta, asiakkaiden tarpeet

28.05.2018

11

- Viljelijät
 - Valvontaprosessin sujuvuus ja nopeus
 - Tietoa ja näkemystä oman toiminnan tueksi
 - Oikeudenmukaista ja tasapuolista kohtelua
 - Perustelut päätöksistä
 - Maksatusaikataulujen pitävyys
 - Pinta-alojen mitattua tietoa

- Asetetussa aikataulussa pysyminen
- Tasalaatuisuus (kaikki tulkinnat ovat tasalaatuisia valvonnan tekijästä riippumatta)
- Riittävä ammattitaito ja kalusto
- Riittävä henkilöstö ja työrauha.
- Ohjeistus ja koulutus (RuVin taholta)

Mittarit / prosessit

02.05.2018

13

Prosessi 1.			
Tavoiteltava asia	Mittari	Tavoite	Seurantajakso
Valvonnan valmistumisajan lyhentäminen → Valvonnan valmistumisaika yksi kuukausi viimeisestä tilakäynnistä.	Läpimenoaika viimeisestä tilakäynnistä materiaalin postitukseen.	1 kuukausi.	Valvontajakson alusta 2 kk. Siitä eteenpäin kuukausittain marraskuun 15. saakka.
Valvontamateriaalin laadun parantaminen	Tallennuksen tarkastuksesta korjattavaksi palautuvien tilojen määrä. % valvottavien tilojen määrästä.	50 % vuonna 2019. 33 % vuonna 2020. 10 % 2021.	Kuukausittain.

Työpajoissa sovitut tehtävät

13.12.2019

Selvitys / kehittämistarve	Toimenpide	Vastuuhenkilö	Aikataulu	Tilanne/Status
Lomien (erityisesti muutaman päivän) ajankohdista ei tule tietoa Artolle riittävän ajoissa.	Luodaan menettelytapa, jossa lyhyet lomat sovitaan Arton kanssa etukäteen vähintään viikkoa ennen lomaa. Lomat käydään läpi viikoittaisessa valvontapalaverissa.	Arto	31.5.2019	OK 26.8.2019
Valvontakäynnin alku- ja loppukeskustelua ei käydä aina ohjeen mukaan.	Valvontapalaverissa käydään ohje läpi ja määritetään toimintatapa ja keskusteluiden sisältö. Käydään valvontapalaverissa läpi.	Arto, Jukka, Tanja, Minna	15.6.2019	OK 26.8.2019
Valvontaraportista puuttuu riittävä kuvaus laiminlyönnistä ja sen aiheuttamasta seurauksesta.	Laaditaan ohjeistus, jossa määritetään, mitä ja millä tarkkuudella laiminlyönti ja sen aiheuttama seuraamus kuvataan. Käydään valvontapalaverissa läpi.	Arto, Jukka, Tanja, Minna	30.6.2019	Vaatii jatkotoimenpiteitä 18.11.2019
Valvontakäyntien turvallisuus varmistettava	Muistutus YTA- alueille valvottavien tilojen läpikäymisestä ja mahdollisten riskitilojen ilmoittamisesta valvonnalle.	Arto	15.6.2019	OK 26.8.2019
	Mittaristo valvonnalle?			Aloitetaan 2:lla mittarilla. 26.8.2019
	Valvontapalaverin esityslistalle epäselvät/ rajatapaukset. Kansio, johon aiheet/ kuvat voi laittaa etukäteen.			Toimintamalli on käytössä 26.8.2019