

CASE: eELY

Toimintatapoja uudistamalla turvataan ELY-keskusten palvelu- ja toimintakyky – resurssien pienenemisestä huolimatta.



ely-keskus.fi

eELY on osa Iskukykyinen ELY-keskus -hanketta

2014

Toimintamallin uudistaminen



ELY-keskusten toimintojen ja palveluiden sähköistäminen.

Asiakaslähtöisten toimintamallien tavoitteiden määrittely



Kootaan kuuden hallinnonalan tehtävät monikanavaisiksi, asiakkaan näkökulmasta ymmärrettäviksi palvelukokonaisuuksiksi.

Sähköistämisen peruspilarit



Yhteinen asianhallintajärjestelmä



Yhteinen asiakastieto



Intranetin muuntaminen sähköiseksi työskentely-ympäristöksi

2017

Asiakkaalle tietoa ja palvelua tehokkaasti ja monikanavaisesti



YLEISNEUVONTA-PALVELUT JA ASIOIDEN VIREILLEPANO

> Internet ja Itsepalvelu



ASIAKASTUKI

Asiakaspalvelukeskus > puhelinsoitto tai sähköposti



SYVÄLLISTÄ ASIAINTUNTEMUSTA VAATIVAT TEHTÄVÄT

Asiantuntija > ajanvaraus tai yhteydenotto

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY-keskukset) hoitavat valtionhallinnon alueellisia toimeenpano- ja kehittämistehtäviä. Ne edistävät hyvän elinympäristön ja yhdyskuntarakenteen kehittämistä ja tukevat kansalaisten hyvinvointia ja elinkeinoelämän kilpailukykyä maakunnissa.



3 100 henkilötyövuotta



15 ELY-keskusta



210 M€ määrärahat

”Jos halutaan parantaa vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta, vanhoja prosesseja ei kannata sähköistää ennen niiden uudistamista.”

Tuloksia



Asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut helposti, nopeasti ja täsmällisesti.



Asiantuntijat voivat keskittyä vaativiin tehtäviin.



Tuottavuus paranee.