



Sidosryhmien ja asiakkaiden näkemysten perusteella Lupa- ja valvontaviraston valmistelu on oikealla tiellä – yhteenveto ensimmäisestä sidosryhmä- ja asiakastilaisuudesta 29.10.2024

Lupa- ja valvontaviraston toimeenpanohankkeen sidosryhmä- ja asiakastilaisuus 29.10.2024 keräsi linjoille noin 500 uudistuksesta kiinnostunutta sidosryhmien ja asiakkaiden edustajaa. Mukana oli väkeä mm. muista virastoista, kunnista, hyvinvointialueilta, ministeriöistä, järjestöistä ja yrityksistä. Tilaisuus jakautui kaikille yhteiseen osuuteen, jossa kerrottiin Lupa- ja valvontaviraston toiminnan lähtökohtia ja valmistelun tilannetta, sekä toimialakohtaisiin osuuksiin.

Tilaisuuden vuorovaikutuksessa käytettiin Howspace-työtilaa, jossa kommentointi olikin erittäin vilkasta ja runsaslukuista. Kaikki kommentit on otettu talteen ja niitä hyödynnetään viraston yleisessä ja toimialakohtaisessa jatkovalmistelussa.

Yleisesti ottaen voi todeta, että osallistujien ajatukset vastaavat pitkälti Lupa- ja valvontaviraston perustamisen tavoitteita: kommenteissa toivottiin asioiden käsittelyn, asioinnin ja palvelujen sujuvoitumista ja selkeytymistä sekä ennakoitavuuden paranemista. Muutoksen toivottiin myös vähentävän turhaa byrokratiaa. Kommenttien perusteella yhteistyön ja tiedonkulun parantaminen, tietojärjestelmien toimivuuden kehittäminen sekä resursoinnin varmistaminen nähtiin keskeisinä tekijöinä valmistelun ja muutoksen läpiviennin onnistumisessa. Sidosryhmien ja asiakkaiden näkemyksistä saatiin siis tärkeää tukea valmistelun päälinjoille ja arvokkaita ajatuksia yksityiskohtienkin huomiointia varten.

Alla on jaoteltu teemoittain keskeisimmät nostot tilaisuuden yleisen osion kommentteista.

Yhteistyö ja asiakaspalvelu

- **Sidosryhmät ja asiakasnäkökulma:** Kommenteissa korostui asiakkaan näkökulman huomiointi ja asiakaslähtöisyys viraston kaikessa toiminnassa. Myös sujuvan yhteistyön merkitys eri viranomaisten, palveluntuottajien ja muiden sidosryhmien kanssa nousi vahvasti esiin. On myös tärkeää varmistaa, että kaikki osapuolet saavat riittävästi tietoa valmistelun etenemisestä ja tulevista muutoksista.
- **Sujuva asiakaspalvelu:** Asiakkaiden pitää saada hoidettua asiansa sujuvasti yhdeltä luukulta ilman pallottelua. Oikean asiantuntijan pakeille pitäisi päästä helposti, ja tarpeellisen tiedon tulee löytyä vaivatta. Virastossa pitää olla tehokkaat asiakaspalveluprosessit ja sisäinen tiedonkulku. Lisäksi viraston resursointi ja riittävä henkilöstömäärä ovat keskeisiä tekijöitä sujuvan toiminnan varmistamiseksi.
- **Monialaisuuden hallinta:** Monialaisuudessa on tärkeää löytää tasapaino, jotta ei tehdä yksinkertaisista asioista tarpeettoman monimutkaisia. Toiminnan ja ohjauksen tulee olla yhtenäistä, ja valtion viranomaisten välillä pitäisi olla selkeät linjaukset ja yhteiset näkemykset.



Tietojärjestelmät ja digitalisaatio

- **Kehittäminen ja yhteensovittaminen:** Kommenteissa tärkeänä pidettiin, että tietojärjestelmien kehittäminen suunnitellaan huolellisesti ja järjestelmien yhteensovittamiseen varataan riittävästi aikaa ja resursseja. Pilottivaiheessa testatut järjestelmät tulee ottaa käyttöön vasta, kun ne ovat toimivia ja yhteensopivia.
- **Tietojärjestelmien toimivuus:** Tietojärjestelmien kehityksessä pitäisi ottaa huomioon niiden käytettävyys ja kustannustehokkuus. Järjestelmien pitää toimia myös poikkeuksellisissa tilanteissa, kuten ruuhkahuippuina. Ketteryyden varjolla ei tule tehdä nopeita, huonosti suunniteltuja hankintoja. Erilaisia ja eri toimijoiden tarjoamia vaihtoehtoja olisi hyvä tarkastella.
- **Sähköinen asiointi ja käyttöliittymät:** Erityisesti asiakasrajapinnan sähköisten järjestelmien ja asiointikanavien sujuvuuteen, selkeyteen ja käyttäjälähtöisyyteen tulee panostaa. Sähköisen asioinnin pitäisi olla vuorovaikutteista ja asiakasta opastavaa. Järjestelmien välillä tulisi hakea laajaa yhteen toimivuutta.

Yhtenäiset toimintatavat ja laintulkinnat

- **Käytäntöjen ja linjausten yhtenäisyys:** Kommenttien perusteella yhdeksi tärkeimmistä toiveista nousi valtakunnallisesti yhdenmukaisten linjausten aikaansaaminen ja niiden mukaan toimiminen. Yhteiset linjaukset ja käytännöt varmistavat yhdenmukaisuuden eri alueilla ja eri palveluntuottajien osalta sekä käsittelyaikojen tasapuolisuuden. Tämä on myös Lupa- ja valvontaviraston perustamisen keskeinen lähtökohta.
- **Tulkinnat ja ohjeistukset:** Tarvitaan selkeitä ohjeistuksia ja yhteisiä tulkintoja, jotta eri virastot ja toimijat voivat noudattaa samoja käytäntöjä. Selkeämmät yhteiset ohjeet ja käytännöt nopeuttaisivat myös asioiden käsittelyä.

Henkilöstö ja osaaminen

- **Resurssit:** Työntekijöiden riittävä määrä ja heidän pysyvyytensä ovat tärkeitä, jotta muutosten valmistelu ja toteutus onnistuvat.
- **Osaaminen ja koulutus:** Henkilöstön koulutukseen tulee panostaa. Myös tärkeiden sidosryhmien työntekijöiden on voitava perehtyä tuleviin muutoksiin hyvissä ajoin ennen niiden voimaantuloa.

Alueellisuus ja alueelliset erityispiirteet

- **Paikallistuntemus ja alueellinen näkökulma:** Paikallistuntemus on tärkeää säilyttää, jotta viranomaiset voivat vastata alueellisiin erityispiirteisiin ja tarpeisiin.



- **Alueellinen yhteistyö:** Yhteistyö ja tiedonkulku paikallisten viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa tulee turvata, jotta paikallista ja alueellista tuntemusta vaativat asiat saadaan huomioitua tehokkaasti.