



# Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palvelutyytyväisyystutkimus 2014

## Yhteenvetoraportti

JUSSI KLEEMOLA | PEKKA AAVIKKO | JARI KINNUNEN



RAPORTTEJA 56 | 2015

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palvelutyytyväisyystutkimus 2014  
Yhteenvetoraportti

ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus

Kansikuva: Mikko Lehtimäki/ELY-keskuksen kuvapankki

ISBN 978-952-314-280-0 (PDF)

ISSN 2242-2846

ISSN 2242-2854 (verkojulkaisu)

URN:ISBN:978-952-314-280-0

[www.doria.fi/ely-keskus](http://www.doria.fi/ely-keskus)

# Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palvelutyytyväisyystutkimus 2014

## Yhteenvetoraportti

HMV SERVICE ECONOMY OY  
JUSSI KLEEMOLA  
PEKKA AAVIKKO  
JARI KINNUNEN

## Sisältö

<b>Tutkimuksen lähtökohdat .....</b>	<b>2</b>
<b>Rahoituskyselyiden tulokset .....</b>	<b>4</b>
<b>Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin.....</b>	<b>4</b>
Palvelu kokonaisuudessaan .....	4
Asiantuntemus .....	7
Ystävällisyys .....	8
Asian käsittelynopeus .....	10
Päätöksen perustelut.....	11
<b>Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin .....</b>	<b>13</b>
Tyytyväisyys palveluihin päätöksen mukaan lajiteltuna .....	13
Tyytyväisyys palveluihin rahoitusmuodoittain .....	13
<b>Asiakastyytymättömyyden aiheet.....</b>	<b>15</b>
<b>Erityiset asiakastyytymättömyyden aiheet .....</b>	<b>16</b>
Kehittämideoita asiakkailta.....	16
<b>Maksatuskyselyiden tulokset .....</b>	<b>19</b>
<b>Tyytyväisyys ELY-keskusten palveluihin .....</b>	<b>19</b>
Tyytyväisyyden kehittyminen .....	19
Palvelu kokonaisuudessaan .....	20
Asiantuntemus .....	22
Ystävällisyys .....	24
Asian käsittelynopeus .....	25
Päätöksen perustelut.....	26
<b>Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin .....</b>	<b>27</b>
Tyytyväisyys palveluihin päätöksen mukaan lajiteltuna .....	27
Tyytyväisyys palveluihin maksatusmuodoittain.....	28
<b>Asiakastyytymättömyyden aiheet.....</b>	<b>30</b>
<b>Erityiset asiakastyytymättömyyden aiheet .....</b>	<b>31</b>
<b>Kehittämideoita asiakkailta .....</b>	<b>31</b>
<b>Lupakyselyiden tulokset.....</b>	<b>33</b>
<b>Tyytyväisyys ELY-keskuksen lupapalveluihin .....</b>	<b>34</b>
Tyytyväisyyden kehittyminen .....	34
Palvelu kokonaisuudessaan .....	34
Asiantuntemus.....	36
Ystävällisyys .....	38
Asian käsittelynopeus .....	39
Päätöksen perustelut.....	41
<b>Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin .....</b>	<b>42</b>
Tyytyväisyys palveluihin päätöksen mukaan lajiteltuna .....	42
Tyytyväisyys palveluihin lupamuodoittain .....	43
<b>Asiakastyytymättömyyden aiheet.....</b>	<b>45</b>
<b>Erityiset asiakastyytymättömyyden aiheet .....</b>	<b>45</b>

<b>Kehittämideoita asiakkailta .....</b>	<b>45</b>
<b>Valvontakyselyiden tulokset.....</b>	<b>48</b>
<b>Tyytyväisyys ELY-keskuksen valvontapalveluihin .....</b>	<b>48</b>
Tyytyväisyyden kehittyminen .....	48
Palvelu kokonaisuudessaan .....	49
Asiantuntemus .....	50
Ystävällisyys .....	51
Asian käsittelynopeus .....	52
Päätöksen perustelut .....	53
<b>Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin .....</b>	<b>53</b>
Tyytyväisyys palveluihin valvontamuodoittain.....	53
<b>Asiakastyytymättömyyden aiheet.....</b>	<b>55</b>
<b>Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet .....</b>	<b>56</b>
Kehittämideoita asiakkailta.....	57
<b>Yhteenveto ja johtopäätökset.....</b>	<b>60</b>
<b>Johtopäätöksiä.....</b>	<b>63</b>

# Tutkimuksen lähtökohdat

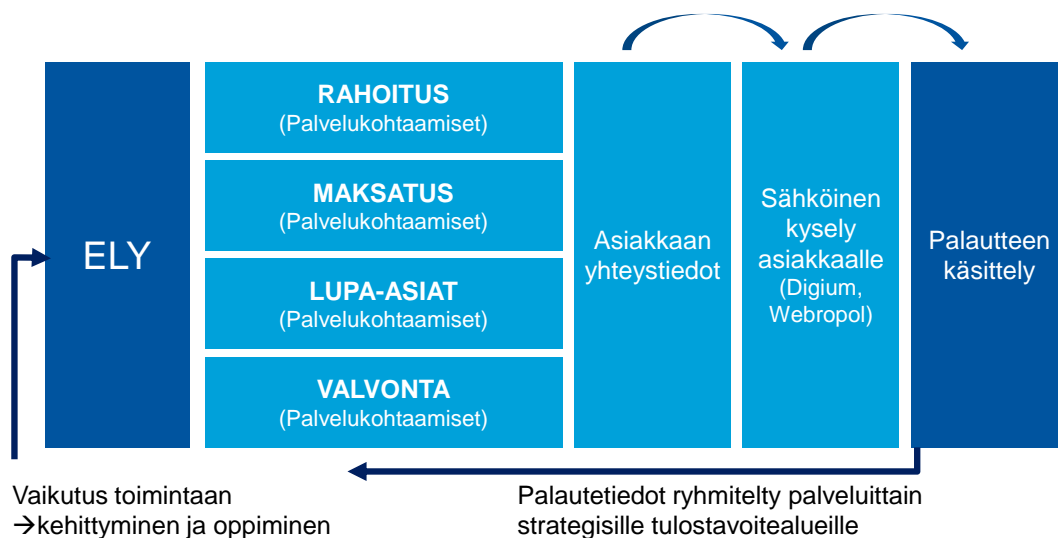
ELY-keskusten toiminnalla vaikutetaan alueiden vetovoimaisuuden, toimintaedellytysten ja hyvinvoinnin parantumiseen. Nykytilanteessa ELY-keskukset tarjoavat asiakkailleen asiantuntevaa ja vaikuttavaa palvelua vähenevillä resursseilla. Palvelutyytyväisyystutkimuksen yksi ulottuvuus on etsiä tasapainoa asiakaspalvelujen laadun ja kustannustehokkuuden vaatimuksissa. Tutkimuksen piiriin otetuissa palveluissa on kaikille yhteisiä ja kunkin alueen omista tarpeista lähteviä valinnaisia palveluja. Yhteiset palvelut muodostavat valtakunnallisen vertailuaineiston. ELY-keskusten välillä voi olla isoja eroja palvelutuotteiden suoritteiden määrässä ja asian tärkeydessä kyseisellä alueella.

Asiakastytyväisyys muodostaa olennaisen osan julkisen palvelun hyväksyttävyyttä. Palvelukokemus jättää asiakkaalle kuvan viranomaisen toiminnasta.

Tuloksilla voidaan mitata laadullisten tavoitteiden saavuttamista. Toisaalta palautetta on mahdollista hyödyntää palvelujen johtamisen ja prosessien kehittämiseen.

Palvelutyytyväisyyskyselyillä halutaan ymmärtää asiakkaan palvelukokemus, kerätä tietoa siitä, mitä pitää muuttaa ja miten palvelu pitää tuottaa. Asiakaspalutteen tärkein osa on vastausten käyttö kehittämissä. Erilaisten asiakkaiden/asiakasryhmien vastauksia tarvitaan tunnistamaan kehitystrendit ja alueelliset erot palveluissa. Vastausten perusteella voidaan korjata asioita, joihin asiakkaat ovat tyytymättömiä, kehittää palvelua ja tuotteita asiakasehdotusten pohjalta sekä nostaa ELY-keskusten profiilia osoittamalla asiakkaille arvostavaa palautetta yhteistyöstä. Tarkemmalla kuvalla asiakastytyväisyydestä pystytään kohdistamaan työtä merkityksellisiin asioihin eikä käytetä resursseja seikkoihin, joilla ei ole asiakkaalle merkitystä.

Kuva 1. Palvelutyytyväisyystutkimuksen toteutusprosessi



Tutkimushankkeen sisältönä oli suorittaa ELY-keskusten palvelutyytyväisyyskyselyssä saatujen vastausten analysointi, tulosten esittely ELY-keskuksille ja yhteenvetoraportin laatiminen verkkojulkaisuna.

Tutkimus toteutettiin neljänä erillisenä kyselynä:

1. Rahoituspäätöksiin liittyvä kysely
2. Maksatuspäätöksiin liittyvä kysely
3. Lupa-asioihin liittyvä kysely
4. Valvontapalveluihin liittyvä kysely

ELY-keskukset ovat vastanneet tutkimuksen tiedonkeruusta oman alueensa asiakkaiden osalta. Tiedonkeruu on toteutettu vuoden 2014 aikana lähettämällä asiakkaille sähköinen Digium- tai Webropol-kysely. Kysely toteutettiin saman sisältöisenä kuin vuoden 2013 tutkimuksessa ja käyttäen valtakunnallisesti yhtenäisiä lomakkeita.

Valtakunnallisten tulosten aikaansaamiseksi 15 ELY-keskuksen kyselytulokset yhdistettiin palveluittain. Vastauksia saatiin kaikkiaan 4773 kappaletta. Lisäksi tuloksia on vertailtu aikaisempiin ELY-keskusten vuoden 2013 tuloksiin sekä soveltuvin osin vuoden 2012 pilottitutkimuksen tuloksiin. Vuoden 2012 tutkimus toteutettiin rahoitus- ja maksatuskyselyiden osalta kuuden (6) pilottina toimineen ELY-keskuksen alueella.

Taulukko 1. Vastaajamäärät kyselyittäin

ELY-keskus	Vastaajamäärät (kpl.)kyselyittäin									
	Rahoitus (N)		Maksatus (N)		Luvat (N)		Valvonta (N)		Yhteensä (N)	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Etelä-Pohjanmaa	93	66	181	88	1368	20	122	51	1764	225
Etelä-Savo	34	25	114	39	3	-	8	8	159	72
Häme	164	7	219	16	5	-	49	4	437	27
Kaakkois-Suomi	98	49	367	314	6	6	76	25	547	394
Kainuu	17	33	27	32	-	-	5	8	49	73
Keski-Suomi	94	51	20	22	16	7	1	5	131	85
Lappi	24	21	21	34	17	-	10	-	72	55
Pirkanmaa	13	23	138	44	-	-	-	3	151	70
Pohjanmaa	92	40	77	15	-	-	-	-	169	55
Pohjois-Karjala	44	88	100	23	-	-	14	18	158	129
Pohjois-Pohjanmaa	27	50	65	76	8	11	2	84	102	221
Pohjois-Savo	30	32	-	-	15	6	9	10	54	48
Satakunta	96	14	45	42	-	-	53	37	194	93
Uusimaa	73	24	25	-	16	4	39	6	153	34
Varsinais-Suomi	112	51	287	41	227	-	7	8	633	100
<b>Yhteensä (N)</b>	<b>1011</b>	<b>574</b>	<b>1686</b>	<b>786</b>	<b>1681</b>	<b>54</b>	<b>395</b>	<b>267</b>	<b>4773</b>	<b>1681</b>

Tuloksia tulkittaessa tulee ottaa huomioon, että vastaajamäärät vaihtelevat palveluittain ja ELY-keskuksittain. Alle 10 vastaajan vastauskeskiarvon pohjalta ei suositella tehtävän pidemmälle vietyjä johtopäätöksiä.

Palvelutyytyväisyystutkimuksen avulla saatavaa tietoa hyödynnetään ELY-keskusten ohjauksessa ja kehittämisessä. Lisäksi asiakas- ja palvelutyytyväisyys on yksi osatekijöistä, joiden perusteella arvioidaan ELY-keskusten ylijohantajien onnistumista.

# Rahoituskyselyiden tulokset

Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. Etenkin palvelun asiantuntemukseen ja ystävällisyyteen ollaan hyvin tyytyväisiä. Asiakkaiden tyytyväisyys palvelun eri osatekijöihin on parantunut tasaisesti edellisvuosiin nähden ja asiakkaat antavat palvelun eri osatekijöille keskimäärin hyvän arvosanan. Poikkeuksena on asian käsittelynopeus, jonka osalta asiakkaiden tyytyväisyys on selvästi muita osatekijöitä alhaisempi ja laskenut verrattuna vuoden 2013 tuloksiin.

Erityisesti asioinnin helppous ja palvelun asiakaslähtöisyys sai hyvää palautetta asiakkailta. Sen sijaan kritiikkiä saivat osakseen pitkät käsittelyajat, raskaaksi koettu hakemusprosessi sekä tiedonsaannissa tapahtuneet katkokset tai väärinymmärrykset.

Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on merkittäviä eroja asiakastyytyväisyydessä. Tyytyväisimpiä asiakkaat olivat Kainuun-, Pohjanmaan- sekä Etelä-pohjanmaan ELY-keskusten palveluun. Erot selittyvät osittain kyselyyn osallistuneiden asiakkaiden arvioimien rahoitusmuotojen painottumisessa ELY-keskuksittain, mutta taustalla on myös palveluprosessiin liittyviä tekijöitä.

Asiakkaat esittivät suuren määrän yksittäisiä kehitysideoita seuraavilta osa-alueilta:

- Sähköisten palveluiden kehittäminen
- Verkkosivuston kehittäminen
- Käsittelyprosessin kehittäminen
- Keskittyminen kokonaisuuksiin
- Asiakaslähtöinen palveluasenne
- Asiakkaan neuvontaan ja ohjaukseen panostaminen
- Rahoituksen saamisen edellytyksistä viestiminen
- Päätösten perusteluihin panostaminen

## Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan ELY-keskuksen antamaa palvelua viiden eri osatekijän kannalta. Vastaajat olivat pääosin varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. Etenkin palvelun asiantuntemukseen ja ystävällisyyteen ollaan hyvin tyytyväisiä. Kokonaisuudessaan palvelulle annetaankin näiden tekijöiden ansiosta keskimäärin hyvät arvosanat. Seuraavassa on käyty tarkemmin läpi kunkin viiden palvelun osatekijän tuloksia ELY-keskuskohtaisesti.

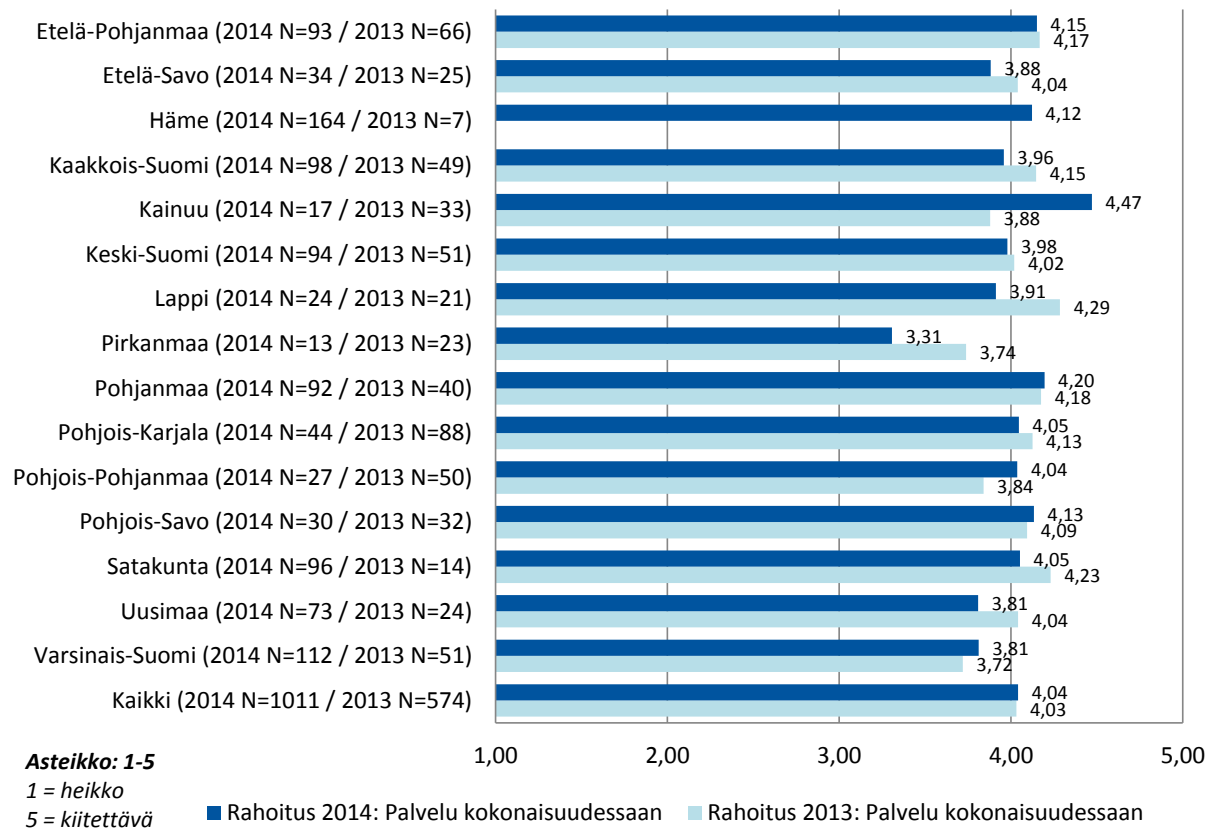
## Palvelu kokonaisuudessaan

Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on merkittäviä eroja asiakastyytyväisyydessä. ELY-keskuskohtaisesti tulisi arvioida, mitkä tekijät vaikuttavat omaan arvosanaan ja sijoittumiseen suhteessa muihin ELY-keskuksiin. Kainuun vastaajat ovat kaikkein tyytyväisimpiä palveluun kokonaisuudessaan ja alhaisimmat tyytyväisyysarvosanat sai Pirkanmaan ELY-keskus, joskin molempien ELY-keskusten osalta arvio perustuu varsin pienen vastaajajoukon antamiin arvioihin.

Vastaajamäärät ovat joidenkin ELY-keskusten osalta varsin alhaiset, jolloin yksittäisen vastaajan antamat arvosanat voivat vaikuttaa merkittävästi keskiarvoon. Vastaajamäärältään alle 10 jäävien ELY-keskusten tuloksia ei ole esitetty kuvaajassa.



Kuva 2: ELY-keskusten palvelulle kokonaisuudessaan annettujen tyytyväisyyssarvioiden keskiarvot ELY-keskuskohtaisesti.



Kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat kokonaisarvion osalta 3,31 ja 4,47 välillä (Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä). Asiakkaiden rahoituspalvelulle kokonaisuudessaan antamien arvioiden valtakunnalliseksi keskiarvoksi muodostui 4,04 eli hyvä. Eniten arvostamat paranivat Kainuussa ja Pohjois-Pohjanmaalla. Tulokset heikkenivät eniten Pirkanmaalla ja Lapissa, joskin vastaajamäärät näiden ELY-keskusten osalta olivat varsin pieniä, mikä heikentää muutoksen merkittävyyttä.

#### Valittuja avoimia vastauksia - Mihin olitte erityisen tyytyväinen?

- “ Oli helppo asioida ja sai riittävästi neuvoja. Yrittäjälähtöisyyteen.
- “ Asia hoitui vaivattomasti
- “ Asia on ollut tähän mennessä selkeämpi hoitaa kuin luulin alun perin
- “ Lopulta kokonaisuutena sujui kaikki vaivattomasti
- “ Meihin oltiin aktiivisesti yhteydessä (yhteyshenkilö) ja tuettiin hyvin, neuvottiin ja ohjattiin hakeutumisen täytön ongelmakohdissa puhelimitse.
- “ Minua palveltiin aktiivisesti ja oma-aloitteisesti. Ja päätös tuli nopeasti, niin kuin piti.
- “ Palveluhenkinen ja opastettiin muutoshakemuksen tekemisessä ja sen käsittely tosi nopea.
- “ Erityisen tyytyväinen olen siihen että asiat hoidetaan yksilöllisesti ja yrityksen tarpeet huomioon ottaen.
- “ Paperit saatiin haettua ja tapaamisissa päätökset syntyivät eikä niitä jääty pohtimaan pitkiksi ajoiksi.
- “ Asian käsittely oli mutkaton ja päätökset toteutuivat nopeasti. Olin tyytyväinen yksinkertaiseen ja selkeään asian nopeaan käsittelyyn.
- “ Koko asian hoitamiseen kokonaisuutenaan sekä ystävälliseen ja asiantuntevaan palveluun.
- “ Keskustelu ihmisen kanssa, eikä mitään kauheaa paperiviidakkoa.
- “ asiantuntevuus. Halu etsiä paras mahdollinen ratkaisu koskien meidän projektia

- “ Selvyyteen asioita oikaistaessa ja joustavaan käsittelyyn
- “ Avoin käsittely ilman virkamiesmäistä byrokratiaa oli hienoa.
- “ ELY-keskuksen yritysasiantuntijan nopeaan ja joustavaan reagointiin asiassamme.
- “ Koko asia/casen käsittely oli nopeaa ja ammattitaitoista, luottamusta antava. Hyvää opastavaa neuvottelua, jossa tunnettiin yritys hyvin jo lähtökohtaisesti.
- “ Alusta alkaen prosessi oli selkeä, vaikka aikaa menikin, niin saimme selkeät tiedot siitä mitä voidaan ja mitä ei voida rahoittaa, ja näin kenenkään aikaa ei mennyt hukkaan, kun saimme fokuoitua hakemuksemme

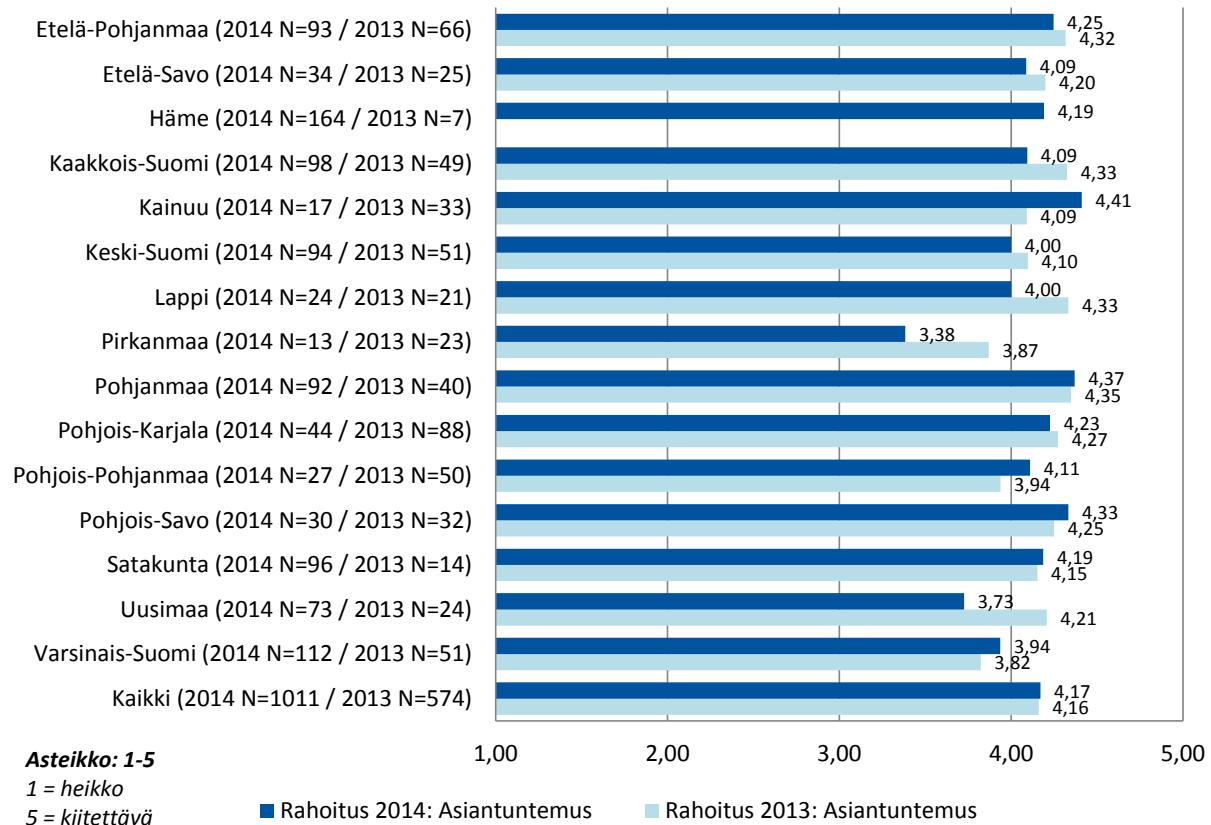
### **Valittuja avoimia vastauksia – Mikä oli tyytymättömyyden syy?**

- “ Varsin monimutkaiset ja epäselvät tukiehdot yhteishankkeissa, joissa yritysmuodot ovat erilaiset... tällainen byrokratia ei tuota mitään
- “ Olisin halunnut parempaa neuvontaa mitä missäkin vaiheessa pitää tehdä seuraavaksi
- “ Ei annettu kaikkia tarkennettavia kysymyksiä yhtä aikaa vaan ripotellen. Aina kun luuli, että asiat ovat ok, tuli lisäkysymys. Tämä toistui useita kertoja.
- “ Kontaktointi ei suju, yhteyttä rahoittajan edustajaan on lähes mahdotonta saada. Rahoittajan edustaja on vaihtunut hankkeessa koko ajan eikä aina ole ollut tiedossa kuka hän on. Palvelu on myös ollut joskus hyvin epäystävällistä ja negatiivista - tosin tämä koskee vain yhtä henkilöä. Muuten palvelu on ollut ystävällistä ja asiantuntevaa!
- “ Lomakkeiden ja virallisten palautteiden lähettelyn perusteella kontaktit jääneet etäisiksi. Yhteydenotto lisäselvityksi ja tiedusteluja varten oli olematonta.
- “ Rakennusinsinöörin toiminta on vaikeaa. hän ei perustele toimintaansa. vaikea tavoitettava. ei halua neuvoa mitenkään. tuollaisia oli 80 luvulla virastot täynnä.
- “ Hakemus siirrettiin Pirkanmaalta ensin Satakuntaan, vaikka puhelimitse oli etukäteen käyty läpi syyt siihen, miksi hakemus osoitetaan Pirkanmaalle. Loppujen lopuksi kaikki olivat samaa mieltä siitä, että hakemus kuuluu Pirkanmaalle, mutta aikaa tässä pompottelussa kului turhaan.
- “ Haimme starttirahaa. Summa on kokonaisuudessaan todella pieni, mutta se varmisti meille yrittäjänä edes jonkinlaisen turvan, jos toiminta ei ole heti kannattavaa. Tämä tuki oli kaikista yrityksen perustamisen vaiheista vaikein ja ihmettelyn suuresti miksi. Työllistämme nyt 13 henkilöä ja tämän päätöksen myöntäminen oli estää koko toiminnan aloittamisen, sillä tämän varassa olimmekin alussa. Rahoituksen varmistumiseen meni useampi kuukausi ja lopulta sisko ei edes saanut viimeisintä tukikuukautta jonkun byrokraattisen virheen vuoksi. ELY-keskus voisi miettiä onko heidän tehtävänsä tukea aloittavaa yritystä vaiko lyödä kapuloita rattaisiin. Puolen vuoden toiminnan jälkeen maksamme valtiolle 10 000 € kuukausittain arvonlisäveroa, toivottavasti siitä riittäisi jatkossa helpommin uusille yrittäjille heidän tukensa.
- “ Alkuvaiheessa tunnustellessamme mahdollisuutta avustuksen hakemiseen puhelimitse ja sähköpostilla, saimme huonoa palvelua. Kenties syy oli henkilökunnan kiireessä, mutta keskusteluiden sävy oli ELY-keskuksen puolelta hyvin töykeä, epäilevä ja negatiivinen, emmekä juuri saaneet kaipaamaamme apua. Teimme hakemuksen omatoimisesti verkkosivuilla, ja kun saimme hakemuksellemme käsittelijän, muuttui palvelu huomattavasti ystävällisemmäksi ja asiamme otettiin vakavasti.
- “ Valmisteluvaiheessa annettu puutteellista/ virheellistä tietoa. Käsittely ei pysy ilmoitetuissa aikarajoissa tai käsittelyvaiheesta ei ole saatu tietoa. Tiedusteluihin vastaamisnopeudet vaihtelevat rajusti. Perustelut olleet osittain virheellisiä, josta paistaa käsittelyn valmistelun huolimattomuus.

## Asiantuntemus

Asiakkaat arvioivat ELY-keskusten henkilökunnan asiantuntemuksen pääosin hyväksi tai jopa erinomaiseksi. Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on kuitenkin merkittäviä eroja asiakastytyväisyydessä palvelun asiantuntevuutta arvioitaessa. Pohjois-Savon, Kainuun ja Pohjanmaan ELY-keskusten asiakkaat ovat kaikkein tyytyväisimpiä palvelun asiantuntemukseen. Alhaisimmat tyytyväisyysavosanat sai Pirkanmaan ja Uudenmaan ELY-keskukset.

Kuva 3: ELY-keskuksen asiantuntemukselle annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat asiantuntemuksen osalta 3,38 ja 4,41. Asiakasarviot asiantuntemuksesta olivat valtakunnalliselta keskiarvoltaan 4,16, mitä voidaan pitää erinomaisena tuloksena. Eniten arvosanat paranivat Kainuussa ja Pohjois-Pohjanmaalla. Tulokset heikkenivät eniten Pirkanmaalla ja Uudellamaalla, joskin vastaajamäärät ovat osan näistä ELY-keskuksista osalta varsin pieniä, mikä heikentää muutoksen merkittävyyttä.

### Valittuja avoimia vastauksia - Mihin olitte erityisen tyytyväinen?

- “ Palvelun asiantuntemus ja asiakaslähtöisyys
- “ Asiantuntemukseen; kaikkiin kysymyksiin löytyi asiantuntemusta ja vastaukset olivat ammattimaisesti perusteltuja.
- “ Kokeneet viranomaiset joilla mahdollisuus ottaa kantaa kysymyksiin ilman viiveitä.
- “ Kaiken kaikkiaan olen aina saanut hyvää palvelua ja vastauksen kysymyksiin, mitä olen kysellyt. Yhteyshenkilömme ovat myös ystävällisiä ja asiantuntevia.
- “ Palvelu on ollut aina asiantuntevaa ja ystävällistä.
- “ Henkilökohtaiseen tapaamiseen Ely-keskuksen virkailijan kanssa sekä apuun hakemuksen muutoksissa.
- “ Asiantuntemus, ystävällisyys ja kärsivällinen virkamies!
- “ Kontaktihenkilömme asiantuntemukseen ja ohjaukseen

- “ neuvontaa ja opastukseen.
- “ Annetut neuvot ja ohjeet. Joustavuus
- “ Asiantunteva henkilö, joka ymmärsi asian luonteen ja tiesi mitä ja mihin ollaan hakemassa.(valitettavasti muualla ei välttämättä ole asia näin)
- “ Asiantuntijan ammattitaitoon ja suorapuheisuuteen, sekä neuvontaan asiasta niin että maallikko ymmärtää mistä on kysymys!

### **Valittuja avoimia vastauksia – Mikä oli tyytymättömyyden syy?**

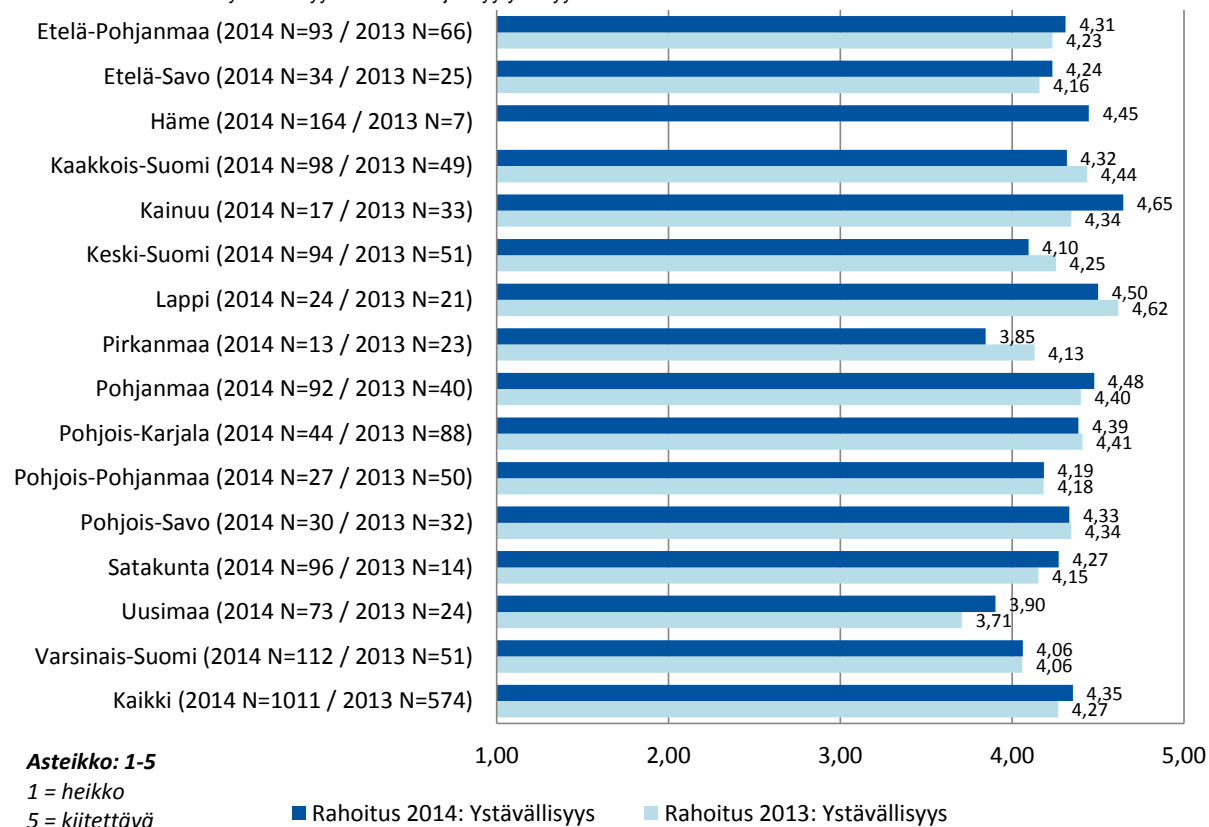
- “ En usko, että asian käsittelien virkamiehen asiantuntemus hakemuksen sisällön käsittelyyn oli riittävä. Kiinnostus asiaan kohtaan ei ollut riittävä ja minua kannustettiin olemaan hakematta vara-rahaa. Päätöksen perustelut olivat mielestäni ristiriidassa sen kanssa mihin käyttötarkoitukseen vara-rahaa voi hakea. Tämä hakemuksen käsittelijä olisi hylännyt myös facebookin, LinedInnin jne. hakemukset.
- “ ennakkotietona saatu tieto avustuksesta ei pitänyt lopulta paikkaansa
- “ ELY:n asiantuntija ei tehnyt mitään auttaakseen yrittäjää asiakirjaviidakossa. Sen sijaan hän teki kaikkensa puhelimesta, sähköpostilla ja henkilökohtaisissa tapaamisissa korostaakseen omaa valtaansa käsillä olevassa asiassa ja kyykyttääkseen yrittäjää. Kauhea kokemus - ei ikinä enää, enkä varmasti suosittelen myöskään muille
- “ Toimialan tuntemus vaikeutti hankkeen suunnittelua ja hakemuksen käsittelyä
- “ Asian yhteyshenkilönä oli kolme eri henkilöä, jotka kaikki antoivat vähän eri infoa. Kaksi heistä oli todella huonosti tavoitettavissa.
- “ Joskus henkilöitä hyvin vaikea tavoittaa, aikataulut venyvät. Eri henkilöiltä saadut tiedot vaihtelevat välillä (samana päivänä voi saada keskenään ristiriitaisia tietoja)
- “ Henkilökohtaisessa neuvonannossa olisin toivonut parempaa ajankäyttölistä tehokkuutta.
- “ Kokonaisuuksien ymmärtäminen. Pykälien taakse pakeneminen, Asiantuntemattomuus.
- “ Asiantuntijalla ei tuntunut olevan tietoa/taitoa alaani liittyen. Asian käsittelyaika n. kuukausi tuntui pitkältä päätöksen perusteluun verrattuna. Päätös tehtiin "joukkopäätöksenä", ottamatta kantaa yritysidean kannattavuuteen.

## **Ystävällisyys**

Asiakkaat arvioivat ELY-keskusten palvelun ystävällisyyden pääosin hyväksi tai jopa erinomaiseksi. Palvelun koetulla ystävällisyydellä näyttäisi olevan selvä yhteys kokonaistyytyväisyyteen. Erittäin tyytyväisistä asiakkaista useat kehuivat palvelun ystävällisyyttä, ja tyytymättömät asiakkaat kritisoivat saamaansa tyyliä tai ylimielistäkin palvelua.

Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on merkittäviä eroja asiakastyytyväisyydessä palvelun ystävällisyyden osalta. Kainuun, Lapin, Pohjanmaan, Pohjois-Karjalan ja Pohjois-Savon asiakkaat olivat kaikkein tyytyväisimpiä palvelun ystävällisyyteen. Alhaisimmat tyytyväisyysavosanat sai Pirkanmaan ja Uudenmaan ELY-keskukset.

Kuva 4: ELY-keskuksen ystävällisyydelle annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Kaikkien vastausten ELY-keskuskohtaiset keskiarvot vaihtelivat palvelun ystävällisyyden osalta 3,85 ja 4,65 välillä. Asiakkaiden ystävällisyydelle antamien arvioiden valtakunnalliseksi keskiarvoksi muodostui 4,35, mitä voi pitää erinomaisena. Eniten arvosanat paranivat Kainuussa ja Uudellamaalla. Tulokset heikkenivät eniten Pirkanmaalla ja Keski-Suomessa, joskin vastaajamäärät joidenkin ELY-keskusten osalta olivat varsin pieniä, mikä heikentää muutoksen merkittävyyttä.

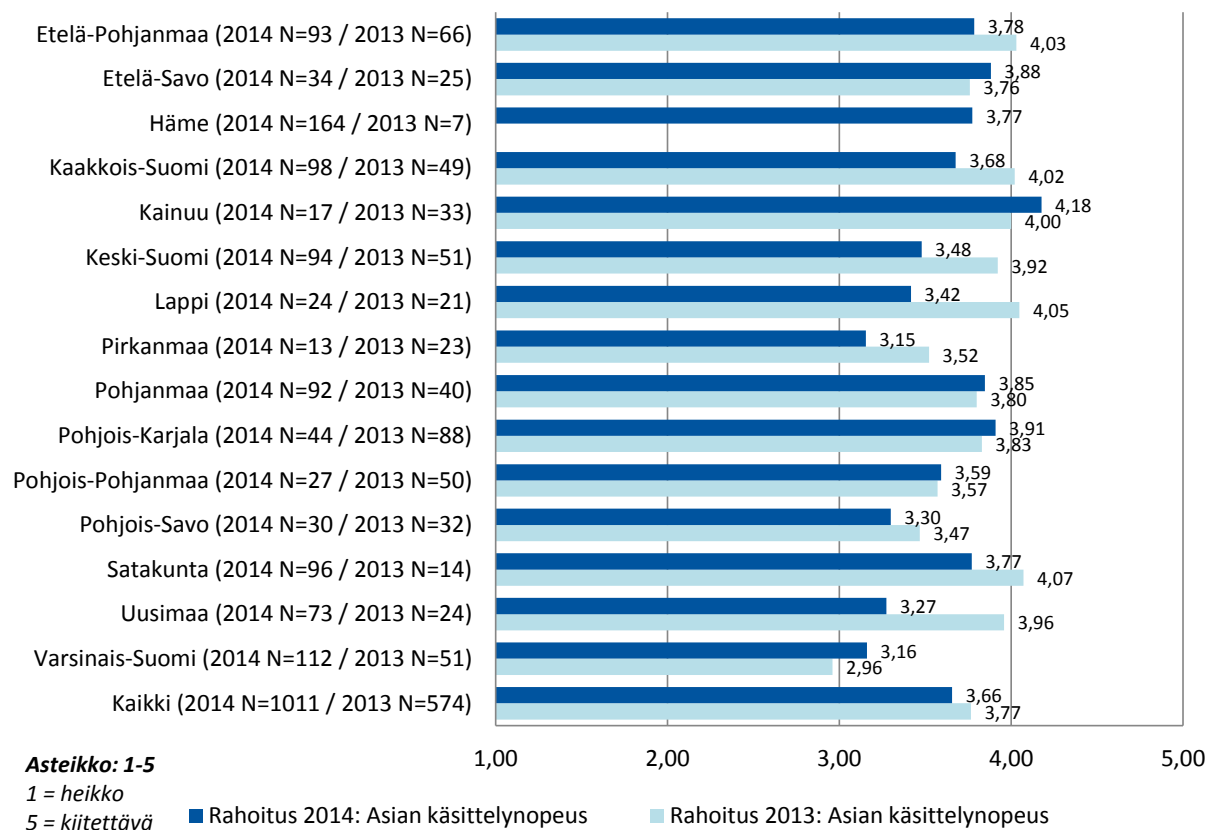
#### Valittuja avoimia vastauksia - Mihin olitte erityisen tyytyväinen?

- “ Käsittelijä oli hyvin ystävällinen ja kärsivällinen hakemuksen käsittelyssä.
- “ Asenne oli erittäin ystävällinen.
- “ Palvelun ystävällisyyteen ja asiantuntevuuteen.
- “ Ystävällinen ja jouheva palvelu.
- “ Ihanat ihmiset, jotka aina vastaavat asiallisesti ja haluavat auttaa ja palvella.
- “ Asenteeseen ja palvelu halukkuuteen, myös ohjeet ja neuvonta oli selkeää.
- “ Ystävällisyyteen ja nopeuteen.
- “ Asiantuntemukseen ja ystävälliseen palveluun.
- “ Palvelun ystävällisyyteen ja asiantuntemukseen
- “ Palvelu oli ystävällistä ja asiantuntevaa. Se edisti hyvin hankkeen viimeistelyä.
- “ ystävällinen ja asiallinen palvelu joka vaiheessa
- “ Asiaa käsitelleen yritystutkijan asenne ja asiantuntemuus oli tavattaessa hyvä. Asiat etenivät yhteydenotosta tapaamiseen ja päätökseen suhteellisen nopeasti ja joustavasti.
- “ Erittäin ystävällinen ja asiallinen asiakaspalvelu
- “ Koen saaneeni aina hyvää palvelua, joka lähtee ystävällisistä ja palvelu alttiista henkilöistä joita voi, oli kysymys mikä tahansa, niin lähestyä

## Asian käsittelynopeus

Asian käsittelynopeus sai selvästi muita tekijöitä heikomman tyytyväisyysarvosanan. Myös avoimissa vastauksissa käsittelynopeus keräsi kritiikkiä. Käsittelyajan ohella asiakkaat toivovat paremmin tietoa prosessin etenemisestä etenkin sen pitkittyessä. Mahdollisista hakemuksen täydennistarpeista toivotaan myös tietoa. Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on huomattavia eroja asiakastytyväisyydessä palvelun asian käsittelynopeuden osalta. Kainuun, Pohjois-Karjalan ja Etelä-Savon asiakkaat olivat kaikkein tyytyväisimpiä asian käsittelynopeuteen. Alhaisimmat tyytyväisyysarvosanat sai Pirkanmaan, Pohjois-Savon, Uudenmaan ja Varsinais-Suomen ELY-keskukset.

Kuva 5: ELY-keskuksen käsittelynopeudelle annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Kaikkien vastausten ELY-keskuskohtaiset keskiarvot vaihtelivat asian käsittelynopeuden osalta 3,15 ja 4,18 välillä. Asiakkaiden antamien arvioiden valtakunnalliseksi keskiarvoksi muodostui 3,66, mikä on alhaisin kaikista rahoituspalveluiden osatekijöistä. Eniten arvosanat paranivat Kainuussa ja Varsinais-Suomessa. Tulokset heikkenivät eniten Uudellamaalla, Lapissa ja Keski-Suomessa, joskin vastaajamäärät joidenkin ELY-keskusten osalta olivat varsin pieniä, mikä heikentää muutoksen merkittävyyttä.

### Valittuja avoimia vastauksia – Mikä oli tyytymättömyyden syy?

- “ Päätöstä joutuu odottamaan melko pitkään, mikä aiheuttaa epätietoisuutta esim. hanketyöntekijöiden palkkauksen suhteen.
- “ Päätöksen saaminen kesti kauan. Hankkeen järjestelyn kannalta aikaisemmin tuleva päätös olisi hyvä.
- “ Pitkä käsittelyaika. Epäasiallinen käytös.
- “ Netin kautta laittamani rahoitushakemuksen tiimoilta oltiin yhteydessä vasta 4 viikon päästä ja silloin asia oli jo ehditty hoitaa muuten. Aivan liian hidasta toimintaa!

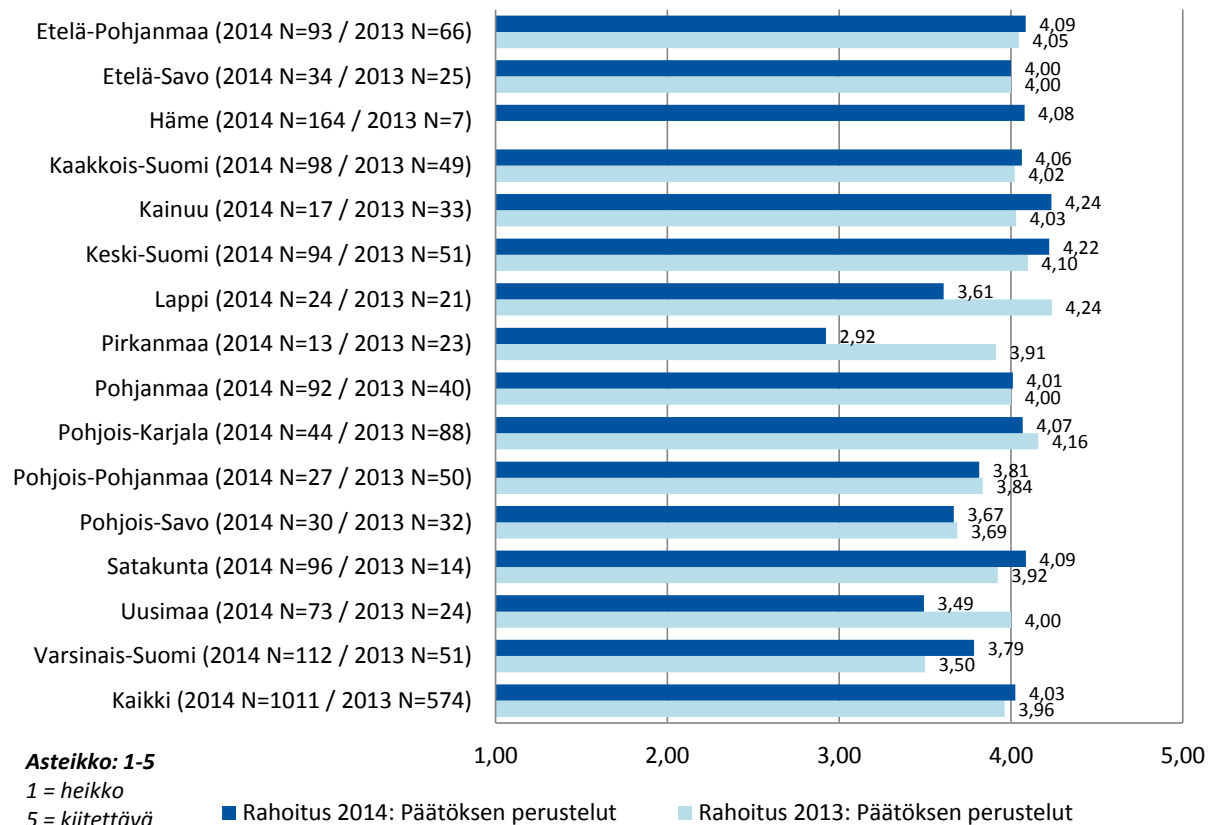
- “ Päättös tuli puoli vuotta hankkeen aiotun alkamisajankohdan jälkeen, jolloin esimerkiksi budjettiin voi olla hankalaa enää vaikuttaa.
- “ Hakemus jätettiin maaliskuun alussa ja päätös saatiin toukokuun puolessa välissä. Välillä ei tullut mitään tietoa.
- “ Hakemuksen jättöajan ja päätöksen välillä on 5-6 kk. Ratkaisun saaminen helmi-maaliskuussa helpottaisi toteutusta. Hankerahat ovat siksi pieniä, että ne riittävät 2-4 kk toteutukseen.
- “ Asian käsittely kesti aika kauan mielestäni. Siinäkin oli hyvää kuitenkin se että oli tiedossa mihin mennessä asia tullaan käsittelemään. Minulta pyydettiin lisäselvityksiä ja niiden jättämiseen ei jäänyt kuin viikko aikaa ennen kuin päätöksen piti olla tehty. Olin hakemuksen kuitenkin jättänyt yli 3kk sitten eli, jos sitä olisi katsottu vähän aiemmin minulle olisi jäänyt enemmän aikaa antaa lisäselvityksiä.
- “ Todella vaikeata ymmärtää miksi pitää laittaa anomukset sisään lokakuussa ja vastauksen saa vasta toukokuussa. Ellei aikatauluja pysty teillä päin nopeuttaa niin pitäisi ainakin sallia vuoden alusta toteutuneita kuluja mukaan projektiin. Aina ei vaan voi odottaa, koska työntekijöitä ei enää saa. Pakosta joutuu siirtämään kaikki työt syksyyn joka on ilmastollisesti hankala aikaa.

## Päätöksen perustelut

Vastaajien tyytyväisyys päätöksen perusteluihin oli keskimäärin hyvällä tasolla. Asiakkaiden tyytyväisyys riippuu voimakkaasti rahoituspäätöksestä. Myönteisen päätöksen saaneet ovat selvästi tyytyväisimpiä. Osaltaan arvosanoja painoi kielteisen rahoituspäätöksen saaneiden tyytymättömyys tehtyyn päätöksen.

Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on huomattavia eroja asiakastytyväisyydessä päätöksen perusteluiden osalta. Kainuun ja Keski-Suomen Ely-keskusten asiakkaat olivat tyytyväisimpiä päätösten perusteluihin. Alhaisimmat tyytyväisyysavosanat sai Pirkanmaan, Lapin ja Uudenmaan ELY-keskukset.

Kuva 6: ELY-keskuksen päätöksen perusteluille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Kaikkien vastausten ELY-keskuskohtaiset keskiarvot vaihtelivat päätöksen perusteluiden osalta 2,92 ja 4,24 välillä. Asiakkaiden antamien arvioiden valtakunnalliseksi keskiarvoksi muodostui 4,03. Eniten arvostanut paranivat Kainuussa ja Varsinais-Suomessa. Tulokset heikkenivät eniten Pirkanmaalla, Lapissa ja Uudellamaalla, joskin vastaajamäärät joidenkin ELY-keskusten osalta olivat varsin pieniä, mikä heikentää muutoksen merkittävyyttä.

### **Valittuja avoimia vastauksia – Mikä oli tyytymättömyyden syy?**

- “ *Hakemuksemme hylättiin perusteettomasti syiden perusteella joihin hakija ei voinut vaikuttaa.*
- “ *En ymmärrä miksi ei hakemusta voida käsitellä kuten Tekesissä. Olin pakotettu alkamaan suunnittelun koneillemme jo ennen kun anomus tehtiin (sillä perusteella jo päätös oli hylätty), koska Ely-keskuksesta ei vastattu soittopyyntöihin. Pitääkö yrityksen olla konkurssikypsä ennen kun saa avustusta? Minulta kysyttiin: Mihin tarvitset avustusta, kun tase on kunnossa. Pitääkö riski olla niin suuri, ettei yrittäjä saa luottaa tulevaan innovaatio tuotteeseensa. Haloo järjeksiin hankkeisiin tukea ei järjettömiin*
- “ *Päätöksessä ei käytännössä ollut perustelua ollenkaan*
- “ *mielestämme kieltävän päätöksen perustelu oli virheellinen, harkitsimme oikaisua päätökselle*
- “ *Perustelut ontuivat pahasti ja olivat virheellisiä hankettani koskien.*
- “ *Päätökseen johtaneet syyt olivat vähäisiä. Oletettua oli että kaikkeen voi hakea tukea. Loppupelissä vain kilpailutilanteeseen kiinnitettiin huomiota. Oletettavaa on että kaikissa investoinneissa, on kyse kilpailutilanteen parantamisesta. Joten se ainoana perusteluna, oli mielestäni heikkoa tietämystä alastani. Esim. Alueella on enemmän hieroja kuin kosmetologeja, kuitenkin hieroja oli saanut rahoitustukea itsensä kehittämiseen. Eikö se vääristä kilpailua?*
- “ *Netin kautta hakemuksen täyttäminen ei onnistunut. Käytin siihen lukuisia tunteja, hain apua ja loppujen lopuksi sain kuulla, ettei kaikilta koneilta (johtuen suojuuksista) homma toimikkaan. Sitten oli mentävä paikkaan, jossa sain lainata konetta selvittääkseni tästä taistelusta voittajana. Henkilöt, joiden kanssa asioin olivat ystävällisiä.*
- “ *Kaikista pahinta on ELYn verkkosivut. Mitään infoa ei löydetävissä edes akateemisella koulutuksella, toisinaan tuntuu että ELYn työntekijät eivät itsekään tiedä mitä infoa sieltä saa ja mistä.*
- “ *Hakemusten kirjaamisjärjestelmä vaatii ehkä päivitystä. Jos hakemukseen pääsi jokin virhe, sen korjaaminen hakemuksen jättämisen jälkeen osoittautui vaikeaksi ellei mahdottomaksi. Lisäksi järjestelmä ei tunnista esimerkiksi 3d- tulostusteknologiaa, vaikka se on jo varsin yleistä.*
- “ *Hakemus on pitkä ja netissäkin hankalasti täytettävä. Liitteitä pyydetään, mutta laitettava erikseen. Joidenkin liitteiden merkitys päätöksen teolle tuntuivat kyseenalaisilta. Muutama vuosi sitten rahaa jäi jakamatta ja sitä tarjottiin lisää. Nyt ei edes kohtuuhintaisille ja hyvin perusteluille kohteille heru edes myötätunnosta pientä osaa.*
- “ *Kriteerit ovat epäselvät. Etukäteen painotettiin täysin päinvastaisia seikkoja kuin päätöksessä. Prosessi ei ole läpinäkyvä.*
- “ *Käsittelyjärjestelmän kankeus*
- “ *Hankerahoituksen ehtona oli hankesuunnitelmaan ja hankkeen kustannuslaskelmaan tehtävät muutokset rahoittajan toiveiden mukaisesti. ELY:n ohjeistus hankesuunnitelmien muokkamiseksi oli sekavaa ja osin myös ristiriitaista. Tästä syystä hankesuunnitelman käsittelyprosessi oli erittäin pitkä ja rahoituspäätöksen saaminen kesti hirvittävän kauan. Alustavasti luvattua rahoitusta myös leikattiin kesken kaiken.*
- “ *Tietty hakemukseen liittyvät vaiheet olivat super-byrokraattisia, sanamuotojen sekä selvitysten teko on toisinaan jopa turhauttavaa*
- “ *Hakemuksen hylkäämisestä ei annettu kunnan perusteluita- Käsittelyaika on liian pitkä. Töitä on mahdotonta suunnitella kunnolla kun ei tiedä mitä on tulossa seuraavan vuoden aikana.*



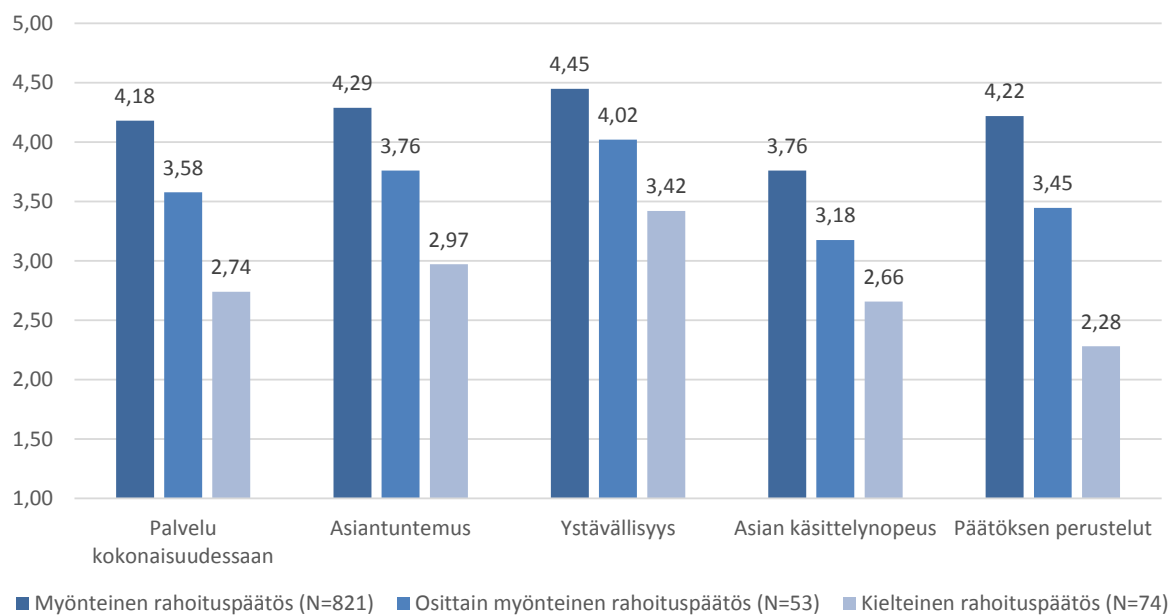
## Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin

Asiakkaiden tyytyväisyydet ELY-keskuksen palveluihin vaihtelivat merkittävästi eri vastaajaryhmien välillä. Esimerkiksi kielteisen rahoituspäätöksen saaneet ovat selvästi muita vastaajia kriittisempiä saamaansa palveluun. Varsin suuria eroja on myös eri rahoitusmuotoja ja hakijatahoja edustavien asiakkaiden vastauksissa.

### Tyytyväisyys palveluihin päätöksen mukaan lajiteltuna

Tyytyväisyys riippuu voimakkaasti rahoituspäätöksestä. Myönteisen päätöksen saaneet ovat tyytyväisimpiä. Kielteisen päätöksen saaneet ovat lähes puolentoista vastausyksikön verran tyytymättömpiä.

Kuva 7: Rahoituskyselyn palvelu kokonaisuudessaan päätöksen mukaan lajiteltuna



Rahoituspalveluiden saamiin keskimääräisiin tyytyväisyysarvosanoihin voidaan arvioida vaikuttava kielteisen päätöksen saaneiden asiakkaiden muita palveluita suurempi osuus. Tämä näkyy mm. muita palveluita kriittisempänä suhtautumisena päätösten perusteluihin.

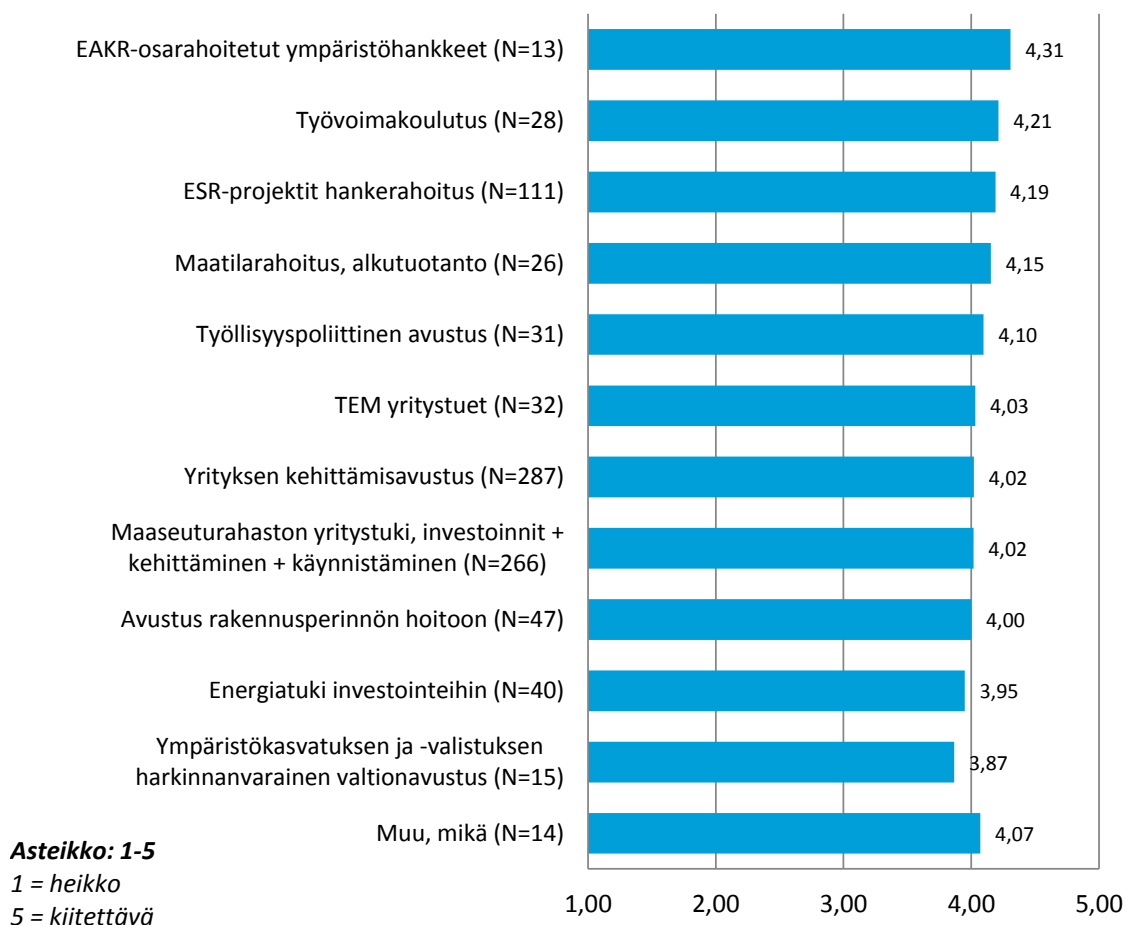
Taulukko 2: Myönteisen – kielteisen päätöksen saaneiden osuus vastaajista eri palveluissa.

PÄÄTÖS	Lupa-palvelut	Maksatus-palvelut	Rahoitus-palvelut
Myönteinen päätös	97 %	93 %	87 %
Kielteinen päätös	1 %	1 %	8 %
Osittain myönteinen päätös	2 %	6 %	6 %

### Tyytyväisyys palveluihin rahoitusmuodoittain

Kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat rahoitusmuodoittain palvelun kokonaisarvion osalta 3,87 ja 4,31 välillä (Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä).

Kuva 8: Rahoituskyselyn kokonaistyytyväisyys rahoitusmuodon mukaan.



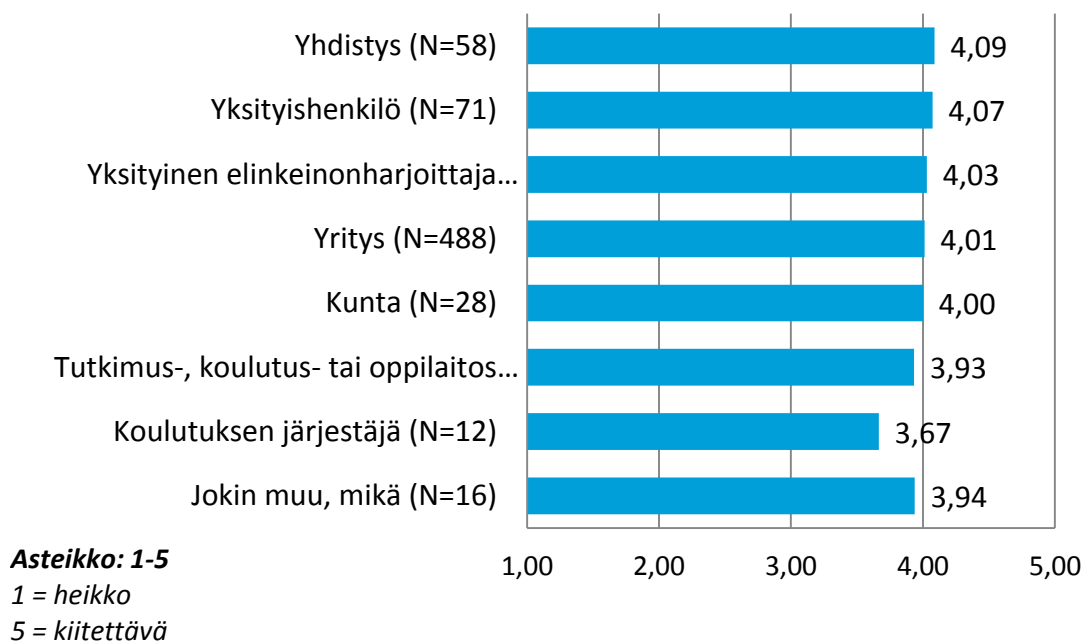
Asiakkaat olivat tyytyväisimpiä rahoituspalveluihin liittyen EAKR-osarahoitettuihin ympäristöhankkeisiin, työvoimakoulutukseen, ESR-projektien hankerahoitukseen sekä alkutuotannon maatilarahoitukseen. Alhaisin tyytyväisyys oli harkinnanvaraisen valtionavustuksen asiakkaila.

Taulukko 3: ELY-keskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot rahoitusmuodoittain tarkasteltuna

Rahoitusmuoto	Palvelu kokonaisuudessaan	Asiantuntemus	Ystävällisyys	Asian käsittelyn nopeus	Päätöksen perustelu
Yrityksen kehittämisavustus (N=287)	4,02	4,07	4,44	3,68	3,99
Energiatuki investointeihin (N=40)	3,95	4,10	4,18	3,63	4,05
Maaseuturahaston yritystuki, investoinnit + kehittäminen + käynnistäminen (N=266)	4,02	4,19	4,32	3,63	4,02
Maatilarahoitus, alkutuotanto (N=26)	4,15	4,15	4,20	3,65	4,23
ESR-projektit hankerahoitus (N=111)	4,19	4,40	4,44	3,82	4,11
Avustus rakennusperinnön hoitoon (N=47)	4,00	4,33	4,36	3,28	3,86
Työllisyyspoliittinen avustus (N=31)	4,10	4,26	4,39	3,81	4,13
Muu, mikä (N=14)	4,07	3,93	4,14	3,64	4,07
EAKR-osarahoitetut ympäristöhankkeet (N=13)	4,31	4,38	4,15	3,77	4,08
Ympäristökasvatuksen ja -valistuksen harkinnanvarainen valtionavustus (N=15)	3,87	4,00	4,14	3,07	3,13
TEM yritystuet (N=32)	4,03	4,16	4,38	3,84	3,84
Työvoimakoulutus (N=28)	4,21	4,46	4,43	3,82	4,00

Tyytyväisyys asian käsittelynopeuteen on alhainen avustuksissa rakennusperinnön hoitoon, ympäristökasvatuksen ja –valistuksen valtionavustuksiin, energiatuen investointeihin sekä maaseudun yritystukiin.

Kuva 9: Tyytyväisyys rahoituspalveluun kokonaisuudessaan hakijatahoittain tarkasteltuna



Asiakastyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan on pääosin varsin hyvällä tasolla, ainoastaan koulutuksen järjestäjät suhtautuivat muita hakijatahoja selvästi tyytymättömmämpiä saamaansa palveluun. Yhdistykset ovat sen sijaan tyytyväisimpiä saamaansa palveluun.

## Asiakastyytymättömyyden aiheet

Mikäli vastaajat olivat arvioineet jonkin palvelun eri tekijän tyytyväisyysarvosanaksi 1 (erittäin tyytymätön) tai 2 (tyytymätön), heitä pyydettiin kertomaan tyytymättömyyden syy.

Monet asiakkaat toivoisivat parannuksia mahdollisuuksiin asioida sähköisesti. Yleisimpänä tyytymättömyyden syynä oli kuitenkin edelleen käsittelyaikaisten asiakkaan odotuksia pidempi kesto. Tyytymättömyyttä lisäsi prosessin venyminen asiakkaan näkökulmasta tarpeettomasti myöhään pyydettyistä lisäselvityksistä tai täydennyksistä johtuen. Asiakkaat eivät myöskään ole olleet tietoisia prosessin etenemisestä ja kestosta. Lisäksi käsittelijöiden tavoitettavuudessa on ollut haasteita, minkä vuoksi asiakas ei ole saanut välitietoa käsittelyn etenemisestä tai tarvitsemaansa ohjeistusta lisätietojen toimittamiseksi. Työlääksi, vaikeaselkoiseksi ja jäykäksi koettu prosessi sekä puutteet ohjeistuksessa aiheuttivat myös tyytymättömyyttä.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytymättömyyttä aiheuttaneet tekijät:

- Puutteet sähköisessä asiointissa ja verkkosivustossa
  - Osa prosesseista edellyttää manuaalista asiointia (paperi)
  - Verkkosivuston rakenteessa on kehitettävää (selkeyttäminen)
  - Sähköiset asiointipalvelut on koettu vaikeaselkoisiksi
- Byrokraattinen jäykkä toimintamalli
  - Prosessissa koetaan olevan paljon asiakkaalle työläitä ja vaikeasti ymmärrettäviä työvaiheita
  - Pienet puutteet tai väärinymmärrykset ovat pidentäneet käsittelyaikoja ja aiheuttaneet asiakkaalle haasteita
  - Lisätietojen pyytäminen tapahtuu viiveellä lisäten käsittely aikaa

- Asian hidas käsittelynopeus
  - Suurimpana negatiivisena asiana nostettiin esille asian käsittelynopeus
  - Asiakas ei ole tietoinen prosessin etenemisestä tai mahdollisista etenemisen esteistä
- Tuen ja ohjeistuksen puute
  - Asiakkaat eivät ole saaneet odottamaansa tukea rahoitusasioiden hoitamiseksi
  - Asiantuntijoiden tavoitettavuudessa on ollut haasteita

## Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet

Asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä rahoituspalveluihin ja saamaansa palveluun. Erityisesti palveluhenkinen ja ystävällinen palvelu sekä asiantuntijoiden asiantuntemus saivat hyvää palautetta asiakkailta.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytyväisyyttä aikaansaavat tekijät:

- Palveluhenkinen ystävällinen palvelu
  - Asiakaspalvelu on ollut erittäin palveluhenkistä ja ystävällistä
  - Syventyminen asiakkaan tarpeisiin
  - ”Otettu asiakkaan asia hoitaakseen” -asenne
- Asiakaslähtöisyys: asiakkaan tilanne ja erityistarpeet otettu huomioon
  - Perehdytty asiakkaan asiaan ja tilanteeseen
  - Asiakaslähtöinen suhtautuminen
  - Joustava palvelu ja ratkaisunhakuisuus
  - Käsittelyprosessin joustavuus
- Asiakkaan tuki ja ohjaus
  - Ystävällistä neuvontaa ja ohjausta
  - Selkeät ohjeistukset
  - Opastaminen puutteiden täydentämiseen
  - Nopeat vastaukset esitettyihin kysymyksiin
- Hyvä asiantuntemus
  - Asiantuntijat ovat pystyneet neuvomaan asiakkaita haasteellisissakin tilanteissa
  - Asiantuntemus nähdään erinomaisena

Nopea prosessi

- Prosessi on saatu läpivietyä nopeasti
- Asiakkaan pyyntöihin on vastattu nopeasti

## Kehittämisideoita asiakkailta

Asiakkailta kysyttiin myös vapaamuotoista palautetta sekä mahdollisia kehittämisehdotuksia ELY-keskusten toiminnan parantamiseksi. Kehittämisideat koskivat monelta osin prosessin sähköistämistä, nopeuttamista ja kehittämistä sekä tiedottamista ja ohjeistuksia.

Yleisimmät asiakkaiden esittämät kehitysajat liittyivät seuraaville osa-alueille:

- Sähköinen palvelu koko prosessin käsittelyyn
  - Sähköisten palveluiden kehittäminen
  - Sähköisten palveluiden toimivuudessa on ollut ongelmia
  - Lomakkeiden yksinkertaistaminen ja selkokieliisyys
  - Liitetiedostojen liittämisen ongelmia / puutteita
  - Ohjeistukseen panostaminen
  - Esitetyt tiedot helpottamaan asiointia (Osa vaadituista tiedoista on jo viranomaisten saatavilla)
- Verkkosivuston kehittäminen
  - Tiedon löydettävyys haasteena

- Sivuston rakenteessa olisi kehitettävää (selkeyttäminen)
- Yksiselitteisen tiedon jakaminen rahoituksen ajankohtaisista ehdoista ja rajouksista
- Käsittelyprosessin kehittäminen
  - Asiakkaalle selkeä kuva kokonaisprosessista (hakemuskäsittely, maksatus), sen vaiheista sekä arvio aikataulusta.
  - Selkeä ohjeistus ja ohjeet jokaisen vaiheen sisällöstä ja asiakkaan tehtävistä. Vaadittavista asiakirjoista, selvityksistä, lomakkeista yms.
  - Mahdollisten lisäselvityspyyntöjen tekeminen heti käsittelyn alussa ja riittävällä vastausajalla
  - Mahdollisuus seurata prosessin etenemistä (sähköisesti)
- Keskittyminen kokonaisuuksiin
  - Monet negatiivista palautteita antaneista kokevat ELY-keskusten virkailijoiden keskittyvän pikku-tarkkuuksiin kokonaisuusien jäädessä vähemmälle. Paljon asiakkaan ja virkailijan työtä sekä energiaa koetaan menevän kokonaisuuteen nähden sivuseikkojen hoitamiseen.
  - Vastaavasti monet tyytyväisistä asiakkaista kiittelivät virkailijan kykyä nähdä kokonaisuus ja edistää sen tavoitteiden toteutumista
- Asiakslähtöinen palveluasenne
  - ”Otetaan asiakkaan asia hoidettavaksi” –asenne.
  - Asiakkaan tilanteeseen ja taustatietoihin perehtyminen
  - Positiivinen kannustava asenne
- Asiakkaan neuvontaan ja ohjaukseen panostaminen
  - Asiakkaan tukeminen ja ohjaaminen tarvittaessa prosessin kaikissa vaiheissa
  - Sähköisten palveluiden tuki ja neuvontapalveluihin panostaminen
- Rahoituksen saamisen edellytyksistä viestiminen
  - Selkokielineen materiaali rahoituksen saamisen edellytyksistä ja kriteereistä
  - Rahoitustunnusteluihin ja alkuvaiheen neuvontaa panostaminen (vähentäisi turhia hakemuksi)
- Päätösten perusteluihin panostaminen
  - Tyhjentävät ymmärrettävät perustelut auttavat asiakasta ymmärtämään kielteistä päätöstä sekä vähentävät tarpeettomia valitusprosesseja

#### **Valittuja avoimia vastauksia – Kehitysideoita asiakkailta (sähköiset palvelut ja ohjeistus):**

- “ Netin kautta hakemuksen täyttäminen ei onnistunut. Käytin siihen lukuisia tunteja, hain apua ja loppujen lopuksi sain kuulla, ettei kaikilta koneilta (johtuen suojauksista) homma toimikkaan. Sitten oli mentävä paikkaan jossa sain lainata konetta selvitäkseni tästä taistelusta voittajana. Henkilöt, joiden kanssa asioin olivat ystävällisiä.
- “ Kaikista pahinta on ELYn verkkosivut. Mitään infoa ei löydettävissä edes akateemisella koulutuksella, toisinaan tuntuu että ELYn työntekijät eivät itsekään tiedä mitä info sieltä saa ja mistä.
- “ Yksinkertaistakaa sivuston tekstiä, täytyy todella tehdä töitä että asioita ymmärtää. Esim. lähetin lomakkeen väärään osoitteeseen, kun ne olivat niin epäselvästi laitettu näkyville. Ja en edes tiennyt olenko tukeen oikeutettu...Luettavuuden parantaminen, pois 'kapulakieli'.
- “ Hakemusten kirjaamisjärjestelmä vaatinee ehkä päivitystä. Jos hakemukseen pääsi jokin virhe, sen korjaaminen hakemuksen jättämisen jälkeen osoittautui vaikeaksi ellei mahdottomaksi. Lisäksi järjestelmä ei tunnista esimerkiksi 3d- tulostusteknologiaa, vaikka se on jo varsin yleistä.
- “ Hakemus on pitkä ja netissäkin hankalasti täytettävä. Liitteitä pyydetään, mutta laitettava erikseen. Joidenkin liitteiden merkitys päätöksen teolle tuntuivat kyseenalaisilta. Muutama vuosi sitten rahaa jäi jakamatta ja sitä tarjottiin lisää. Nyt ei edes kohtuuhintaisille ja hyvin perusteluille kohteille heru edes myötätunnosta pientä osaa.
- “ Lomakkeissa oli jotakin häikkää kun pdf- tiedostoa ei saanut printattua täytettynä. Pienelle yksityisyritykselle jossakin lomakkeessa oli vähän liikaa kohtia yhden miehen firmalle. Ts. ylimääräisiä ja tarpeettomia kohtia. Itse pidin siitä että lomakkeet piti lähettää paperiversiona.

- “ Hakemus oli vaikea täyttää - löytää oikea linkki missä hakemus on ei ollut ollenkaan yksinkertainen- hakemuksen täyttämisen lomake oli hankala- kun lomake oli valmis, ei pystynyt tulostamaan täyttämäänsä lomaketta eli itselle ei jäänyt kopiota täytetystä lomakkeesta eikä sitä pystynyt tulostamaan mitenkään niin, että kaikki sivut olisi jääneet näkyville.
- “ verkkoasioinnin sujuvuus paremmaksi ja yhteistyö niin, että jos jo viranomaisille toimitettu kaikki tilinpäätös, omistaja ym. yritystiedot, niin ei tarvitsisi jokaiseen hakemukseen erikseen niitä kerätä.
- “ Palvelu johon voisi ladata sähköisenä lähetettävät hakemukset ja liitteet nopeuttaisi ja selkeyttäisi omaa tekemistä. Vaikka vain lataisi skannattuja kuvia ilman sen hienompia sähköisiä lomakkeita.
- “ Lomakkeiden ja kymmenien liitteiden täyttäminen tuntui hurjalta, tänä päivänä kuitenkin sähköinen asiointi helpottaisi kaikkia osapuolia kun mieletön papereiden printtaaminen ja skannaaminen.
- “ Kriteerit ovat epäselvät. Etukäteen painotettiin täysin päinvastaisia seikkoja kuin päätöksessä. Prosessi ei ole läpinäkyvä.
- “ Käsittelyjärjestelmän kankeus
- “ Hankerahoituksen ehtona oli hankesuunnitelmaan ja hankkeen kustannuslaskelmaan tehtävät muutokset rahoittajan toiveiden mukaisesti. ELY:n ohjeistus hankesuunnitelmien muokkamiseksi oli sekavaa ja osin myös ristiriitaista. Tästä syystä hankesuunnitelman käsittelyprosessi oli erittäin pitkä ja rahoituspäätöksen saaminen kesti hirvittävän kauan. Alustavasti luvattua rahoitusta myös leikattiin kesken kaiken.
- “ Tiedot hakemukseen liittyvät vaiheet olivat super-byrokraattisia, sanamuotojen sekä selvitysten teko on toisinaan jopa turhauttavaa

# Maksatuskyselyiden tulokset

Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. Palvelulle annetaan kokonaisuutena keskimäärin hyvät arvosanat. Etenkin palvelun asiantuntemukseen ja ystävällisyyteen ollaan hyvin tyytyväisiä.

Asiakkaiden tyytyväisyys palvelun eri osatekijöihin on parantunut tasaisesti edellisvuosiin nähden ja asiakkaat antavat palvelun eri osatekijöille keskimäärin hyvän tai erinomaisen arvosanan. Poikkeuksena on asian käsittelynopeus, jonka osalta asiakkaiden tyytyväisyys on selvästi muita osatekijöitä alhaisempi ja laskeutunut verrattuna vuoden 2013 tuloksiin.

Erityisesti palveluhenkinen ystävällinen palvelu sekä asiakkaan saama ohjaus sai hyvää palautetta asiakkailta. Sen sijaan kritiikkiä saivat osakseen pitkät käsittelyajat sekä byrokraattiseksi koettu maksatusprosessi. Lisäksi asiakkaat odottavat panostamista sähköisten palveluiden kehittämiseen.

Asiakkaat nostivat esille suuren määrän yksittäisiä kehitysideoita. Pääosa kehitysideoista liittyi seuraaville kehittämisen osa-alueille:

- Sähköisen asioinnin kehittäminen
- Käsittelyprosessin nopeuttaminen
- Byrokratian vähentäminen ja prosessin kehittäminen
- Ohjeistuksiin ja selkeyteen panostaminen
- Hyvin saavutettavissa olevaan asiakkaan tukeen panostaminen

Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on merkittäviä eroja asiakastytyväisyydessä. Tyytyväisimpiä asiakkaat olivat Lapin, Kainuun, Pohjanmaan sekä Etelä-Savon ELY-keskusten palveluun. Erot selittyvät osittain kyselyyn osallistuneiden asiakkaiden arvioimien maksatusmuotojen painottamisessa ELY-keskuksittain, mutta taustalla on myös palveluprosessiin liittyviä tekijöitä.

## Tyytyväisyys ELY-keskusten palveluihin

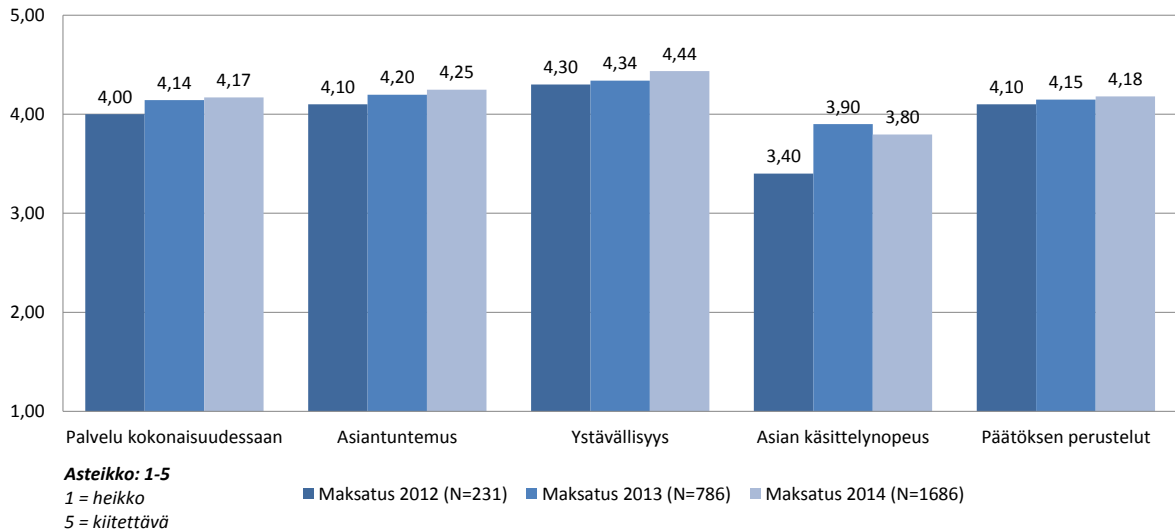
Palvelutyytyväisyystutkimuksessa asiakkaita pyydettiin arvioimaan maksatuspalveluita kokonaisuudessaan, asiakaspalvelijan asiantuntemusta ja ystävällisyyttä, asian käsittelynopeutta sekä tyytyväisyyttä päätöksen perusteluihin.

Asian käsittelynopeus sai heikoimmat arviot: vastausten keskiarvo tämän kysymyksen osalta oli 3,80. Asiantuntijan ystävällisyys sai parhaat arviot keskiarvon ollessa 4,44. Käsittelynopeutta lukuun ottamatta keskiarvot olivat yli 4,00, mitä voi pitää erittäin hyvänä tuloksena. Lapin ja Kainuun ELY-keskuksen asiakkaat olivat tyytyväisimpiä maksatuspalveluun kokonaisuudessaan.

## Tyytyväisyyden kehittyminen

Vuoden 2014 tuloksia on vertailtu edellisvuoden tutkimuksen tuloksiin sekä soveltuvin osin vuoden 2012 pilottitutkimuksen tuloksiin. Vuoden 2012 tutkimuksen osalta on huomioitava, että tiedonkeruu toteutettiin ainoastaan kuuden (6) pilottina toimineen ELY-keskuksen alueella.

Kuva 10. Tyytyväisyys maksatuspalveluihin, vertailu vuosiin 2013 ja 2012

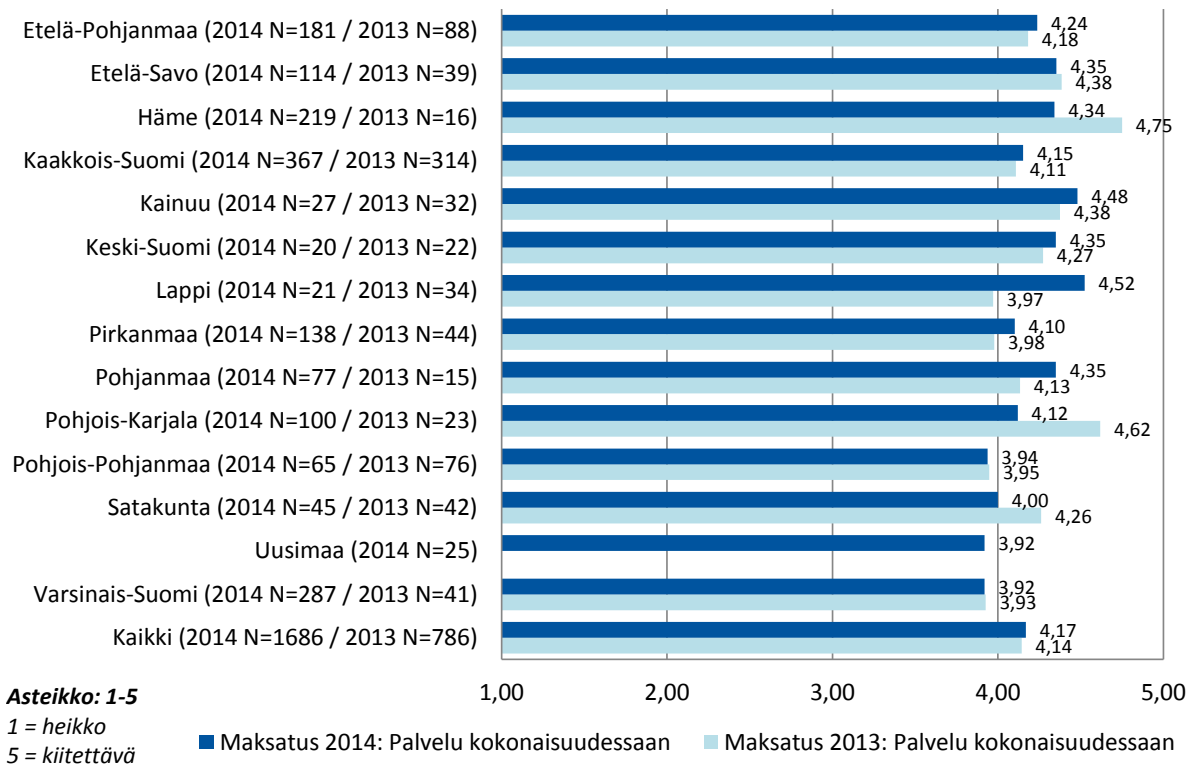


Asiakkaiden tyytyväisyys palvelun eri osatekijöihin on parantunut tasaisesti edellisvuosiin nähden ja asiakkaat antavat palvelun eri osatekijöille keskimäärin hyvän tai erinomaisen arvosanan. Poikkeuksena on asian käsittelynopeus, jonka osalta asiakkaiden tyytyväisyys on selvästi muita osatekijöitä alhaisempi ja laskenut verrattuna vuoden 2013 tuloksiin.

## Palvelu kokonaisuudessaan

ELY-keskusten saamat tyytyväisyysarviot vaihtelevat jonkin verran keskenään. Lapin ja Kainuun ELY-keskuksen asiakkaat olivat tyytyväisimpiä maksatuspalveluun kokonaisuudessaan. Alhaisimmat tyytyväisyysarvosanat saivat Pohjois-Pohjanmaan, Uudenmaan ja Varsinais-Suomen ELY-keskukset.

Kuva 11: Asiakkaiden palvelulle kokonaisuudessaan antamien tyytyväisyysarvioiden keskiarvot ELY-keskuksittain





Kokonaistyytyväisyys on valtakunnallisesti noussut hivenen edellisvuoden 4,14:sta, ja on nyt 4,17. (Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä). Eniten arvosanat paranivat Lapissa ja Pohjanmaalla, joissa kummassakin varsinkin 2013 vastaajamäärät olivat varsin pieniä. Tulokset heikkenivät eniten Pohjois-Karjalassa ja Hämeessä, joissa kummassakin vuoden 2013 vastaajamäärät olivat alle 25.

#### **Valittuja avoimia vastauksia – Mikä oli tyytymättömyyden syy?**

- “ *Henkilöiden tavoitettavuus oli välillä hankalaa. Ehkä liikaa asiakkaita ja töitä. Tuli vähän hektinen kuva kaikesta.*
- “ *Maksatushakemus-käytäntö on vanhanaikainen. Online hakeminen käyttöön.. Word-pohjaiseen hakemukseen tulee joka kerta kirjata päätöksen numerot, tili- ja osoitetiedot. Luulisi niiden löytyvän nimellä jostain järjestelmästä, kun kerran on päätöksen saanut. Lisäksi tuntuu hölmöltä laskea itse tuen määrä hakujaksolta, kun voisi kuvitella että maksaja laskee joka tapauksessa itse summamäärän ja tuskin luottaa asiakkaan laskelmiin.. Maksetusta tuesta ei myöskään tule mitään kuittia/ kertymää, miksi?*
- “ *Palvelun hitaus, jatkuva uusien tapaamisaikojen varaus esim. Yhden paperin takia.*
- “ *paljon liian tarkkoja paperityötä*
- “ *Maksatushakemus voisi olla netissä*
- “ *Ainut asia mistä olen tyytymätön on, että hakemukset täytyy lähettää postitse paperisena, vaikka yksinkertaisempaa olisi hoitaa hakemus asiat sähköisenä.*
- “ *Hakemuslomake/lomakkeet voisivat olla hieman yksinkertaisempia.*
- “ *Maksatuksen yksityiskohtaisuus ja pitkä käsittelyaika.*
- “ *Maksatushakemusten käsittelyaika oli suhteettoman pitkä. Moninkertaisten selvitysten anto tuntui rasittavalta.*
- “ *vaikutti byrokraattiselta toiminnalta ehkä se on toimintakulttuuria.*
- “ *Ohjeiden epäselvyys*
- “ *Projektimme venyi ja venyi, koska samoja jo toimitettuja maksatuksia piti lähettää moneen kertaan uudelleen. Sovellus- ja järjestelmämuutokset ELY-keskuksessa aiheuttivat myös useiden kuukausien katkoksia käsittelyssä tai näin meille kerrottiin. Neuvontaa emme saaneet juuri ollenkaan, todettiin vain, että toimittakaa tänne niin katsotaan sitten, pitääkö jotakin täydentää tai uusia.*
- “ *Starttirahojen maksamisaikataulu on oudon hidas. Onko sähköisen lomakkeen käyttäminen tai pikemminkin syy sille, että sellaista ei ole, kustannuskysymys?*
- “ *Tuntuu että joutuisivat virkailijat omistaan antamaan ne myönnettyt rahat. Ja muutenkin on tehty kokonaisuudessaan hermoja vieväksi koko tukien ja avustusten hakeminen.*
- “ *Aika vanhanaikaista täytellä papereita, asioinnin sähköistys olisi plussaa.*
- “ *Ainoa miinus puoli tähän mennessä on että palvelu ei ole ollut sähköinen vaan on joutunut kirjeitä lähettelemään ja että starttirahan saannista ei ole tullut mitään 'kuittia' tms. tositetta missä näkyisi aina maksatushakemuksen lähetyksen jälkeen että onko se mennyt haetulla summalla läpi eli mikä on ollut sen kuun myönnetty summa ja siitä verojen osuus ja jäljelle jäävä osa.*
- “ *Kovin byrokraattinen tilitys kaikkine kuittikopioineen.*
- “ *Erittäin monimutkainen hakuprosessi ja maksatus menettely.*

#### **Valittuja avoimia vastauksia - Mihin olitte erityisen tyytyväinen?**

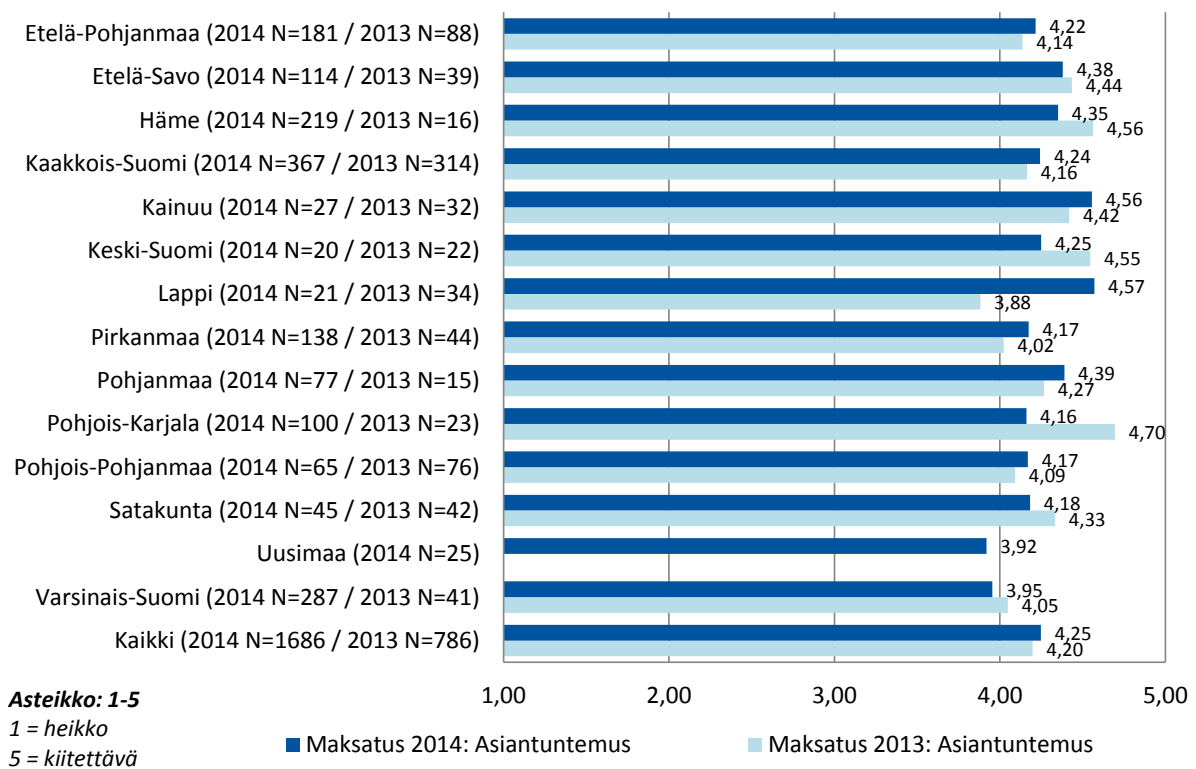
- “ *Homma hoitui asiallisesti ja turhia kyselemättä*
- “ *Ihan hienosti koko prosessi toimi!*
- “ *Kokonaisuuteen, helppouteen, tunteeseen että tavallisen ihmisen asia otettiin asiantuntevasti, vakavasti ja kaikin puolin hyvin vastaan*
- “ *Mahdollisuuteen tehdä rahoitus hakemus sähköisesti.*

- “ *Homma on hoitunut tähän mennessä helposti ja hyvin*
- “ *Olimme tyytyväisiä riittävän joustavaan toimintaanne teidän puoleltanne, mikä takasi hankkeen menestyksekkään toteutuksen, Kiitos!*
- “ *Koko prosessiin. Arvostan suuresti, että vanhan asumisympäristön vaalimiseen ja talojen kunnostukseen saa tällaista avustusta. Tämä on katoavaa kansanperinnettä.*
- “ *Joustavuus, asiakkaan huomioon ottaminen, nopea vastaus kysymyksiin.*
- “ *Maksatus otettiin käsittelyyn viikon kuluessa ja käsittelyssä oli käytetty 'maalaisjärkeä' eli turhia lisäkyselyitä, joilla ei ole itse asian kanssa mitään tekemistä, oli ohitettu.*
- “ *Asiat hoidettiin suunnitellulla tavalla ja palvelu oli erinomaista.*
- “ *Yhteistyö sujuu hyvin ELY-keskuksen kanssa, palvelu on ystävällistä ja henkilöstö hyvin tavoitettavissa.*

## Asiantuntemus

Asiakkaat arvioivat ELY-keskusten henkilökunnan asiantuntemuksen pääosin hyväksi tai jopa erinomaiseksi. ELY-keskusten välillä on kuitenkin merkittäviä eroja asiakastyytyväisyydessä palvelun asiantuntevuutta arvioitaessa. Lapin- ja Kainuun ELY-keskuksen asiakkaat olivat tyytyväisimpiä asiantuntemukseen. Alhaisimmat tyytyväisyysarvosanat saivat Uudenmaan- ja Varsinais-Suomen ELY-keskukset.

Kuva 12: ELY-keskuksen asiantuntemukselle annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Tyytyväisyys asiantuntemukseen on valtakunnallisesti noussut hieman edellisvuoden 4,20:stä, ja on nyt 4,25. Tyytyväisyyskeskiarvot vaihtelivat ELY-keskuskohtaisesti 3,92 ja 4,57 välillä. Eniten arvosanat paraniivat Lapissa ja Pirkanmaalla. Tulokset heikkenivät eniten Pohjois-Karjalassa ja Keski-Suomessa. Vastaja-määrät varsinkin vuoden 2013 tutkimuksen osalta olivat varsin pieniä.

### Valittuja avoimia vastauksia – Mikä oli tyytymättömyyden syy?

- “ *Neuvoja oli ollut hommassa vasta vähän aikaa ja opastus/neuvonta oli uutta. Jos rakennusma-  
 teriaalien hyväksyjä (rakennusmestari) kävisi paikan päällä toteamassa mistä on kyse niin asiat  
 etenisivät huomattavasti joutuisemmin eikä kenenkään tarvitsisi arvailla mitä tehdään ja miksi.*

- “ *Neuvoja ei uskalleta antaa hakijalle*
- “ *"kun on kysyttävää esim. hankkeen kuluista tai yleensä hakkeesta ovat vastaukset yleensä epäystävällisiä ja tylyjä.*
- “ *Päätökset ovat todella hitaita ja avustusten maksuaika törkeän pitkä."*
- “ *ELY-keskuksen virkamiesten pitäisi neuvoa ja opastaa, ei estää ja hankaloittaa tukien saamista.*
- “ *Hakemuksen jatkoilanteessa saimme puhelimitse väärät ohjeet. Tilanteesta selvittiin onneksi pelkällä säikähdyksellä, koska varsinainen virkailija ymmärsi tilanteen.*
- “ *en saanut vastauksia kysymyksiini*
- “ *Etukäteen annettavaa neuvontaa ja infoa on niukasti.*
- “ *Käsittely oli hidasta. Kysyin etukäteen pitäisikö meidän hakea muutosta, koska kulujen ja-kauma kulumomenttien välillä oli selkeästi muuttumassa (kokonaissumman muuttumatta). Minulle neuvottiin, ettei muutosta tarvita ja että maksatusvaiheessa se voidaan joustavasti käsitellä. Sitten kuitenkin maksatuksessa vedettiin leikkurilla ihan kunnolla. Siellä siis haluttiin säästää käsittelyvaivaa ja kehoitettiin olematta hakematta muutosta. Jatkossa en enää kuuntele tai usko mitä sieltä sanotaan (sain sen vielä sähköpostilla kirjallisesti), vaan haen jokaisesta pienestäkin tarkennuksesta uutta päätöstä.*
- “ *Soitettaessa ei varmaa vastausta vuodenvaihteen vaikutuksiin maksatusanomusten tekemisen osalta. Oli vain epävarmoja arvioita ja oletuksia.*
- “ *Lisäksi maksatusprosessi on hyvin hidas hakuhetkestä rahojen varsinaiseen maksamiseen saakka. Tulisi olla maksimissaan viikko."*

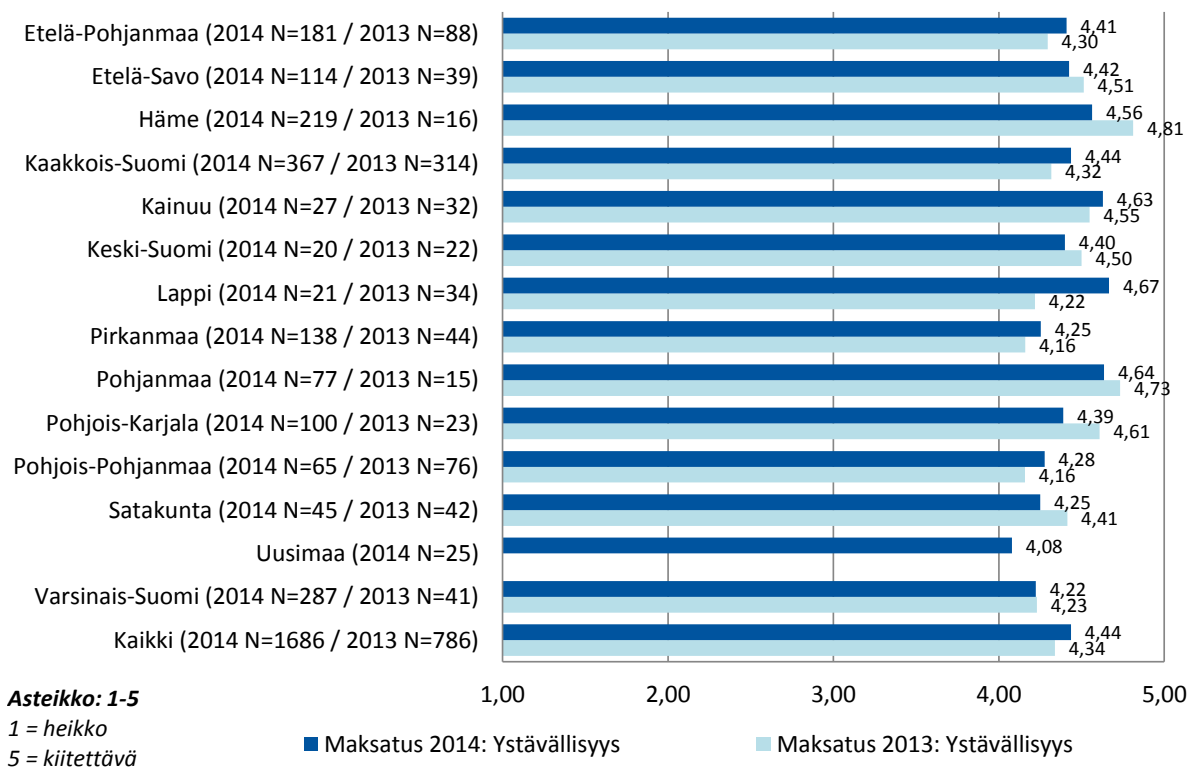
#### **Valittuja avoimia vastauksia - Mihin olitte erityisen tyytyväinen?**

- “ *Sain kysyttäessä selvät ja hyvät vastaukset.*
- “ *Asiantuntevaan neuvontaan ja palveluun*
- “ *Olen saanut tarvittavat ohjeet kirjallisesti ja myös suullisesti, jotta olen voinut tehdä hakemuksen hyvin.*
- “ *kysymällä sai vastauksia, maksatuksen nopeus*
- “ *Palvelu on ollut erittäin hyvää ja asiantuntevaa,*
- “ *Sain oma-aloitteisia neuvoja yrittämiseen liittyen. Asioita, joita en olisi ymmärtänyt itse kysyä.*
- “ *Henkilökohtaiseen palveluun hakemusta jätettäessä. Erityisen tyytyväinen olin Imatran Seudun Kehitysyhtiön hyvään palveluun.*
- “ *ELY-keskuksen asiantuntijuuteen*
- “ *Henkilöiden vastausnopeuteen ja vastausten ystävällisyyteen*
- “ *Rentoon puhelinneuvontaan ja suoraan keskusteluun*
- “ *Asialliseen asiaamme ja toimintaamme tuntevaan ja ymmärtäneeseen keskusteluun.*
- “ *Asiakaslähtöiseen, asiantuntevaan ja ystävälliseen keskusteluun sekä hankkeen yhteyshenkilön ja maksatushenkilön kanssa*
- “ *Yhteyshenkilöidemme asiantunteva ote asioiden hoitamiseen.*
- “ *Kaikkiin tarkentaviin kysymyksiin on saanut nopeasti asiantuntevan vastauksen*
- “ *Olen mielestäni aina saanut hyvää, asiantuntevaa ja ystävällistä palvelua.*
- “ *Asiantuntemus tulee hyvin ilmi käsittelyn tehokkuudessa ja täsmällisyydessä. Käsittelynopeus on ollut hyvä niin yksittäisten asioiden kuin koko maksatuksenkin suhteen.*
- “ *Yhteyshenkilö vastasi sähköposteihin erityisellä täsmällisyydellä ja nopeasti. Pettymyksen palvelun nopeuteen aiheutti se, että nopeista sähköpostivastauksista huolimatta itse maksatus viivästyi, vaikka sähköpostissa luvattiin toisin.*
- “ *Palvelu puhelimitse oli asiantuntevaa ja ystävällistä.*
- “ *Soitin maksatushakemuksesta useita kertoja etukäteen ja varmistelin eri asioita ja täyttöohjeita. Sain erinomaisen hyvää palvelua ja selkeät ohjeet.*
- “ *Olemme saaneet asiantuntevaa ja ystävällistä palvelua kysymyksiimme.*

## Ystävällisyys

Asiakkaat arvioivat ELY-keskusten palvelun ystävällisyyden pääosin hyväksi tai jopa erinomaiseksi. Palvelun koetulla ystävällisyydellä näyttäisi olevan myös maksatuksessa selvä yhteys kokonaistyytyväisyyteen. Erittäin tyytyväisistä asiakkaista useat kehuivat palvelun ystävällisyyttä. Tyytymättömyys liittyi käsittelyaikojen ohella puutteisiin palvelun ystävällisyydessä tai palveluhenkisyudessa. Lapin, Pohjanmaan ja Kainuun ELY-keskuksen asiakkaat olivat tyytyväisimpiä saamansa palvelun ystävällisyyteen. Alhaisimmat tyytyväisyysarvosanat saivat Satakunnan, Uudenmaan ja Varsinais-Suomen ELY-keskukset.

Kuva 13: ELY-keskuksen ystävällisyydelle annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Tyytyväisyys ystävällisyyteen on valtakunnallisesti parantunut hivenen edellisvuoden 4,34:stä ollen nyt 4,44. Tyytyväisyyskeskiarvot vaihtelivat ELY-keskuskohtaisesti 4,08 ja 4,67 välillä. Eniten arvosanat paraniivat Lapissa ja Pohjois-Pohjanmaalla. Tulokset heikkenivät eniten Hämeessä ja Pohjois-Karjalassa. Vastajamäärät vuoden 2013 tutkimuksen osalta olivat kuitenkin varsin pieniä.

### Valittuja avoimia vastauksia – Mikä oli tyytymättömyyden syy?

- “ Erään asiakaspalvelijan käytös on kokonaan negatiivinen, siksi vetää arvosteluja heikoksi. En enää halua asioida hänen kanssaan koskaan.
- “ Hyvin epäystävällistä palvelua ja joka asiaan tartuttiin ja asiasta haluttiin tehdä mahdollisimman vaikeaa.
- “ En tiedä miten kirjeitse tapahtuvaa yhteydenpitoa joka tapahtuu valmiiden kirjepohjien ja kaa-vakkeiden kautta voi luonnehtia ystävälliseksi tai epäystävälliseksi

### Valittuja avoimia vastauksia - Mihin olitte erityisen tyytyväinen?

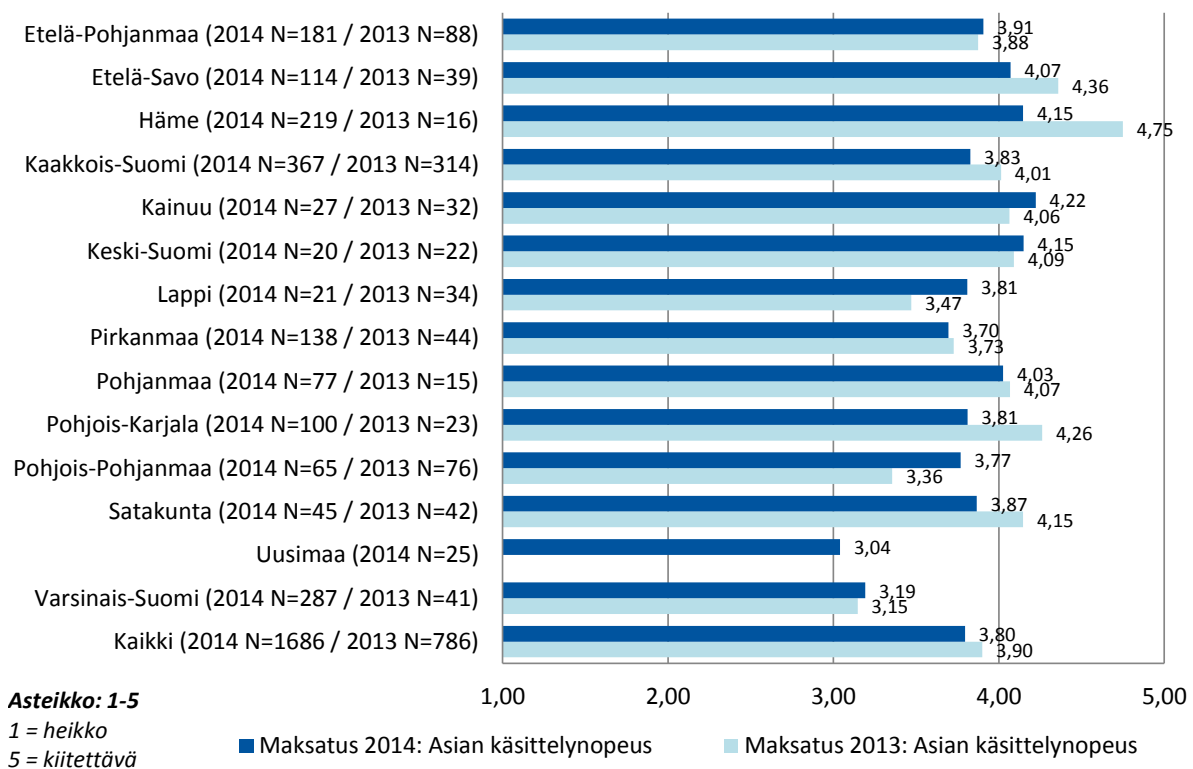
- “ Palvelu on ollut ystävällistä ja ihmisläheistä.
- “ Ystävällinen palvelu, käytiin asiat läpi perusteellisesti asiakaspalvelijan kanssa

- “ Ystävälliseen ja asialliseen tyyliin sekä käsittelynopeuteen
- “ Yhteyshenkilön ystävällisyys.
- “ Ystävälliseen ja "tsemppaavaan" virkailijaan
- “ Ystävällinen ja asiantunteva palvelu
- “ Ystävällinen palvelu. asian käsittelyn nopeus.
- “ Osaava, ystävällinen ja asiantunteva sekä yrittäjän puolella oleva asiakaspalvelu.
- “ Ystävälliseen ja kannustavaan palveluun.
- “ Maksatushakemusta käsittelevän henkilön yhteistyöhalu
- “ Asiaa hoitavan henkilön asenne oli kyllä oikein hyvin paikallaan. Oikoi vastaajan tekemiä töppäyksiä ja sai toiminnallaan luotua hyvän luottamuksen ja uskon asioiden hoitumiseen.
- “ Asiaa käsitellyt henkilökunta toimi erinomaisen ystävällisesti yrityksen viivästynyttä päätöstä koskevista toistuvista kyselyistä huolimatta. Myös maksatukseen saatiin hyvin ohjeita puhelimitse.
- “ "Palvelun ystävällisyys: Asiakaspalvelija hoiti myös asiansa vaikka oli lomalla. Kiitos hänelle.
- “ Asian/hakemuksenne käsittelynopeus: vastaus hakemuksesta saatiin muutamassa päivässä."

## Asian käsittelynopeus

Asian käsittelynopeus sai myös maksatuspalveluiden osalta selvästi muita tekijöitä heikomman tyytyväisyysarvosanan. Asiakkaat kritisoivat myös avoimissa vastauksissa hidasta käsittelynopeutta. Myös avoimissa vastauksissa käsittelynopeus keräsi kritiikkiä. Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on huomattavia eroja asiakastyytyväisyydessä asioiden käsittelynopeuteen. Tyytyväisimpiä olivat Hämeen, Keski-Suomen ja Kainuun ELY-keskusten asiakkaat. Alhaisimmat tyytyväisyysarvosanat saivat Uudenmaan ja Varsinais-Suomen ELY-keskukset.

Kuva 14: ELY-keskuksen käsittelynopeudelle annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Tyytyväisyys asian käsittelynopeuteen on valtakunnallisesti laskenut hivenen edellisvuoden 3,90:stä, ja on nyt 3,80. Tyytyväisyyskeskiarvot vaihtelivat ELY-keskuskohtaisesti 3,04 ja 4,22 välillä. Eniten arvostanut parantivat Lapissa ja Pohjois-Pohjanmaalla. Tulokset heikkenivät eniten Hämeessä ja Pohjois-Karjalassa. Vastaajamäärät vuoden 2013 tutkimuksen osalta olivat kuitenkin varsin pieniä.

#### **Valittuja avoimia vastauksia – Mikä oli tyytymättömyyden syy?**

- “ *Käsittelyiden nopeus on välillä ollut ongelma ja joitain näkemyseroja on välillä ilmennyt.*
- “ *Tietenkin raha on aina se, ja ajatteluttaa. Maksatus viipyi 7 kuukautta. Jätin maksatushakemuksen Leader-toimintaryhmälle 17.2. ja rahat tulivat tilille tällä viikolla eli 16.9.*
- “ *Kyseessä kunnan hanke, joten maksatuksen viipyminen ei kunnan taloutta kaada, mutta tuleehan siitä korkotappioita, kun rahat ovat kiinni pitkiä aikaoja.*
- “ *Asioiden käsittely kestää liian kauan. Henkilöitä ei tavoita puhelimitse.*
- “ *Ensimmäinen maksatus kesti yli puoli vuotta, muut tosin tulivat nopeammin.*
- “ *Odottavan aika on pitkä - eli käsittelyn hitaus.*
- “ *Hankerahoituksen käsittelyajat ovat pidentyneet.*
- “ *Maksatushakemusten käsittelyajat ovat liian pitkät pienelle yritykselle, jonka pitäisi saada raha kiertämään nopeammin.*
- “ *Maksatuspäätös kesti kuukausia hakemuksesta ja tarkkaa aikataulua päätöksestä ei voinut etukäteen saada.*
- “ *Päätökseni saaminen kesti monia kuukausia, koska hain hyvissä ajoin. Olisin toivonut, että minulle ilmoitetaan jos käsittely viivästyy jostakin syystä. Alkoi jo vähän pelottamaan ettei starttirahaa myönnetä minulle. Syy oli ihan ymmärrettävä, mutta viesti ei tullut minulle asti vaan elin jännityksessä.*

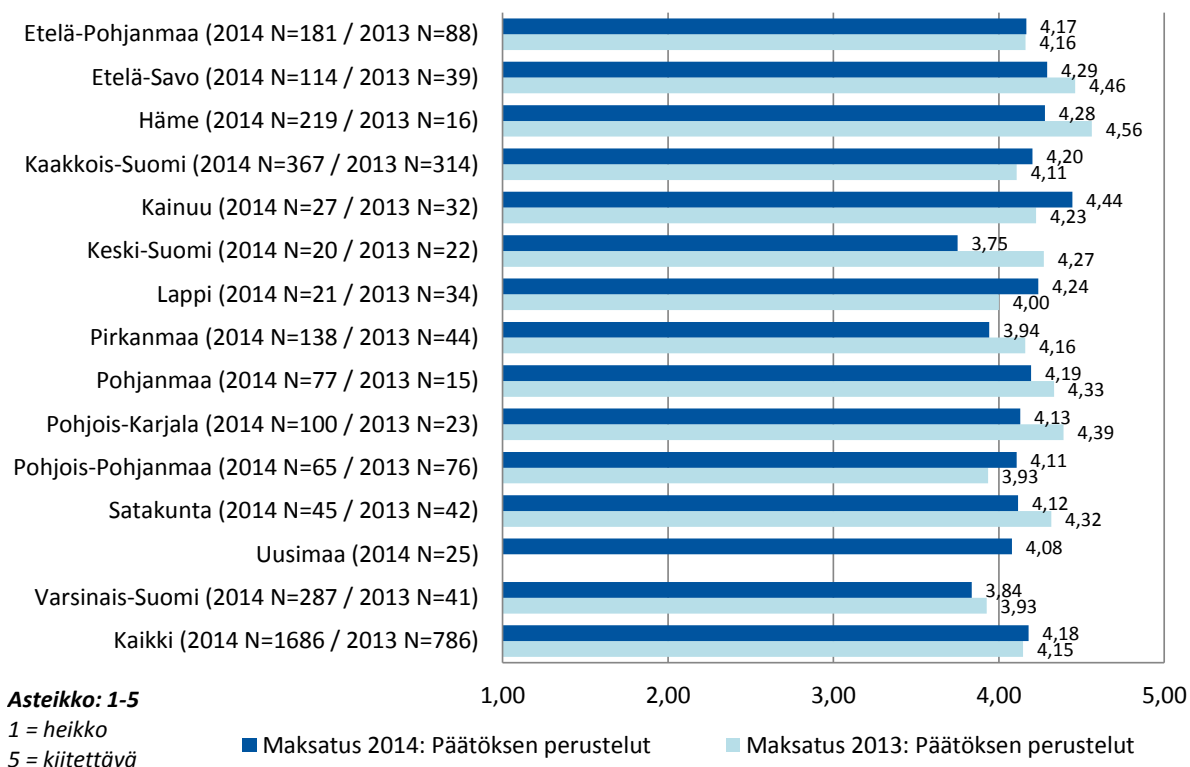
#### **Valittuja avoimia vastauksia - Mihin olitte erityisen tyytyväinen?**

- “ *Päätös tuli yllättävän nopeasti. Muutoksista pystyi keskustelemaan puhelimen välityksellä ja sopimaan muutoksista ilman ylimääräistä paperisotaa.*
- “ *Käsittelyn nopeuteen*
- “ *Juuri asioiden käsittelynopeuteen. Ennakoasenteeni oli todella odottava. Samoin virkailijan ystävällisyys oli positiivinen yllätys.*
- “ *Palvelun nopeus ja joustavuus -puhelin + sähköposti hakemuksen täydentämiseksi*
- “ *Ammattitaitoon, palvelun nopeuteen ja sujuvuuteen.*
- “ *Käsittely on mielestäni nopeaa ja jos tulee jotakin kysymystä, niin vastauksetkin tulevat melko hyvällä aikataululla*
- “ *Tällä maksatuskerralla päätös ja maksu tulivat nopeasti verrattuna ensimmäiseen kertaan. Lisäselvityspyyntö ei hidastanut maksatusta.*
- “ *Nopeaan käsittelyyn.*
- “ *Asiat hoituivat mutkattomasti ja lisäksi nopeasti.*

## **Päätöksen perustelut**

Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä ELY-keskusten antamien päätösten perusteluihin. Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on huomattavia eroja asiakkaiden tyytyväisyydessä päätösten perusteluihin. Tyytyväisimpiä olivat Kainuun, Hämeen, Etelä-Savon ja Lapin ELY-keskusten asiakkaat. Alhaisimmat tyytyväisyysarvosanat saivat Keski-Suomen ja Varsinais-Suomen ELY-keskukset.

Kuva 15: ELY-keskuksen päätösperusteluille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Tyytyväisyys päätöksen perusteluihin on valtakunnallisesti noussut hieman edellisvuoden 4,15:stä, ja on nyt 4,18. Tyytyväisyyskeskiarvot vaihtelivat ELY-keskuskohtaisesti 3,75 ja 4,44 välillä. Eniten arvosanat paraniivat Lapissa ja Kainuussa. Tulokset heikkenivät eniten Hämeessä ja Keski-Suomessa. Vastaajamäärät vuoden 2013 tutkimuksen osalta olivat kuitenkin varsin pieniä.

#### Valittuja avoimia vastauksia – Mikä oli tyytymättömyyden syy?

- “ Emme saaneet haettua avustusta.
- “ Kuivakka ja hankalahkosti ymmärrettävä päätöskirje.
- “ Maksatuksesta ei tehdä hyvän hallinnon mukaisia päätöksiä, joista näkyisivät etuuteen oikeutetut päivät ja veroprosentti. Itse asiassa päätöksiä ei tehdä lainkaan nähtäville.

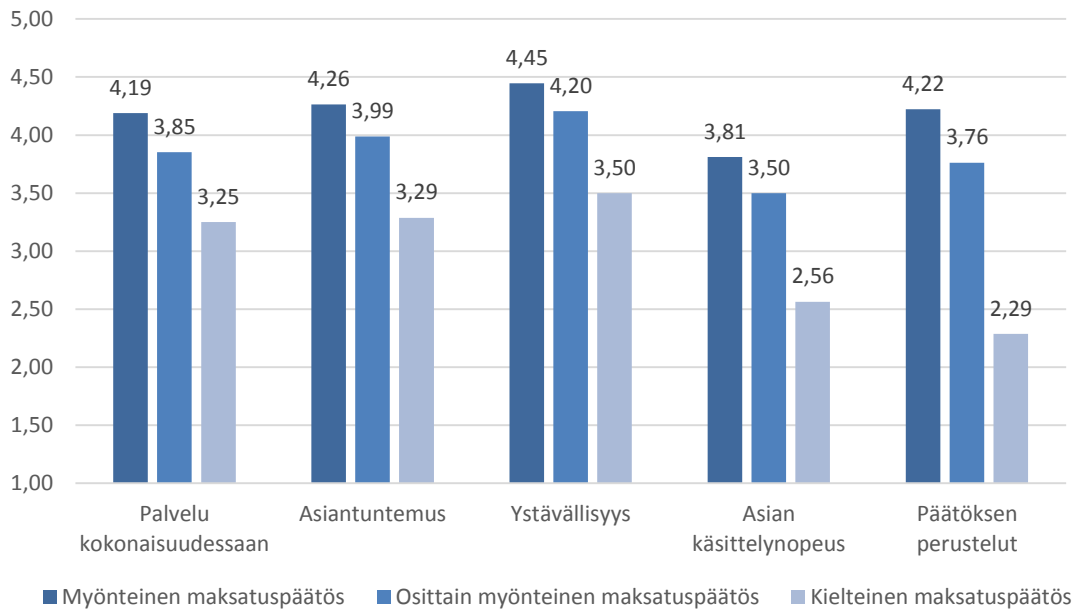
## Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin

Asiakkaiden tyytyväisyydet ELY-keskuksen palveluihin vaihtelivat merkittävästi eri vastaajaryhmien välillä. Esimerkiksi kielteisen maksatuspäätöksen saaneet ovat selvästi muita vastaajia kriittisempiä saamaansa palveluun. Varsin suuria eroja on myös eri maksatusmuotoja ja hakijatahoja edustavien asiakkaiden vastauksissa.

### Tyytyväisyys palveluihin päätöksen mukaan lajiteltuna

Tyytyväisyys riippuu voimakkaasti maksatuspäätöksestä. Myönteisen päätöksen saaneet ovat tyytyväisimpiä. Kielteisen päätöksen saaneet ovat lähes kahden vastausyksikön verran tyytymättömpiä.

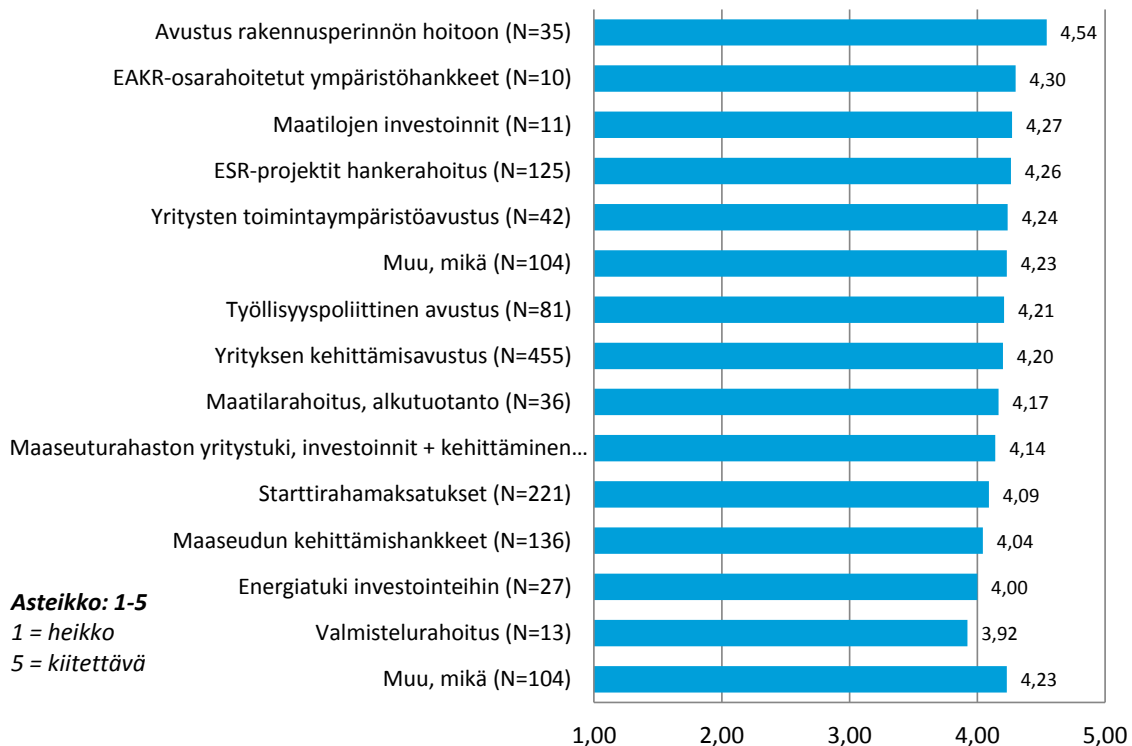
Kuva 16: Maksatuskyselyn palvelu kokonaisuudessaan päätöksen mukaan lajiteltuna



## Tyytyväisyys palveluihin maksatusmuodoittain

Kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat maksatusmuodoittain palvelun kokonaisarvion osalta 3,92 ja 4,54 välillä (*Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä*).

Kuva 17: Maksatuskyselyn kokonaistyytyväisyys maksatusmuodon mukaan.





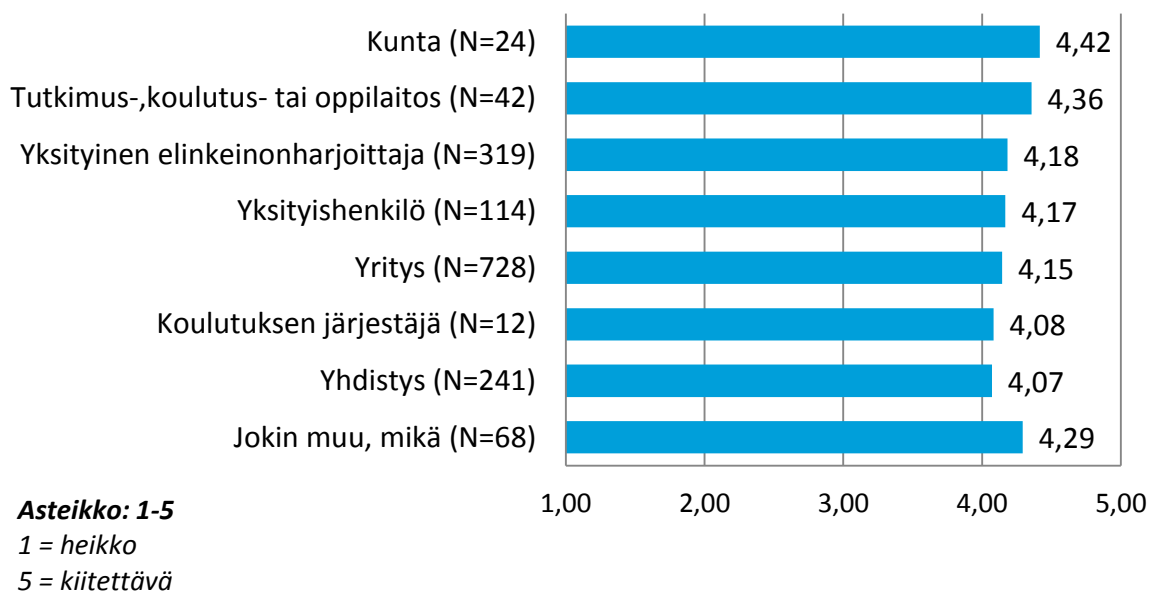
Taulukko 4: ELY-keskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot maksatusmuodittain tarkasteltuna

Maksatusmuoto	Palvelu kokonaisuudessaan	Asiantuntemus	Ystävällisyys	Asian käsittelynopeus	Päätöksen perustelut
Yrityksen kehittämisavustus (N=455)	4,20	4,24	4,47	3,67	4,23
Energiatuki investointeihin (N=27)	4,00	4,04	4,19	3,30	4,15
Yritysten toimintaympäristöavustus (N=42)	4,24	4,29	4,59	3,50	4,21
Starttirahamaksatukset (N=221)	4,09	4,17	4,37	3,90	4,18
Maaseuturahaston yritystuki, investoinnit + kehittäminen + käynnistäminen (N=327)	4,14	4,20	4,39	3,86	4,16
Maaseudun kehittämishankkeet (N=136)	4,04	4,25	4,43	3,59	4,12
Maatilarahoitus, alkutuotanto (N=36)	4,17	4,33	4,46	3,97	4,17
ESR-projektit hankerahoitus (N=125)	4,26	4,40	4,44	3,94	4,24
Yksityisteiden valtionavustuspäätökset (N=2)					
Vesihuoltoavustukset (N=4)					
Avustus rakennusperinnön hoitoon (N=35)	4,54	4,56	4,76	4,34	4,20
Työllisyyspoliittinen avustus (N=81)	4,21	4,25	4,42	3,81	4,08
Energiatuki energiakatselmuksiin (N=8)					
Maatilojen investoinnit (N=11)	4,27	4,09	4,36	4,00	4,18
Peruskuivatukset (N=1)					
EAKR-osarahoitetut ympäristöhankkeet (N=10)	4,30	4,60	4,40	3,90	4,30
Ei-tuotannollisten investointien tuet (N=6)					
Ympäristökasvatuksen ja -valistuksen harkinnanvarainen valtionavustus (N=9)					
Valmistelurahoitukset (N=13)	3,92	4,36	4,31	3,08	4,11
Muu, mikä (N=104)	4,23	4,33	4,46	4,02	4,16

Tyytyväisyys asian käsittelynopeuteen on alhainen yrityksen kehittämisavustuksen, energiatuen investointeihin, yritysten toimintaympäristöavustusten, maaseudun kehittämishankkeiden, energiatuen energiakatselmuksiin ja valmistelurahoituksen osalta.

Pääosin näiden maksatuspalveluiden osalta myös asiakkaiden tyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan on alhainen (pl. yrityksen kehittämisavustukset ja toimintaympäristöavustukset). Tyytyväisyys näyttää liittyvän asian käsittelynopeuteen, minkä merkitys asiakkaille on usein suuri. Poikkeuksen muodostavien yrityksen kehittämisavustusten ja toimintaympäristöavustusten osalta tyytyväisyys palvelun ystävällisyyteen on keskimäärästä parempi, joten palvelun ystävällisyyden voidaan arvioida vaikuttaneen positiivisesti kokonaistyytyväisyyteen.

Kuva 18: Tyytyväisyys maksatuspalveluun kokonaisuudessaan hakijatahoittain tarkasteltuna



Asiakastyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan on kaikilla hakijatahoilla hyvällä tasolla. kunnat, tutkimus-, koulutus- ja oppilaitokset olivat erityisen tyytyväisiä saamaansa palveluun.

## Asiakastyytymättömyyden aiheet

Mikäli vastaajat olivat arvioineet jonkin palvelun eri tekijän tyytyväisyysarvosanaksi 1 (erittäin tyytymätön) tai 2 (tyytymätön), heitä pyydettiin kertomaan tyytymättömyyden syy.

Maksuprosessin pitkä kesto oli yleisin asiakastyytymättömyyden aihe. Muina tyytymättömyyttä aiheuttavina tekijöinä ovat byrokraattiseksi ja jäykäksi koettu toimintamalli sekä puutteet saadussa tuessa ja ohjeistuksessa. Lisäksi monet asiakkaat toivoisivat parannuksia mahdollisuuksiin asioida sähköisesti.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytymättömyyttä aiheuttaneet tekijät:

- Asian hidas käsittelynopeus
  - Ylivoimaisesti suurimpana negatiivisena asiana nostettiin esille asian käsittelynopeus. Käsittelyajat ovat pitkiä ja asiakkaan näkökulmasta hankalia saattaen johtaa jopa maksuvaikeuksiin.
- Byrokraattinen jäykkä toimintamalli
  - Prosessissa koetaan olevan paljon asiakkaalle työläitä ja vaikeasti ymmärrettäviä työvaiheita
  - Pienet puutteet tai väärinymmärrykset ovat pidentäneet käsittelyaikoja ja aiheuttaneet asiakkaalle haasteita
  - Lisätietojen pyytäminen tapahtuu viiveellä lisäten käsittely aikaa
- Puutteet sähköisessä asiointissa
  - Osa prosesseista edellyttää manuaalista asiointia (paperi)
  - Sähköiset asiointipalvelut on koettu vaikeaselkoisiksi
- Tuen ja ohjeistuksen puute
  - Asiakkaat eivät ole saaneet odottamaansa tukea maksatusasioiden hoitamiseksi
  - Asiantuntijoiden tavoitettavuudessa on ollut haasteita

## Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet

Kaikkiaan asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Erityisesti palveluhenkinen ja ystävällinen palvelu saivat hyvää palautetta asiakkailta. Myös nopea palvelu, asiantuntemus sekä asiakkaan saama henkilökohtainen tuki saivat asiakkailta kiitosta.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytyväisyyttä aikaansaavat tekijät:

- Palveluhenkinen ystävällinen palvelu
  - Asiakaspalvelu on ollut erittäin palveluhenkistä ja ystävällistä
  - Joustava palvelu ja ratkaisunhakuisuus
  - Syventyminen asiakkaan tarpeisiin
  - Asiakaslähtöinen suhtautuminen
- Nopea palvelu
  - Maksatushakemusten nopea käsittely
  - Asioiden nopea käsittely
  - Prosessin sujuvuus
- Asiakkaan tuki
  - Yhteydenoton helppous ja henkilöstön tavoitettavuus
  - Nopeaa ystävällistä neuvontaa ja ohjausta
  - Selkeät ohjeistukset
  - Opastaminen puutteiden täydentämiseen
  - Nopeat vastaukset esitettyihin kysymyksiin
- Hyvä asiantuntemus
  - Asiantuntijat ovat pystyneet neuvomaan asiakkaita haasteellisissakin tilanteissa
  - Asiantuntemus nähdään erinomaisena

## Kehittämisideoita asiakkailta

Asiakkailta kysyttiin myös vapaamuotoista palautetta sekä mahdollisia kehittämisideoita ELY-keskusten toiminnan parantamiseksi. Kehittämisideat koskivat jollakin tavalla pääosin byrokratian vähentämistä, prosessin nopeuttamista ja kehittämistä sekä tiedottamista ja ohjeistuksia.

Yleisimmät asiakkaiden esittämät kehitysideat liittyivät seuraaville osa-alueille:

- Sähköisen asioinnin kehittäminen
  - Sähköinen palvelu koko prosessin käsittelyyn
  - Sähköiset maksatushakemukset
  - Esitetyt tiedot helpottamaan asiointia (Osa vaadituista tiedoista on jo viranomaisten saatavilla)
- Käsittelyprosessin nopeuttaminen
  - Käsittelyaikojen nopeuttaminen
  - Lisätietopyynnöt saattavat lisätä käsittelyaikaa kohtuuttomasti
  - Maksuaikojen nopeuttaminen
- Byrokratian vähentäminen ja prosessin kehittäminen
  - Maksatusprosessin yksinkertaistaminen ja keventäminen
  - Hakemusten yksinkertaistaminen ja käytäntöjen muuttaminen dokumentaation keventämiseksi
  - Automaattiset maksatukset ja jälkikontrolli
- Ohjeistuksiin ja selkeyteen panostaminen
  - Selkeät ohjeet, oppaat ja tarkistuslistat maksatuksen tekemiseksi
  - Käsittely- ja maksatusajoista ja hakemusten määräpäivistä ennakkotieto
- Hyvin saavutettavissa olevaan asiakkaan tukeen panostaminen
  - Edelleen osa asiakkaista ei koe saaneensa odottamaansa tukea

### **Valittuja avoimia vastauksia – Kehitysideoita asiakkailta:**

- “ Toivottavasti asioissa seuraavina rahoituskausina päästään asetelmaan, jossa ei suuret linjat ratkaisevat ja pikku yksityiskohtia ei tarvitse lisäraportoida siinä määrin, kuin nyt. Raportteihin ja kirjanpitoihin käytetty työaika on yleensä pois jostain muusta.
- “ Hakulomakkeet voisivat olla selkeämpiä ja yksinkertaisempia. Tuntuu, että kyselette asioita, jotka ovat jo teidän tiedossa tai pitäisi olla tällaisena it-aikana.
- “ TE-verkko asiointiin sähköinen maksatushakemus jossa tiedot osittain valmiiksi täytetty. Lisäksi vahvistus esim. sähköpostiin, jos/kun maksatus mennyt läpi.. Tällä hetkellä voi vain toivoa, että hakemus on perillä ajoissa ja ehtii seuraavaan maksatuspäivään.
- “ Ainoa miinus mielestäni on se että starttirahan maksatushakemus täytyy joka kuukausi erikseen täyttää käsin ja toimittaa postiin. Olisi helpompaa jos sen voisi tehdä netin kautta kuten esim. peruspäivärahan maksatushakemuksen.
- “ Viranomainen tuntui pelottavalta. Tarkentavat kysymykset olivat asiallisia mutta aika tylyjä. Asiointia ei mielestäni täysin voi kutsua asiakaspalveluksi. Tulee vähän sellainen tunne että kyseessä on oppilas/opettaja suhde jossa opettaja kuulustelisi oppilasta tekosista tai tekemättä jättämisistä.
- “ Toisinaan tuntuu siltä, että on selvityspyyntöjä aivan käsittämättömistä asioista. Aivan kuin hakijat yrittäisivät toimia vilpillisesti. Käsittämätöntä...
- “ Sähköistäkää palveluja enemmän.
- “ Pienille yhdistyksille byrokratian määrä on jo kohtuutonta.
- “ Selkeämmät ohjeet ja yhteiskäyttöiset taulukkopohjat maksatuksia ja myös hankesuunnitelmia varten. Niiden avulla nopeutuisi käsittely, muutokset sekä korjaukset ja myös hankeseuranta.
- “ Verkkopohjaisen starttirahahakemuksen kehittäminen virtaviivaisemmaksi. Verkkohakemus on monen epäselvän mutkan takana.
- “ Kuukausihakemuksen internet-palvelu paperilomakkeen sijaan starttirahan osalta
- “ "kuituisulkeiset pois vanha hyvä ohjekustannus +valmiusaste todistus järjestelmä käyttöön.
- “ .. e-palveluiden kehittäminen, mm. lomakeet jne. olisi hyvä ratkaisu perinteisten paperien siirtelyn sijaan, toki tulosteitakin eri lait vaativat. KIITOS
- “ Verkkosivuja ja lomakehakua voisi selkeyttää.
- “ Olisi todella kätevää mikäli maksatushakemuksen voisi tehdä sähköisesti. Kuukausittainen hakemuksen 'etana' postittaminen vie aikaa, on melko työlästä ja äärimmäisen vanhanaikaista. On käynyt myös mielessä että eikö yksi hakemus koko myönnetylle starttirahakaudelle olisi riittävä / järkevä ratkaisu myös asioita käsittelevän tahon kannalta?
- “ Yksityiskohtainen informointi käsittelystä ja sen aikataulusta tai arviosta käsittelyn ajankohdasta.
- “ Ohjeissa eikä keskusteluissa ei ole kerrottu kaikkea, mitä hakemukseen on liitettävä. Tarvitvat paperit olisi hyvä kertoa lähes kädestä pitäen, jotta vältetään lisäselvityspyynnöitä. Selvityksiin kuluu turhaa aikaa ja samalla anotun avustuksen maksatus siirtyy.
- “ Maksuhakemusta voisi kehittää niin, että se laskee automaattisesti yhteen summat, samoin matkalaskupohjan. Kiitos, että ikääntyneiden ihmisten arjen sujuvuuden parantaminen on nähty tärkeäksi kohderyhmäksi avustuksia myönnettäessä

# Lupakyselyiden tulokset

Asiakkaat ovat olleet pääosin tyytyväisiä saamaansa lupapalveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. Etenkin palvelun asiantuntemukseen ja ystävällisyyteen ollaan hyvin tyytyväisiä. Palvelu kokonaisuudessaan sai arvosanan 4,15.

Asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun Asiakkaiden tyytyväisyys palvelun eri osatekijöihin on parantunut edellisvuoteen nähden ja asiakkaat antavat palvelun eri osatekijöille keskimäärin hyvän tai erinomaisen arvosanan.

Merkittävimmät poikkeamat keskiarvosta johtuvat kielteisen tai osittain kielteisen päätöksen saaneiden vastaajien antamista arvioista, jotka ovat muita negatiivisemmat. Tyytyväisyys korreloi vahvasti lupahakemuksen päätöksen kanssa. Myönteisen päätöksen saaneet olivat pääasiassa tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Kielteisen tai osittain kielteisen päätöksen saaneet olivat tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä.

Erityisesti ystävällinen hyvä asiakaspalvelu sekä selkeä nopea prosessi sai hyvää palautetta asiakailta. Sen sijaan kritiikkiä sai osakseen vanhahtavaksi koetut menettelytavat erilaisten todistusten vaatimissa ja toimittamisessa lupaprosessin aikana.

Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välinen arviointi ei ole mielekästä johtuen lupapalveluiden valtakunnallisesta keskittämisestä johtuvista palvelurakenteen eroista. Palveluvolyymeissa on tästä johtuen huomattavan suuret erot eri ELY-keskusten välillä.

Asiakkaat nostivat esille suuren määrän yksittäisiä kehitysideoita. Pääosa kehitysideoista liittyi seuraaville kehittämisen osa-alueille:

- Sähköisen asioinnin kehittäminen
- Lupaprosessin yksinkertaistaminen ja keventäminen
- Verkkosivuston kehittäminen
- Ohjeistuksiin ja selkeyteen panostaminen
- Asiakaspalvelun kehittäminen

Osassa ELY-keskuksia vastauksia lupakyselyyn oli kertynyt alle kymmenen. Kyseisten ELY-keskusten tuloksia ei ole esitetty keskuskohtaisesti.

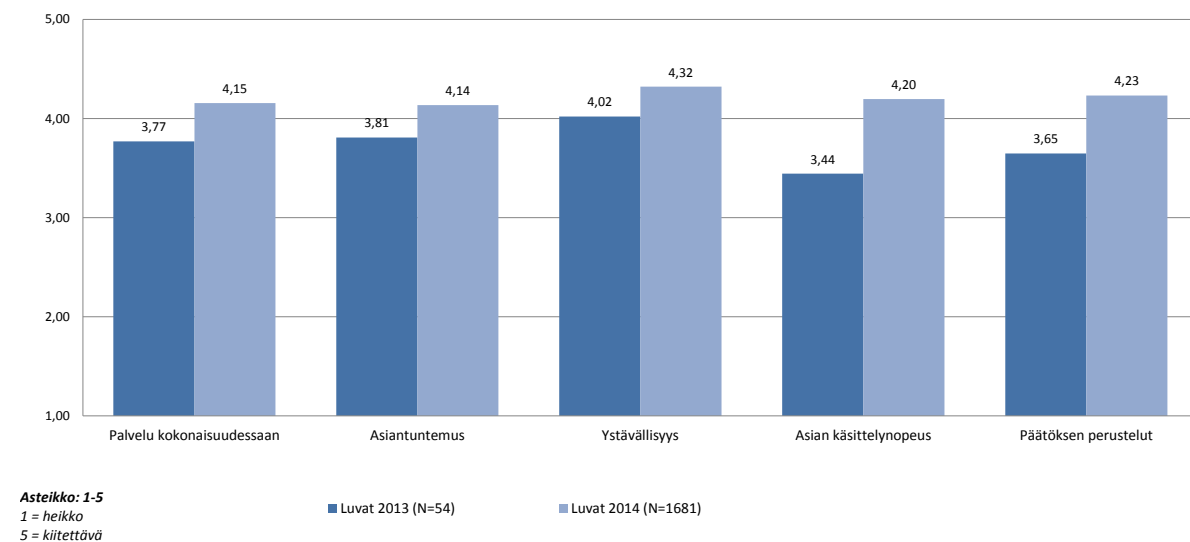
## Tyytyväisyys ELY-keskuksen lupapalveluihin

Palvelutyytyväisyystutkimuksessa asiakkaita pyydettiin arvioimaan lupapalvelua kokonaisuudessaan, asiakaspalvelijan asiantuntemusta ja ystävällisyyttä, asian käsittelynopeutta sekä tyytyväisyyttä päätöksen perusteluihin. Lupapalveluiden osalta asiakkaat antoivat keskimäärin hyvän arvosanan kaikille edellä mainituista palvelun osatekijöistä. Asiantuntijan ystävällisyys sai parhaat arvot keskiarvon ollessa 4,32.

### Tyytyväisyyden kehittyminen

Vuoden 2014 tuloksia on vertailtu edellisvuoden tutkimuksen tuloksiin. Vertailun osalta on huomioitava, että vastaajien lukumäärä on kasvanut huomattavasti edellisen tutkimukseen verrattuna. Etenkin tavara- ja joukkoliikenteen lupien asiakkaiden suuri määrä vuoden 2014 tutkimuksessa vaikuttaa tulosten vertailtavuuteen.

Kuva 19: Tyytyväisyys lupapalveluihin, vertailu vuoteen 2013

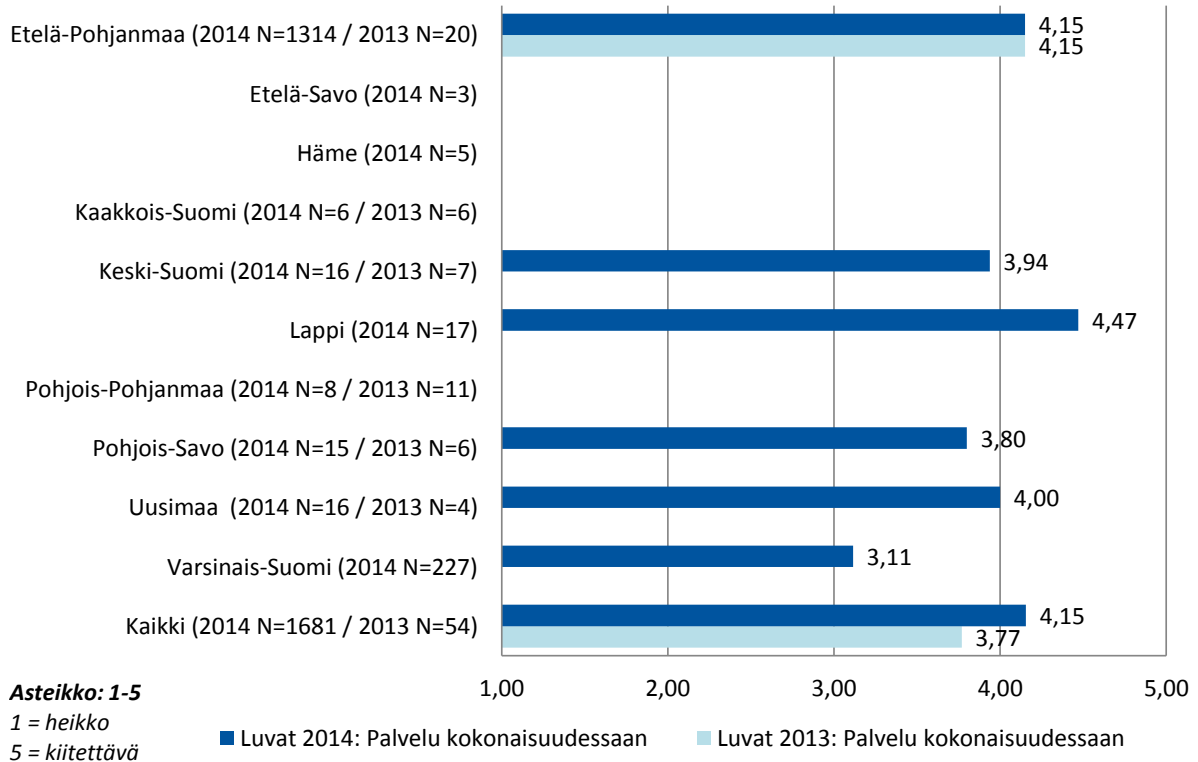


Asiakkaiden tyytyväisyys palvelun eri osatekijöihin on parantunut huomattavasti edellisvuoteen nähden ja asiakkaat antavat palvelun eri osatekijöille keskimäärin hyvän tai erinomaisen arvosanan.

### Palvelu kokonaisuudessaan

ELY-keskusten saamat tyytyväisyysarvot vaihtelevat jonkin verran keskenään. Lapin ELY-keskuksen asiakkaat olivat tyytyväisimpiä lupapalveluun kokonaisuudessaan. Alhaisimmat tyytyväisyysarvosanat sai Varsinais-Suomen ELY-keskus.

Kuva 20: Asiakkaiden palvelulle kokonaisuudessaan antamien tyytyväisyyssarvioiden keskiarvot ELY-keskuksittain



Kokonaistyytyväisyys on valtakunnallisesti noussut hivenen edellisvuoden 3,77:sta, ja on nyt 4,15. (Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä).

#### Valittuja avoimia vastauksia - Mihin olitte erityisen tyytyväinen?

- “ Palvelu oli erittäin asiallista ja sujuvaa.
- “ Päätöksenteon nopeus ja kysyttäessä sain erittäin selkeät ja täsmälliset ohjeet lupahakuun. PS. Laitoin myös joukkoliikennelupahakemukset hiukan tavaraliikenneluvan jälkeen, mutta niiden käsittely on kestänyt hiukan pidempään, ehkä jo n. kuukauden.
- “ Lupakäsittelyn aikana minuun oltiin yhteydessä ja sain infoa nykyisin voimassa olevista luvista ja eritoten yhteisöluvasta. Ulkomaan toiminta ja käytännöt useamman auton kanssa.
- “ Lupa-asia hoitui hyvin ja joustavasti ja nopeasti.
- “ Kaikki sujui erinomaisesti ja nopeasti käsittelijä oli ystävällinen. Meidän tapauksessa ei ole juurikaan parantamisenvaraa.
- “ Lupahakemuksen neuvonantoihin ja päätöksen nopeuteen.
- “ Ystävälliseen ja ymmärtävään sekä nopeaan palveluun tilatessani uutta lupaa kadonneen tilalle. Asia hoitui todella nopeasti ja netinkautta asian hoitaminen kävi helposti. Soitin sitä ennen asiasta Jyväskylän toimistoon ja sieltä sain selkeät ja ystävälliset neuvot kuinka tulee toimia
- “ Epäselvyyksien ja asioiden varmistaminen puhelimitse
- “ Siihen että käsittelijä soitti (nopea tapa) ja varmisti tiettyjä asioita. ja vielä kysyi kun luvilla oli hieman hoppu, että haluanko noutaa ne Helsingistä.
- “ Nopeuteen, sähköiseen hakemuksen helppouteen.

#### Valittuja avoimia vastauksia – Mikä oli tyytymättömyyden syy?

- “ Ei henkilö kohtaista palvelua ei puh no mihinkä soittaa. Jos puuttuu jotain papereit niin hakemus tulee vain takaisin ja taas menee aikaa, kun voisi soittaa niin asiat hoituisi nopeammin. Hinnat ovat aivan hirmu luokkaa ja mistä? maksetaan paperistako?

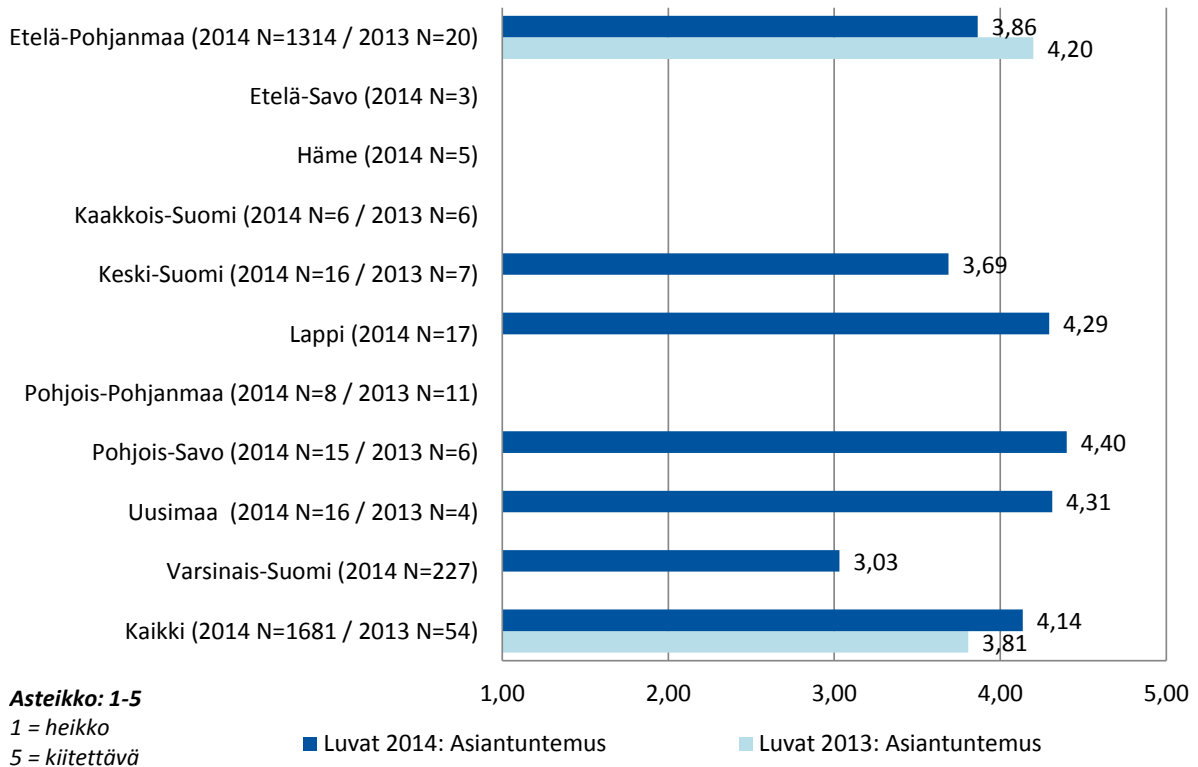
- “ Koska ensimmäisellä yrityksellä en heti saanut oikeita ohjeita lupamenettelyyn ja viiteen soittopyyntöön en vieläkään vastausta!!
- “ Mistä palvelusta?
- “ Palvelu oli hidasta ja käsittelijä ei ollut tutustunut oleviin dokumentteihin, minkä johdosta käsittely viivästyi viikkoja.
- “ Kuljetusalaa rangaistaan hinnoittelulla ja rahastuksella sekä paperien pyörittelyllä liikaa.
- “ Olisin halunnut paikallista palvelua. EU-Yhteisöluvan uusiminen kestää mielestäni kohtuuttoman kauan.
- “ Täytettäviä asiakirjoja oli todella vaikea löytää
- “ Olisiko mahdollista saada s-postiin kuukautta aikaisemmin vanhaksi menevistä liikenneluvista. Meillä meni vanhaksi lupa, syytän siitä vain itseäni. Mutta uuden luvan käsittely kesti kolmisen viikkoa, soitin kahdesti ja pyysin hartaasti käsittelyyn nopeutta. Vastaus oli, käsittelemme hakemukset saapumisjärjestyksessä.
- “ Haluamiani asiapapereita en saanut
- “ Tiedotus asiasta meni väärään osoitteeseen
- “ Luvan lausunnon antajat turhan kaukana ja monen mutkan takana-lvalossa ja Sodankylässä
- “ Aineistoon ei oltu tutustuttu, vaikka laskun perusteella tunteja oli mennyt selvästi tarvittua enemmän. Vastaavanlaisia tuntiveloitusperusteisia tunteja tehneenä uskallan sanoa, että käytetyn 11 tunnin sijasta hommaan tarvittu/käytetty n. 3 tuntia.
- “ Useamman ajoneuvon haltijana rekisterinumerolla myönnettävät luvat tulevat kohtuuttoman kalliiksi. Lupa tulisi saada yrityksen nimellä. Sama taho joka on esim. kielteisen päätöksen antanut tutkii valitustapauksessa itse itseään. Lienee selvä, että kaikki valittaminen on turhaa. Julkisuudessa on ollut ELY-keskuksen ajatuksia, jonka mukaan ongelmat poistuvat, jos etuajaoikeuksista luovutaan. En voi ymmärtää lausunnon antajan logiikkaa muutoin kuin ns. 'K'-pykälällä. Ajoneuvomäärät ovat samat ja jonot yhtä pitkät. Lauttavuoroja on liian vähän ja Paraisten lautan rakenne tekee lataamisesta hidasta ja kömpelöä. Ongelmat poistuvat parhaiten silta/tunneliratkaisulla. Tilapäisesti asiaa voidaan parantaa vuoroja lisäämällä sekä paremmilla lauttaratkaisuilla. Näin saadaan turhanpäiväinen anomusrumba loppumaan. On aivan selvää, että saariston liikenne tulee vaan vuosi vuodelta kasvamaan. Viimeisellä kilpien anomuskerralla (2014) käsittely oli riittävän nopeaa ja itse prosessissa ei ollut moitittavaa.
- “ Luvan hakeminen yrityksen nimelle tuntui olevan mahdotonta. Joten nyt joudun aina tekemään muutoshakemuksen jos jakeluajossa oleva auto vaihtuu.

## Asiantuntemus

Asiakkaat arvioivat ELY-keskusten henkilökunnan asiantuntemuksen pääosin hyväksi tai jopa erinomaiseksi. ELY-keskusten välillä on kuitenkin merkittäviä eroja asiakastytyväisyydessä palvelun asiantuntevuutta arvioitaessa. Pohjois-Savon, Uudenmaan ja Lapin ELY-keskusten asiakkaat olivat tyytyväisimpiä asiantuntemukseen. Alhaisimmat tyytyväisyysarvosanat saivat Keski-Suomen ja Varsinais-Suomen ELY-keskukset.



Kuva 21: ELY-keskuksen asiantuntemukselle annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Tyytyväisyys asiantuntemukseen on valtakunnallisesti noussut hieman edellisvuoden 3,81:stä, ja on nyt 4,14. Tyytyväisyyskeskiarvot vaihtelivat ELY-keskuskohtaisesti 3,03 ja 4,40 välillä.

**Valittuja avoimia vastauksia - Mihin olitte erityisen tyytyväinen?**

- “ Henkilökohtaiseen palveluun ja neuvontaan.
- “ Asiantuntemus, asialliset neuvot
- “ Puhelin asiakaspalvelijaan.
- “ Asiantuntevaan ja ystävälliseen palveluun.
- “ Sain puhelimesta asiantuntevaa tietoa yhteisöluvista ja niiden uusimisesta.
- “ Meille kerrottiin hyvin asiantuntevasti luvista ja palvelu oli erinomaista ja nopeaa
- “ Henkilökohtaiseen neuvontaan muutostilanteessa
- “ Asiantunteva lupakäsittely joten turhia selvityksiä ja täydennyksiä ei tarvittu. Täällä Etelä-Suomessa käsittely olisi kestänyt 3 kk ja lukemattomia selvityksiä. Kiitos että olette olemassa.
- “ Asiantuntevaan palveluun, sekä asian käsittelyn nopeuteen.
- “ Asiantuntevaan henkilöön jolta ei mennyt sormi suuhun vaikeimmankaan kysymyksen kohdalla. Ymmärsi myös huumoria ja eikä pahastunut moitittuani ELY-keskuksen rahastusta

**Valittuja avoimia vastauksia – Mikä oli tyytymättömyyden syy?**

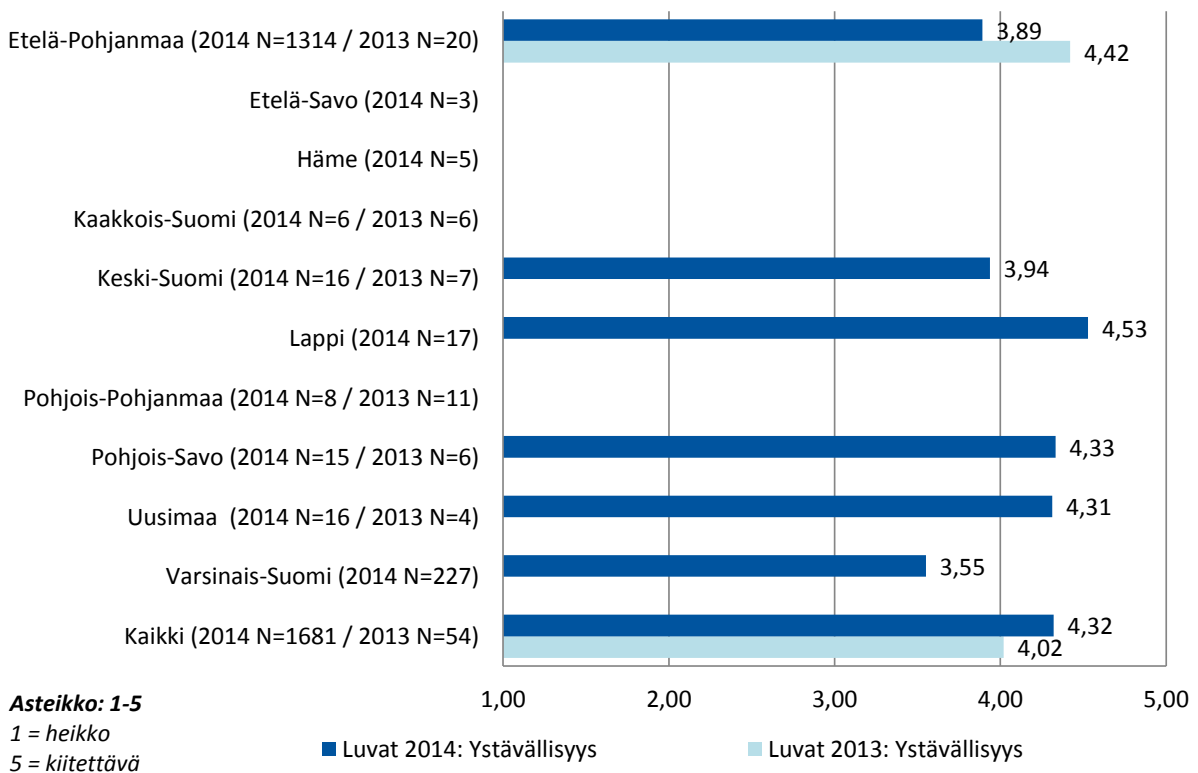
- “ Sain vääränlaista informaatiota koskien fuusiotilannetta.
- “ Ymmärtämättömyydestä vallitsevista olosuhteista. Kaikki jotka tarvitsevat etuajo-oikeutta, tai hyötyisivät siitä oleellisesti, eivät ole kriteereiden joukossa. Esimerkkinä lapset jotka tarvitsevat viikoittaista hoitoa tai terapiaa Turussa, tai he jotka tarvitsevat viikoittaista palvelua mantereella jota ei ole saatavilla saarilla. Hintaa on karmaiseva!

- “ Varsinaista vänkäämistä. Tuntuu kuin asioita hoitaisi henkilöt joille on laitettu sanat suuhun eikä näinollen asiakkaalle jää tunnetta osaavasta organisaatiosta. Jää vain mielikuva byrokrattisesta laitoksesta.
- “ Asiantuntemuksessa oli puutteita, esimerkiksi siinä, ettei tiedetty eroa liikenteestä vastaavan henkilön, liikennelupien haltijan ja etuajo-oikeutta hakevan tahon välillä.
- “ ELY-keskuksella ei ole tarvittavaa asiantuntemusta saariston etuajo-oikeuksien myöntämis-työssä.

## Ystävällisyys

Asiakkaat arvioivat ELY-keskusten palvelun ystävällisyyden pääosin hyväksi tai jopa erinomaiseksi. Palvelun koetulla ystävällisyydellä näyttäisi olevan myös lupapalvelussa selvä yhteys kokonaistyytyväisyyteen. Erittäin tyytyväisistä asiakkaista useat kehuivat palvelun ystävällisyyttä. Tyytymättömyys liittyi käsittelyaikojen ohella puutteisiin palvelun ystävällisyydessä tai palveluhenkisyudessa. Lapin, Pohjois-Savo ja Uusiman ELY-keskuksen asiakkaat olivat tyytyväisimpiä saamansa palvelun ystävällisyyteen. Alhaisimmat tyytyväisyyssarvosanat sai Varsinais-Suomen ELY-keskus.

Kuva 22: ELY-keskuksen ystävällisyydelle annettujen tyytyväisyyssarvioiden keskiarvot



Tyytyväisyys ystävällisyyteen on valtakunnallisesti parantunut hivenen edellisvuoden 4,02:sta ollen nyt 4,32. Tyytyväisyyskeskiarvot vaihtelivat ELY-keskuskohtaisesti 3,55 ja 4,53 välillä.

### Valittuja avoimia vastauksia - Mihin olitte erityisen tyytyväinen?

- “ Ystävälliseen, ja auttavaan palveluun.
- “ Yleensäkin palvelu oli erittäin hyvää. Otettiin yhteyttä ja sovittiin miten parhaiten ja nopeimmin saisimme luvat uusittua.
- “ Lupakäsittelijä erittäin ystävällinen ja asiantunteva
- “ Erittäin mukavasta palvelusta Seinäjoen toimipisteessä.

- “ Toimihenkilöiden avuliaisuuteen ja ammattitaitoon mm. puhelinkeskusteluissa.
- “ Ystävälliseen ja asiantuntevaan palveluun. Erityiskiitos palveluneuvojalle erittäin hyvästä palvelusta
- “ Nopeuteen ja ystävällisyyteen.
- “ Asiantunteva ja ystävällinen asiakaspalvelu.
- “ Ystävälliseen ja auttavaiseen asenteeseen, jolla asiaa hoidettiin. Kiitokset henkilöstölle!

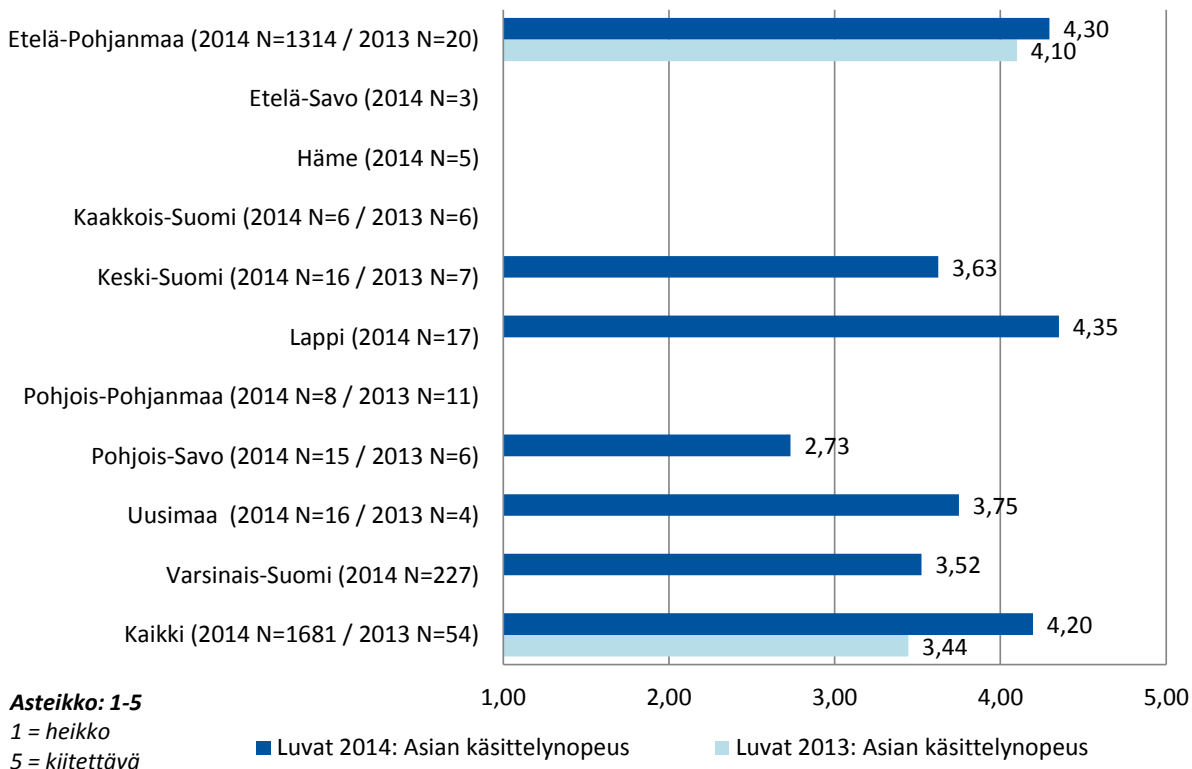
#### **Valittuja avoimia vastauksia – Mikä oli tyytymättömyyden syy?**

- “ Puhelinpalvelu epäystävällistä, asiakaspalvelijalla heikko tietotaito ja olematon halukkuus selvittää asiaa
- “ Välillä en saanut vastauksia s-posteihini pitkään aikaan, että ovatko tulleet edes perille/käsittelyssä.
- “ Jätin soittopyynnön lupien käsittelijälle (soittaessani ei ollut paikalla) ei koskaan soittanut takaisin.
- “ Puhelin neuvonta, asiamme tärkeyden huomioiminen
- “ Asiakasneuvojalla oli "kiire" (aiemmin sovittu meno), joten koin että asian hoitaminen oli puolihuolimaton ja välinpitämätöntä.
- “ Puheluihin ei ensin vastattu. Sitten kun saatiin kiinni, niin luvattiin soittaa takaisin viitenä päivänä, yhtenä päivänä ei soitettu takaisin. Kerran kun soitettiin ja kysyttiin neuvoa, niin tyly vastaus oli, että katso netistä. Eikös sen pitäisi olla niin että kun netistä ei löydy vastausta, niin silloin soitetaan ja kysytään apuja, eikä toisinpäin.

## **Asian käsittelynopeus**

Asian käsittelynopeus sai myös lupapalveluiden osalta hyvän keskimääräisen arvosanan. Lupapalveluiden osalta tyytyväisyys asian käsittelynopeuteen on selvästi muita ELY-keskuksen palveluilta parempi. Osa asiakkaista antoi kuitenkin myös kriittistä palautetta liittyen liian hitaaksi koettuun käsittelynopeuteen. Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on huomattavia eroja asiakastyytyväisyydessä asioiden käsittelynopeuteen. Tyytyväisimpiä olivat Lapin ja Etelä-Pohjanmaan ELY-keskusten asiakkaat. Alhaisimmat tyytyväisyysarvosanat saivat Pohjois-Savon ja Varsinais-Suomen ELY-keskukset.

Kuva 23: ELY-keskuksen käsittelynopeudelle annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Tyytyväisyys asian käsittelynopeuteen on valtakunnallisesti kasvanut selvästi edellisvuoden 3,44:stä, ja on nyt 4,20. Tyytyväisyyskeskiarvot vaihtelivat ELY-keskuskohdaisesti 2,73 ja 4,35 välillä.

**Valittuja avoimia vastauksia - Mihin olitte erityisen tyytyväinen?**

- “ Todella nopeasti saatu päätös (kunnostaminen voidaan toteuttaa vielä tämän vuoden puolella)!!
- “ Soitettaessa palvelu oli ystävällistä.
- “ Palvelun nopeuteen, pankkitakaus sähkönsäähän jälkeen. Lupa tuli nopeasti, kun saatiin takaus oikeaan paikkaan.
- “ Nopeasta asian käsittelystä reilu viikko. Kiitos!!!
- “ Tavaraliikennelupa tuli pikaisesti, ei edes ehditty odottaa :)
- “ Soitettiin samana päivänä, jopa kahden-kolmen tunnin kuluessa, siitä kun sähköinen lupahakemus lähetetty. Oli mahdollisuus hakea myös muunlaista lupaa.
- “ Erittäin nopeaan käsittelyyn
- “ Asia hoitui nopeasti ja mutkattomasti.
- “ Olemme olleet luvanhaku asioihin liittyen erityisen tyytyväisiä käsittelynopeuteen. Asiakkaidemme kuljetustarpeet isoillekin kappaleille saattavat ilmentyä varsin pikaisilla aikatauluilla ja asiat muuttuvat usein moneen kertaan ennen kuin kuljetusta päästään tekemään. Lupahakemusta saatetaan joutua muuttamaan useaan otteeseen. Silti hakemuksemme ovat edenneet käsittelyssä nopeasti ja olemme saaneet luvat kuntoon kuljetuksia varten.
- “ Käsittelyn nopeuteen vaikka on lupa asioissa ruuhkaakin
- “ Ei virkamiesmäistä jäykkyyttä, nopea palvelu
- “ Lupa-asian nopeaan käsittelyyn.

**Valittuja avoimia vastauksia – Mikä oli tyytymättömyyden syy?**

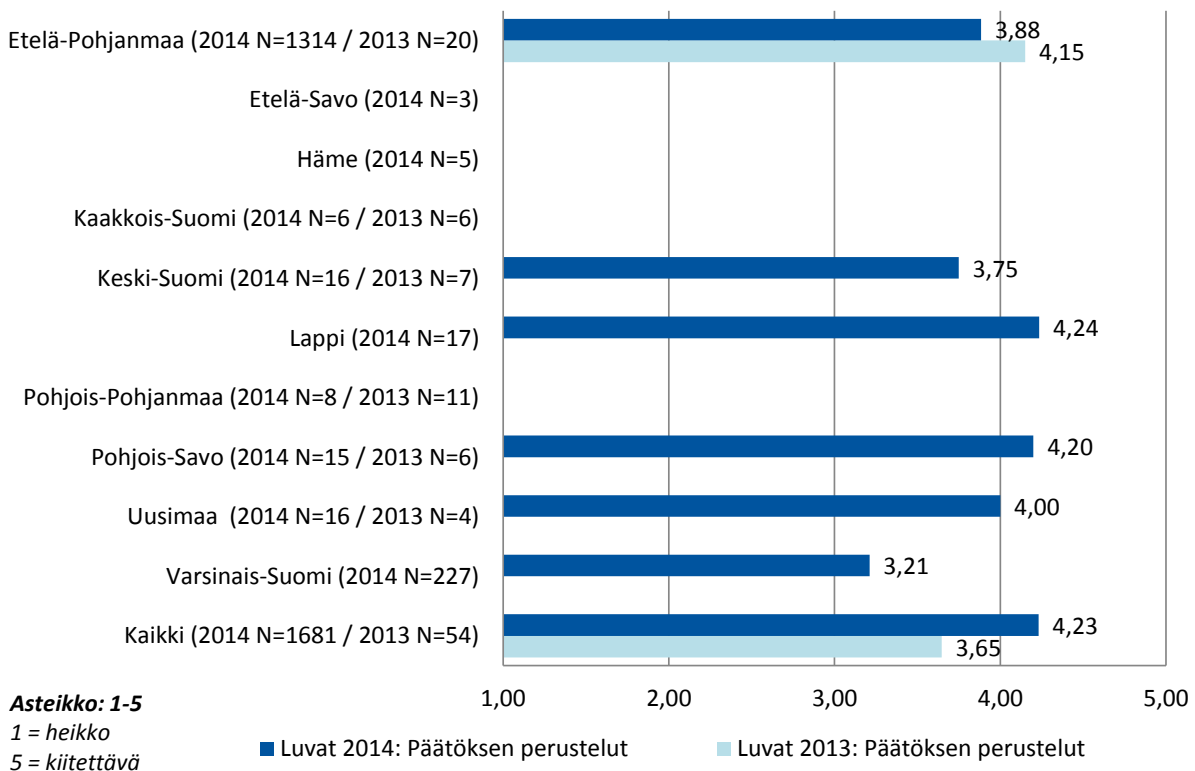
- “ Aikataulun venyminen

- “ Asian käsittely kesti mielestäni liian kauan.
- “ Mielestäni 3-4 vkoa on liian pitkä käsittelyaika.
- “ Liikennelupien toimitus voisi olla nopeampaa
- “ Ennen lupa-asioiden käsittely on kestänyt viikosta kuukauteen, nyt asioiden hoito kestää kuukausia.
- “ Päätökset tulevat hitaasti
- “ Järjestäjille täytyy ajoissa saada päätökset (loma-ajat) Järjestölle luvat ovat kohtuuttoman kalliita.
- “ Asian käsittelynopeus ei vastaa yksityisyrityksen käsittelynopeutta ja vastauksen antoa. Asiakas ei saisi joutua tilanteeseen, jossa hän perää päätöstä.
- “ Anomuksesta päätökseen kului koko talvi, vaikka kyseessä oli vuosittain toistuva rutiini (lupa tiekirkkokylteille) - meni kuukausia, etten tiennyt, oliko asia edes tullut vireille - välillä tuli vain vastaus henkilön sairauslomasta enkä tiennyt, eteneekö asia mitenkään.
- “ Hakemuksen jälkeen vastausta odotellaan liian kauan. Nyt odotan vastausta jatkoaikaa hankkeen toteuttamiseen enkä ole saanut vastausta, vaikka lähetin sen huhtikuun lopussa.
- “ Kun kyseessä ei ole lisärakentaminen vaan terassien kattaminen niin asian pitäisi olla läpihuutojuttu. Nyt rakentaminen siirtyi yli puolella vuodella eteenpäin ensi kevääseen.
- “ Päätöksensaaminen on erittäin HIDASTA ja lupamaksu on erittäin KALLIS. Lasku tulee kyllä päätöksen saamisen jälkeen erittäin nopeasti ja lyhyellä maksuajalla.

## Päätöksen perustelut

Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä ELY-keskusten antamien päätösten perusteluihin. Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on huomattavia eroja asiakkaiden tyytyväisyydessä päätösten perusteluihin. Tyytyväisimpiä olivat Pohjois-Savon ja Lapin ELY-keskusten asiakkaat. Alhaisimmat tyytyväisyysarvosanat sai Varsinais-Suomen ELY-keskus.

Kuva 24: ELY-keskuksen päätösperusteluille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Tyytyväisyys päätöksen perusteluihin on valtakunnallisesti noussut hieman edellisvuoden 3,65:stä, ja on nyt 4,23. Tyytyväisyyskeskiarvot vaihtelivat ELY-keskuskohtaisesti 3,21 ja 4,24 välillä.

### **Valittuja avoimia vastauksia – Mikä oli tyytymättömyyden syy?**

- “ Päätös ei vastannut sitä, mitä odotin ja oli tarkoitus. Olisin kaivannut yhteydenottoa ELY:ltä.
- “ Huolellisuus. Päätöksessä oli kirjoitusvirhe, joka vaikutti oleellisesti päätöksen sisältöön. Teknisten virheiden korjaus pitäisi olla automaattista, mutta nyt joutui erikseen vaatimaan virheen korjausta.
- “ Siis ei ole mitään hyvää sanottavaa: Väärät perusteet, Väärät nimet, Asiovirheet, Huomioimatta jättäminen, KAIKKI. Myös olen ollut tekemisissä tiekunnan asioissa teidän kanssa. Meluvallin sortumisesta ojiin yms. rummun väärin asennuksesta jne. Niin minulle on naurettu ja sanottu että: käydään katselmoimassa... sanoin, että ilmoittakaa kun menette niin tulen mukaan. Mitään ei kuulunut ja soitin uudelleen: Vastaus joo käytiin katsomassa kaikki oli kunnossa. Nykyisin asiasta vastaavaa ei löydy.... Avattiin itse oja ja rumpu omaan piikkiin kun mitään ei tapahdu. Sekä vesikansan tiellä oleva tiekatko: Veljeni ajoi pimeällä tiekatkoon joka ON OLLUT JO 1vuoden katki/auki. YIT-on ollut hoitamassa sitä, viime syksynä vettä tuli todella paljon ja murskeelle jätetty tiekatko syöpyi teräväksi ja 2vannetta meni kieroksi. Veljeni jätti valituksen teille JA TÄNÄ PÄIVÄNÄKÄÄN EI OLE TULLUT VASTAUSTA!! TÖRKEÄÄ VÄLINPITÄMÄTTÖMYTTÄ!!! Minä henkilökohtaisesti en TODELLAKAAN kehtaisi edes lähettää teinä mitään asiakaspalvelu kyselyä!
- “ Lupapäätöksen lojuminen jonkun pöydällä -tieto tuloksesta tuli hyvissä ajoin mutta itse päätös ei.
- “ Kielteinen päätös lupahakemukseen, joka vaikeuttaa huomattavasti elinkeinon harjoittamistani ja aiheuttaa minulle tulonmenetystä ja työaikojen pidentymistä. Tiukentuneet ehdot ohituslupien jakamiselle saariston yrittäjille ovat täysin vailla järkeä ja ajavat osan yrittäjistä(itseni mukaan lukien) pois saaristosta ja painavat vaa'assa paljon kun uudet yrittäjät harkitsevat toiminnan aloittamista saaristossa.
- “ Päätösten perustelut aivan käsittämättömät, eivät perustuneet minkäänlaisiin tosiasioihin. Tuli mieleen, että onko tarkoitus tukea vai hankaloittaa elinkeinoelämää. Jos jälkimmäinen pitää paikkansa olisiko luvanmyöntäjän harkittava alanvaihtoa tai toimiston nimen vaihtoa -ELY.
- “ Mietin millä perusteella 'kesäasukkaat' ovat saaneet etuajokilvet? Me saaristolaiset käymme lääkärisssä yms. paikoissa mantereella että on pakko käyttää kilpiä, on turhauttavaa nähdä etuajonossa lomalaisia matkalla mökille!!!!

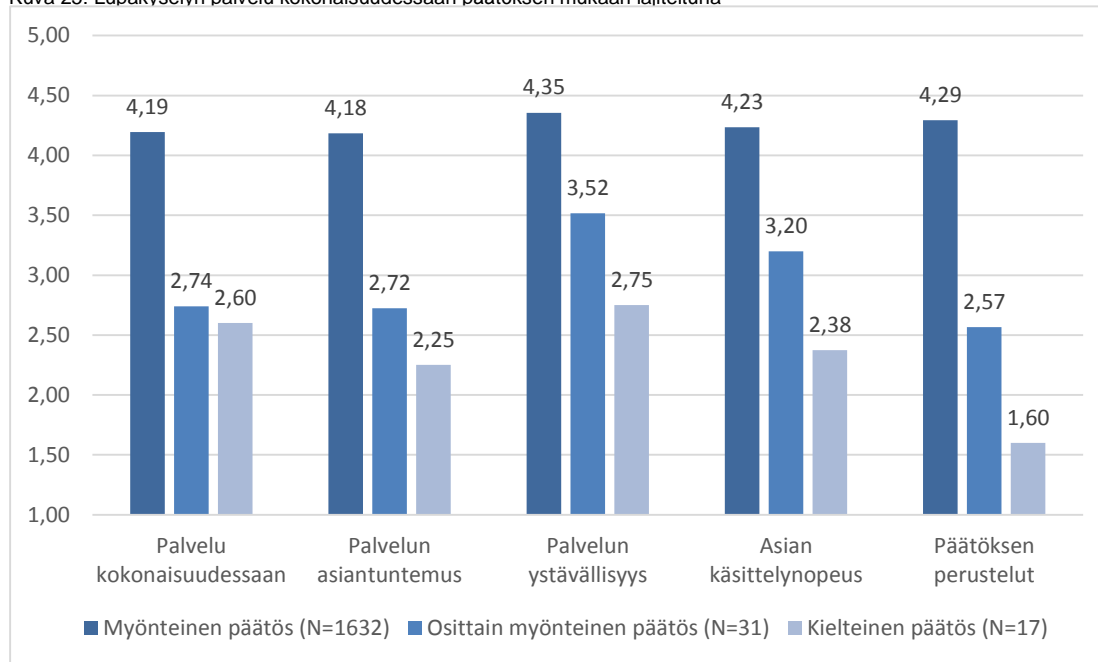
## **Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin**

Asiakkaiden tyytyväisyydet ELY-keskuksen palveluihin vaihtelivat merkittävästi eri vastaajaryhmien välillä. Esimerkiksi kielteisen lupapäätöksen saaneet ovat selvästi muita vastaajia kriittisempiä saamaansa palveluun. Varsin suuria eroja on myös eri lupamuotoja ja hakijatahoja edustavien asiakkaiden vastauksissa.

### **Tyytyväisyys palveluihin päätöksen mukaan lajiteltuna**

Tyytyväisyys riippuu voimakkaasti lupapäätöksestä. Myönteisen päätöksen saaneet ovat tyytyväisimpiä. Kielteisen päätöksen saaneet ovat lähes yli puolentoista vastausyksikön verran tyytymättömpiä.

Kuva 25: Lupakyselyn palvelu kokonaisuudessaan päätöksen mukaan lajiteltuna

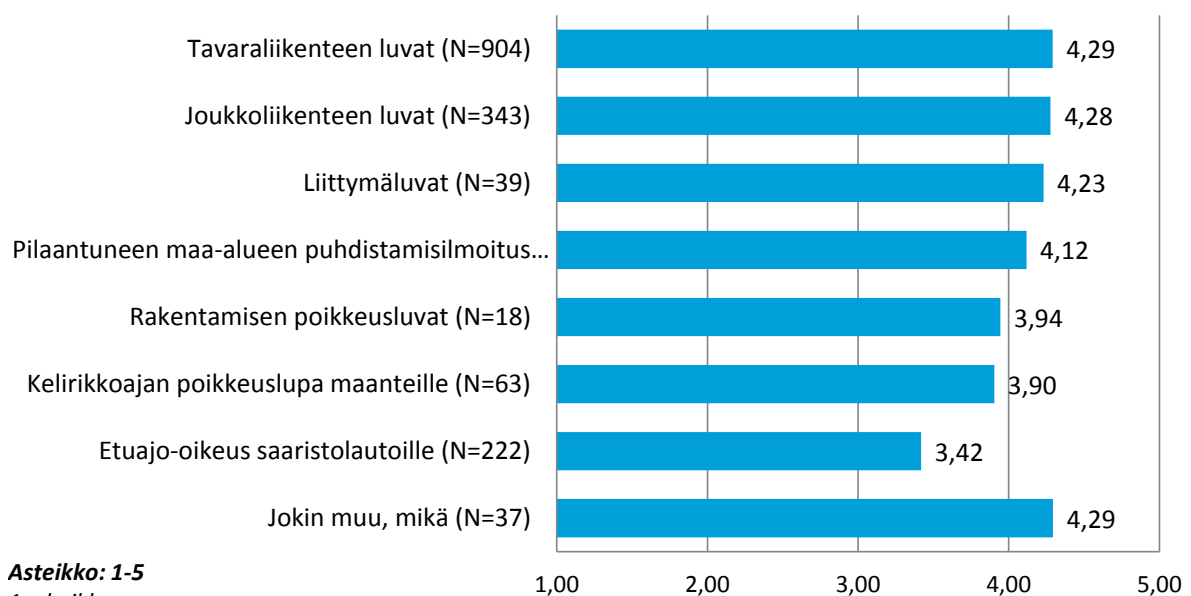


Vastaaja-arvioiden korrelaatio on suurinta päätöserusteluihin nähden. Kaikissa kysymyksissä keskiarvojen ero myönteisen ja kielteisen päätöksen saaneen vastaajan välillä on merkittävä. Suurin ero oli tyytyväisyydessä päätöksen perusteluihin, missä myönteisen ja kielteisen päätöksen saaneiden keskiarvo erosi 2,69 yksiköllä. Tuloksia arvioitaessa tulee kuitenkin ottaa huomioon melko pienet vastaajamäärät kielteisten päätösten osalta.

## Tyytyväisyys palveluihin lupamuodoittain

Kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat lupamuodoittain palvelun kokonaisarvion osalta 3,42 ja 4,29 välillä (Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä).

Kuva 26: lupapalveluiden kokonaistyytyväisyys lupamuodon mukaan.



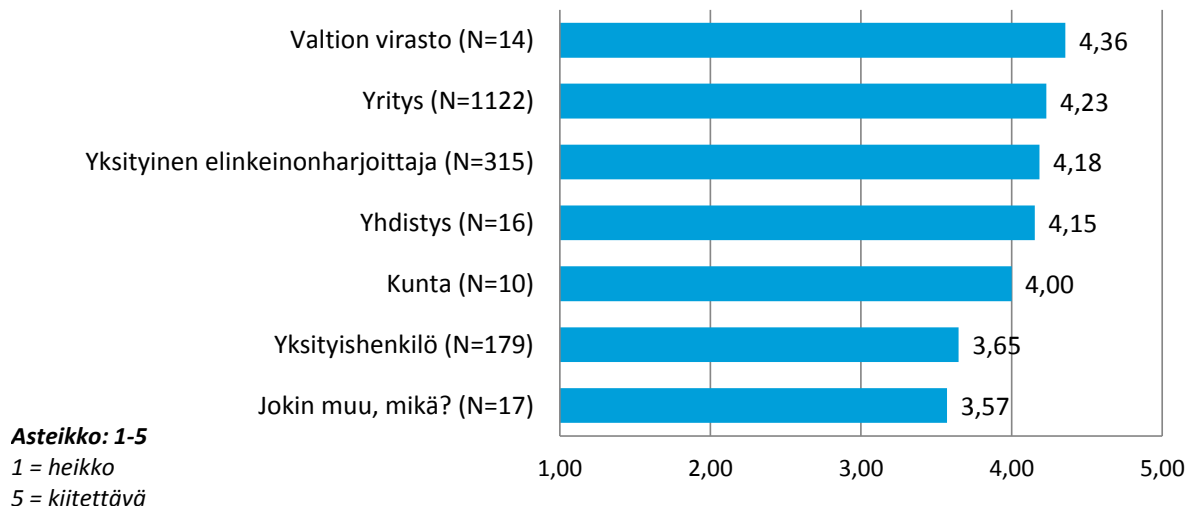
**Asteikko: 1-5**  
 1 = heikko  
 5 = kiitettävä

Taulukko 5: ELY-keskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot lupamuodoittain tarkasteltuna

	Palvelu kokonaisuudessaan	Palvelun asian-tuntemus	Palvelun ystävällisyys	Asian käsittelyn nopeus	Päätöksen perustelut
Ajolupa painorajoitetulle tielle (N=3)					
Liittymäluvat (N=39)	4,23	4,32	4,47	4,31	4,21
Pilaantuneen maa-alueen puhdistamisilmoitus (N=34)	4,12	4,32	4,35	3,79	4,18
Rakentamisen poikkeusluvut (N=18)	3,94	4,44	4,44	2,78	4,22
Erikoiskuljetusluvut (N=2)					
Joukkoliikenteen luvat (N=343)	4,28	4,33	4,46	4,45	4,43
Kelirikkoajan poikkeuslupa maanteille (N=63)	3,90	3,76	4,05	4,07	3,97
Sopimus vesi- ja viemärijohtojen sijoittamisesta tiealueelle (N=2)					
Tavaraliikenteen luvat (N=904)	4,29	4,24	4,38	4,30	4,39
Tilapäiset luvat tapahtumille tien päällä tai läheisyydessä ja opasteet (N=9)					
Työluvut, LVM (N=4)					
Etuajo-oikeus saaristolautoille (N=222)	3,42	3,38	3,88	3,55	3,44
Jokin muu, mikä (N=37)	4,29	4,29	4,48	4,46	4,21

Tyytyväisyys asian käsittelyn nopeuteen on alhainen rakentamisen poikkeusluvuissa sekä etuajo-oikeus saaristolautoille -luvuissa. Sen sijaan suuren volyymin tavaraliikenteen ja joukkoliikenteen luvuissa asiakkaiden tyytyväisyys käsittelyaikaan on erinomaisella tasolla. Lupamuodoittaisessa tarkastelussa tulee hyvin esille erilaisten lupien ja niihin liittyvien prosessien eroavaisuudet: asiakkaat ovat joko kautta linjan tyytyväisiä tai kriittisiä saamaansa palveluun.

Kuva 27: Tyytyväisyys lupapalveluun kokonaisuudessaan hakijatahoittain tarkasteltuna



Asiakastyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan on yksityishenkilöitä lukuun ottamatta kaikilla hakijatahoilla hyvällä tasolla. Valtion virastot, yritykset, yksityiset elinkeinonharjoittajat ja yhdistykset ovat erityisen tyytyväisiä saamaansa palveluun.



## Asiakastyytymättömyyden aiheet

Mikäli vastaajat olivat arvioineet jonkin palvelun eri tekijän tyytyväisyysarvosanaksi 1 (erittäin tyytymätön) tai 2 (tyytymätön), heitä pyydettiin kertomaan tyytymättömyyden syy. Lupapalveluiden osalta on huomioitava, että asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä palveluun ja tyytymättömien asiakkaiden määrä on varsin pieni. Lupaprosessin pitkä kesto sekä tyytymättömyys päätöspäätösteisiin olivat yleisimmät asiakastyytymättömyyden aiheet. Muina tyytymättömyyttä aiheuttavina tekijöinä oli ”tympeä” palveluasenne, asiantuntijoiden vaikea tavoitettavuus sekä lupien liian korkeaksi koettu hinnoittelu.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytymättömyyttä aiheuttaneet tekijät:

- Asian hidas käsittelynopeus
  - Käsittelyajat koetaan pitkiksi
  - Asiakkaille olisi hyvä lähettää muistutus vanhenevasta luvasta, jotta uusiminen ehdittäisiin tekemään ajoissa
- Tyytymättömyys päätöspäätösteisiin
  - Asiakas on kokenut päätöspäätösteet ja tehdyn päätöksen virheelliseksi
  - Päätöspäätösteet ovat olleet epäselvät tai puutteelliset
  - Asiakas ei ole saanut toivomaansa selvennystä päätöspäätösteisiin
- Palveluasenteissa ja tavoitettavuudessa parannettavaa
  - Palvelun ystävällisyydessä on ollut parantamisen varaa
  - Haluttomuus selvittää tai auttaa asiakasta ongelmien ratkaisemisessa
  - Asiakas ei ole saanut vastausta esittämiinsä kysymyksiin
- Osa asiakkaista pitää lupien hintaa liian korkeana

## Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet

Kaikkiaan asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Erityisesti palveluhenkinen ja ystävällinen palvelu saivat hyvää palautetta asiakkailta. Myös nopea selkeä prosessi, joustavuus sekä ammattitaitoinen tuki ja ohjaus saivat asiakkailta kiitosta.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytyväisyyttä aikaansaavat tekijät:

- Palveluhenkinen ystävällinen palvelu
  - Asiakaspalvelu on ollut palveluhenkistä ja ystävällistä
  - Asiointitapahtuma on koettu mukavaksi
- Nopeat käsittelyajat ja selkeä prosessi
  - Käsittelyajat ovat olleet nopeita
  - Prosessi ollut selkeä ja suoraviivainen
- Joustava palvelu
  - Syventyminen asiakkaan tarpeisiin ja kyky joustaa tarvittaessa
- Ammattitaitoinen tuki ja ohjaus
  - Ammattitaitoinen asiakkaan ohjaus ja ratkaisunhakuisuus
  - Selkeät ohjeistukset
  - Nopeat vastaukset esitettyihin kysymyksiin

## Kehittämisideoita asiakkailta

Asiakkailta kysyttiin myös vapaamuotoista palautetta sekä mahdollisia kehittämisideoita ELY-keskusten toiminnan parantamiseksi. Kehittämisideat koskivat jollakin tavalla pääosin byrokratian vähentämistä, prosessin nopeuttamista ja kehittämistä sekä tiedottamista ja ohjeistuksia.

Yleisimmät asiakkaiden esittämät kehitysideoit liittyivät seuraaville osa-alueille:

- Sähköisen asioinnin kehittäminen
  - Sähköinen palvelu koko prosessin käsittelyyn
  - Sähköisten todistusten hyväksyminen ja liitteiden toimittaminen sähköisesti (esim. vakavaraisuus-todistus)
  - Esitetyt tiedot helpottamaan asiointia (Osa vaadituista tiedoista on jo viranomaisten saatavilla)
  - Muistutukset vanhaksi menevistä luvista esim. sähköpostiin
- Lupaprosessin yksinkertaistaminen ja keventäminen
  - Lupien yhdistäminen (esim. Joukkoliikenne ja yhteisöluvut)
  - Voisiko asiakkaalta edellytettävien toimitettavien todistusten ja velvoitteiden määrää vähentää (pantit, vakuudet, vakavaraisuustodistukset)
  - Viranomaisten yhteistyö
  - Käsittelyaikojen nopeuttaminen
- Verkkosivuston kehittäminen
  - Tiedon löydettävyys haasteena
  - Sivuston rakenteessa olisi kehitettävää (selkeyttäminen)
- Yksiselitteisen tiedon jakaminen lupaprosessista (vaatimukset, ehdot, prosessin eteneminen)
  - Ohjeistuksiin ja selkeyteen panostaminen
  - Lupahakemuksen ja päätöksen yhteydessä selkeät ohjeistukset jatkoetenemiselle
  - Selkeät ohjeet ja oppaat hakemusvaiheeseen sekä luvan edellyttämään toimintaan
- Asiakaspalvelun kehittäminen
  - Asiakaspalvelun palveluhenkisyteen ja ystävällisyyteen panostaminen
  - Osa asiakkaista ei koe saaneensa odottamaansa tukea

#### **Valittuja avoimia vastauksia – Kehitysideoita asiakkailta:**

- “ Tuskin tuota prosessia voi paljon helpommaksi tehdä ja ohjeet on riittävän tarkat.
- “ En tiedä voisiko luvan uusimisen kuin kyse oli minun tapauksessa hoitaa kokonaan sähköisesti mm allekirjoituksen sähköisin pankkitunnuksin. Nyt uusimiseen tarvitaan hakemus autenttisella allekirjoituksella.
- “ Sähköistä hakua voisi vielä kehittää. Osa tarvittavista papereista ei voinut lähettää sähköisesti.
- “ Tänä vuonna ensimmäisen kerran tullut valvontamaksu 90,00 e tuntuu kovalta hinnalta mikäli se peritään vuosittain/lupa. Kaikki asiointi tapahtui kohdaltamme ilman henkilökohtaista yhteydenottoa koska kyseessä oli vanhan luvan uusiminen .
- “ Sähköisen asiointi lomakkeiden toimivuuden parantaminen eri selaimissa (tökkii esim. abo raderissa)
- “ Osaltani saamani palvelu oli hyvää. Netissä täyttämäni lomakepohja oli selkeä täyttää ja päätös asiaani tuli nopeasti.
- “ Vakavaraisuustodistuksen lähettäminen sähköpostina.
- “ Sähköpostikysymyksiin vastaaminen: esitin muutamia kysymyksiä sähköpostilla koska halusin olla varma että kysymykseni ymmärrettäisiin, mutta siihen ei tullut vastausta.
- “ Automaattinen ilmoitus jotta liikenne lupa vanhenemassa kun kaikki ei kuulu kuoma-auto liittoon
- “ Lupamaksu korkea, varsinki kopio, entäs jos asiakas ei kopiota tarvitse, eli pitää alkuperäisen kappaleen ajoneuvossa???????
- “ Olisi hyvä jos päätökset liitteineen voisi saada sähköpostin liitteinä. Helpottaisi ja nopeuttaisi asiakirjojen sähköistä arkistointia.

- “ Meidän, siis hakijan, virhe oli yhteisöluvien vanhenemisen huomaaminen aivan liian myöhään. Ei muuten enää toistu... Elettiin melkoisessa jännityksessä, ehditäänkö luvat uusia ennen vanhenemista. Ehkä pienenä toiveena olisi saada vaikka sähköpostiin väliaikatieto, kun päätös on tehty. Siis silloin kun kirjeposti lähetetään. Muutaman päivän etumatka, ja paremmin nukuttuja öitä. Mutta kokonaisuus erittäin hyvä, kiitos : )
- “ Nykyaika voisi jo siirtyä (ainakin kotimaan luvista) sähköiseen menettelyyn. Tien päällä pitäisi olla mahdollisuus tarkistaa onko lupa voimassa vai ei. Nykyisellä kappalemääräisellä mallilla ei ole mitään merkitystä ja huijareita löytyy aina. Meidän 30 autosta syntyvä kustannus on suoraan sanottuna törkeä. Automäärässä pitää kuitenkin olla ilmaa, että voi tarvittaessa reagoida nopeasti kalustomäärän lisäyksiin.
- “ Toivoisin että vastaisitte edes sähköpostiviesteihin, koska puhelimitse on huono saada yhteyttä.
- “ Käsittelijöiden tulisi ottaa huomioon tehdyt päätökset ja koko käsiteltävä aineisto. Asioissa voisi kommunikoida puhelimitse tai sähköpostilla. Vaaditte sähköpostin, mutta vastaatte aina kirjeellä?
- “ Hakemukset pystyi lähettämään aikaisemmin sähköisessä muodossa, nyt ainoastaan kirjeitse. Nettiaikakaudella mennään väärän suuntaan
- “ pantit, vakuudet, vakavaraisuustodistukset. onko enää tätä päivää? ymmärrän jos pitää jollakin rajoittaa?
- “ Jatkotoimenpiteitä varten selkeäkielinen opastus. Yhteisöluvan mukana voisi tulla ohjeet mm. auton vaatimukset yms.
- “ Valtion ja kuntien valvonta/ lupa/ anomus- viidakko pyrokratiensa kanssa on ryöstäytynyt kärsistä. Liittyipä asia yksityisen ihmisen liikkumiseen tai tekemiseen voitaisiin kyseiset asiat hoitaa paljon kevyemmällä organisaatiolla ja halvemmalla. Kansalaiset alueillaan muodostavat kunnat ja laajemmin valtion. Emme ole varmaankaan halunneet aikaansaada kyseistä pyrokratiata. Virkamieskunta ja poliitikot säätävät jatkuvasti lisää vastaavia lupa- ja kieltokäytäntöjä. Kehittämissuositus on vähentää kaikilla osa-alueilla näitä tai tehdä se kevyemmällä ja halvemmalla tavalla.
- “ Tasapuoliset vaatimukset kaikille.
- “ Lupa-asioissa olisi hyvä saada esim. sähköpostiin saapumisilmoitus ja käsittelyyn otto ilmoitus
- “ Yksinkertaistakaan lupakäytäntö ja vastatkaa soittopyyntöihin. Toivottavasti viiden vuoden päästä helpompaa, muuten kiitoksia...

# Valvontakyselyiden tulokset

Asiakkaat ovat olleet pääosin tyytyväisiä saamaansa valvontapalveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. Etenkin palvelun asiantuntemukseen ja ystävällisyyteen ollaan hyvin tyytyväisiä. Palvelu kokonaisuudessaan sai arvosanan 4,08.

Asiakkaiden tyytyväisyys palvelun eri osatekijöihin on parantunut edellisvuoteen nähden ja asiakkaat antavat palvelun eri osatekijöille keskimäärin hyvän tai erinomaisen arvosanan. Valvontapalveluiden osalta asiakkaat ovat keskimäärin tyytyväisiä myös asian käsittelyn nopeuteen sekä päätösten perusteluihin.

Erityisesti ystävällinen hyvä asiakaspalvelu sekä asiantuntemus saivat hyvää palautetta asiakkailta. Kriittikiä sai osakseen valvontakäyntien menettelytavat ja osin asenteet asiakasta kohtaan. Asiakkaat korostavat tasapuolista kohtelua sekä yhteistyön hengessä tehtävää konsultoivaa valvontaa.

Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on merkittäviä eroja asiakastyytyväisyydessä. Tyytyväisimpiä asiakkaat olivat Pohjois-Karjalan ja Etelä-pohjanmaan ELY-keskusten palveluun. Erot selittyvät osittain kyselyyn osallistuneiden asiakkaiden arvioimien valvontamuotojen painottumisessa ELY-keskuksittain, mutta taustalla on myös palveluprosessiin liittyviä tekijöitä.

Asiakkaat nostivat esille suuren määrän yksittäisiä kehitysideoita. Pääosa kehitysideoista liittyi seuraaville kehittämisen osa-alueille:

- Yhteistyö valvonta-asioissa
- Valvontakäynnit
- Valvojien tavoitettavuus, vaihtuvuus ja asiakasvastuullisuus
- Valvontakustannusten ennakoitavuus

Osassa ELY-keskuksia vastauksia valvontakyselyyn oli kertynyt alle kymmenen. Kyseisten ELY-keskusten tuloksia ei ole esitetty keskuskohtaisesti.

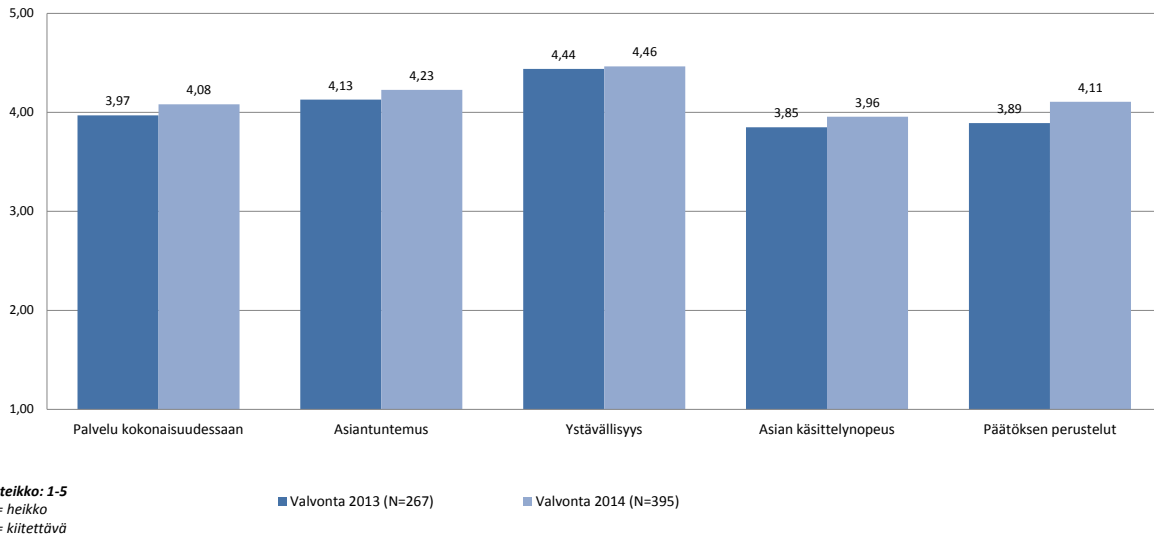
## Tyytyväisyys ELY-keskuksen valvontapalveluihin

Palvelutyytyväisyystutkimuksessa asiakkaita pyydettiin arvioimaan valvontapalvelua kokonaisuudessaan, asiakaspalvelijan asiantuntemusta ja ystävällisyyttä, asian käsittelyn nopeutta sekä tyytyväisyyttä päätöksen perusteluihin. Valvontapalveluiden osalta asiakkaat antoivat keskimäärin hyvän arvosanan kaikille edellä mainituista palvelun osatekijöistä. Asiantuntijan ystävällisyys sai parhaat arviot keskiarvon ollessa 4,46.

## Tyytyväisyyden kehittyminen

Vuoden 2014 tuloksia on vertailtu edellisvuoden tutkimuksen tuloksiin. Vertailun osalta on huomioitava, että vastaajien lukumäärä on kasvanut kolmanneksella edellisen tutkimukseen verrattuna. Tutkimuksessa mukana olevien valvontapalveluiden rakenne on säilynyt pääosin samanlaisena.

Kuva 29: Tyytyväisyys valvontapalveluihin, vertailu vuoteen 2013

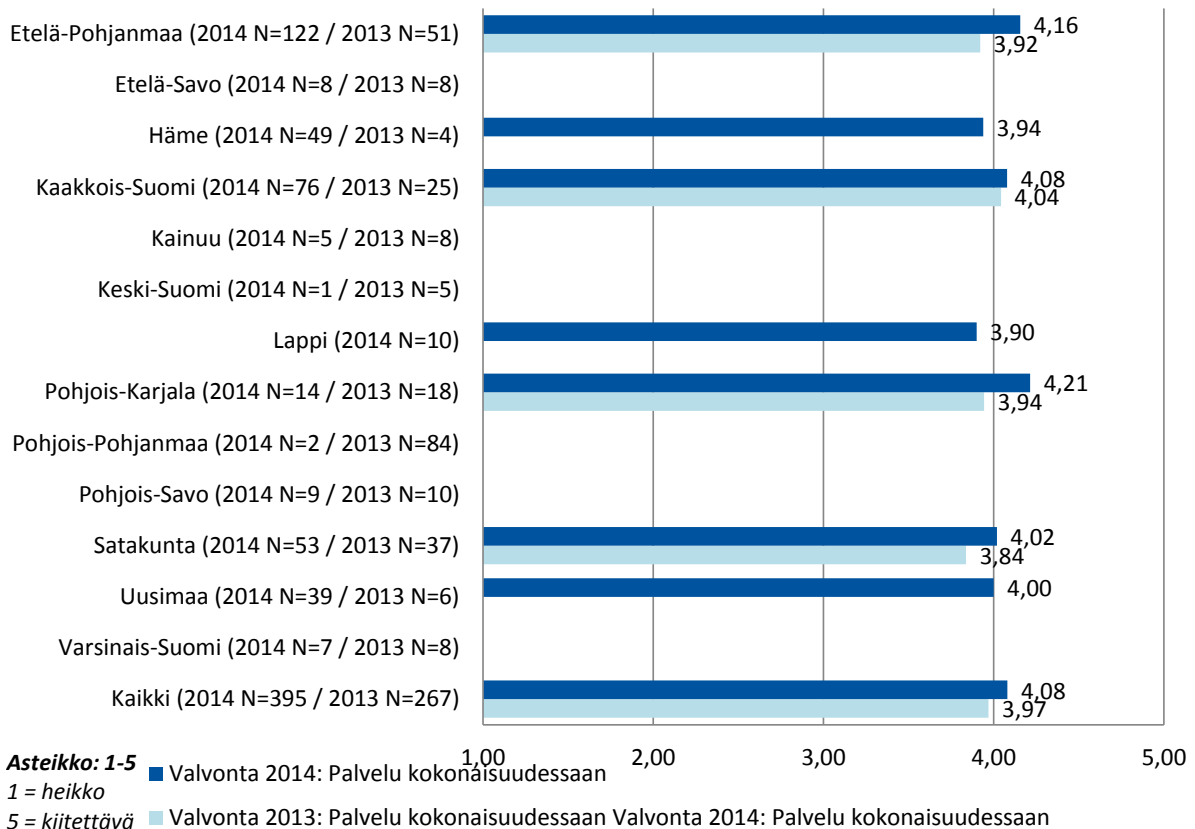


Asiakkaiden tyytyväisyys palvelun eri osatekijöihin on parantunut edellisvuoteen nähden ja asiakkaat antavat palvelun eri osatekijöille keskimäärin hyvän tai erinomaisen arvosanan.

## Palvelu kokonaisuudessaan

ELY-keskusten saamat tyytyväisyysarviot vaihtelevat jonkin verran keskenään. Pohjois-Karjalan ja Etelä-Pohjanmaan ELY-keskusten asiakkaat olivat tyytyväisimpiä valvontapalveluun kokonaisuudessaan. Alhaisimmat tyytyväisyysarvosanat saivat Lapin ja Hämeen ELY-keskukset.

Kuva 30: Asiakkaiden palvelulle kokonaisuudessaan antamien tyytyväisyysarvioiden keskiarvot ELY-keskuksittain

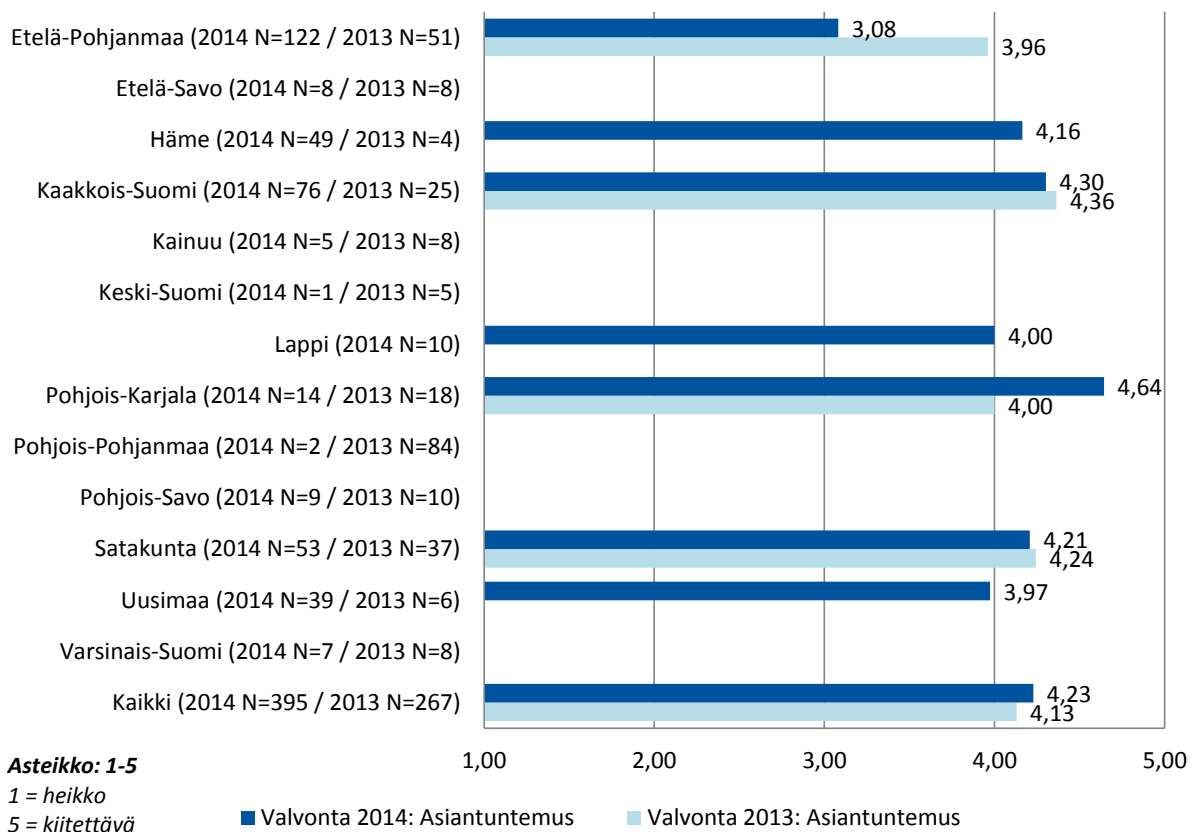


Kokonaistyytyväisyys on valtakunnallisesti noussut hivenen edellisvuoden 3,97:stä, ja on nyt 4,08. (Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä).

## Asiantuntemus

Asiakkaat arvioivat ELY-keskusten henkilökunnan asiantuntemuksen pääosin hyväksi tai jopa erinomaiseksi. ELY-keskusten välillä on kuitenkin merkittäviä eroja asiakastyytyväisyydessä palvelun asiantuntevuutta arvioitaessa. Pohjois-Karjalan ja Kaakkois-Suomen ELY-keskusten asiakkaat olivat tyytyväisimpiä asiantuntemukseen. Alhaisimman tyytyväisyysarvosanan sai Etelä-pohjanmaan ELY-keskus.

Kuva 31: ELY-keskuksen asiantuntemukselle annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot

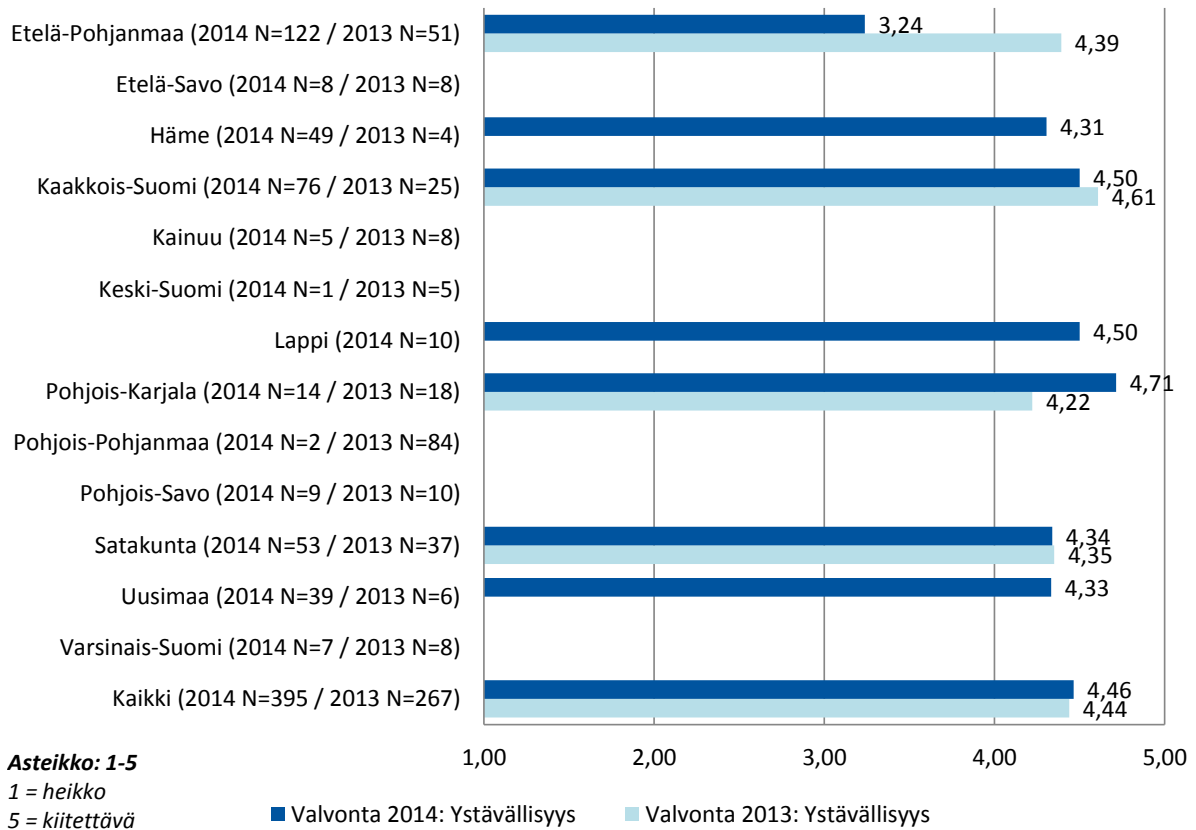


Tyytyväisyys asiantuntemukseen on valtakunnallisesti noussut hieman edellisvuoden 4,13:sta, ja on nyt 4,23. Tyytyväisyyskeskiarvot vaihtelivat ELY-keskuskohtaisesti 3,08 ja 4,64 välillä.

## Ystävällisyys

Asiakkaat arvioivat ELY-keskusten palvelun ystävällisyyden pääosin hyväksi tai jopa erinomaiseksi. Palvelun koetulla ystävällisyydellä näyttäisi olevan myös valvontapalvelussa selvä yhteys kokonaistyytyväisyyteen. Erittäin tyytyväisistä asiakkaista useat kehuivat palvelun ystävällisyyttä. Tyytymättömyys liittyi käsitteilyaikojen ohella puutteisiin palvelun ystävällisyydessä tai palveluhenkisyydessä. Pohjois-Karjalan, Kaakkois-Suomen, Satakunnan ja Hämeen ELY-keskusten asiakkaat olivat tyytyväisimpiä saamansa palvelun ystävällisyyteen. Alhaisimmat tyytyväisyysarvosanat sai Etelä-pohjanmaan ELY-keskus.

Kuva 32: ELY-keskuksen ystävällisyydelle annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot

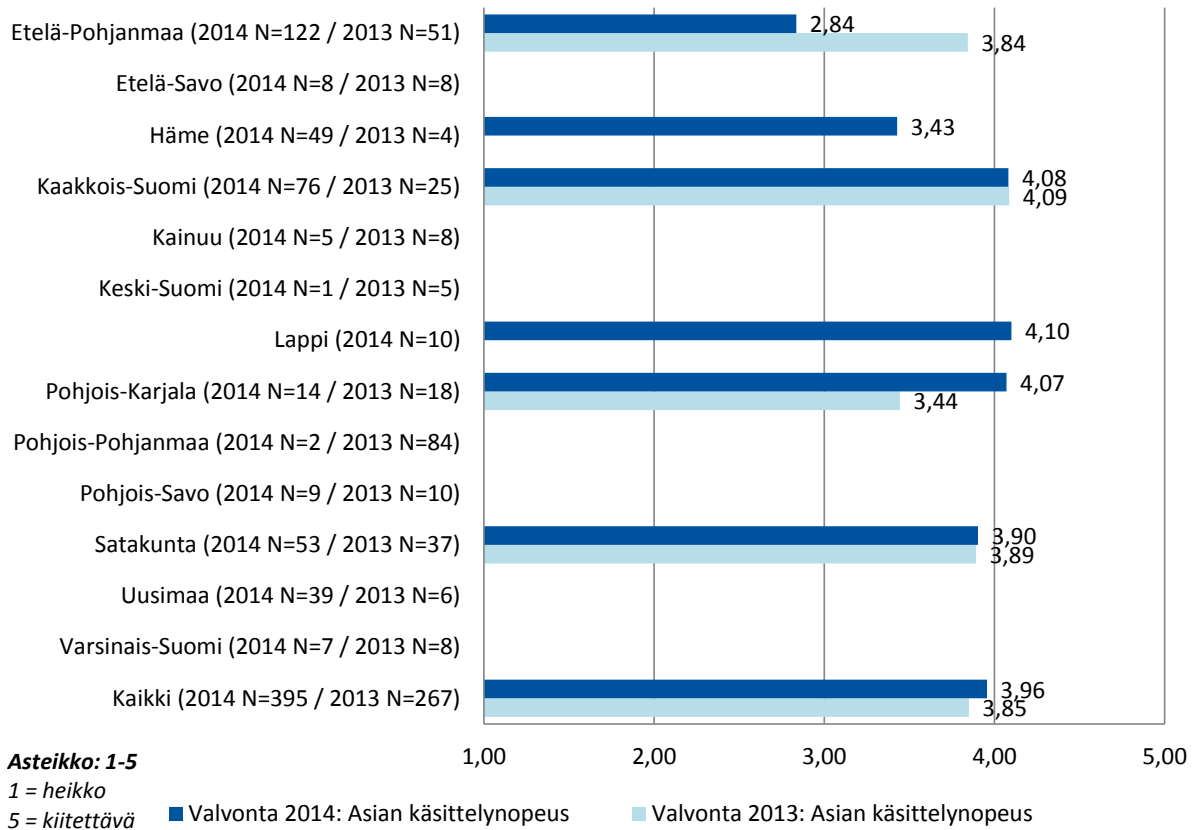


Tyytyväisyys ystävällisyyteen on valtakunnallisesti pysynyt ennallaan edellisvuoden 4,44:stä ollen nyt 4,46. Tyytyväisyyskeskiarvot vaihtelivat ELY-keskuskohtaisesti 3,24 ja 4,71 välillä.

## Asian käsittelynopeus

Asian käsittelynopeus sai myös valvontapalveluiden osalta hyvän keskimääräisen arvosanan. Valvontapalveluiden osalta tyytyväisyys asian käsittelynopeuteen on selvästi muita ELY-keskuksen palveluilta parempi. Osa asiakkaista antoi kuitenkin myös kriittistä palautetta liittyen liian hitaaksi koettuun käsittelynopeuteen. Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on huomattavia eroja asiakastyytyväisyydessä asioiden käsittelynopeuteen. Tyytyväisimpiä olivat Lapin, Kaakkois-Suomen ja Pohjois-Karjalan ELY-keskusten asiakkaat. Alhaisimmat tyytyväisyysarvosanat saivat Etelä-Karjalan ja Hämeen ELY-keskukset.

Kuva 33: ELY-keskuksen käsittelynopeudelle annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



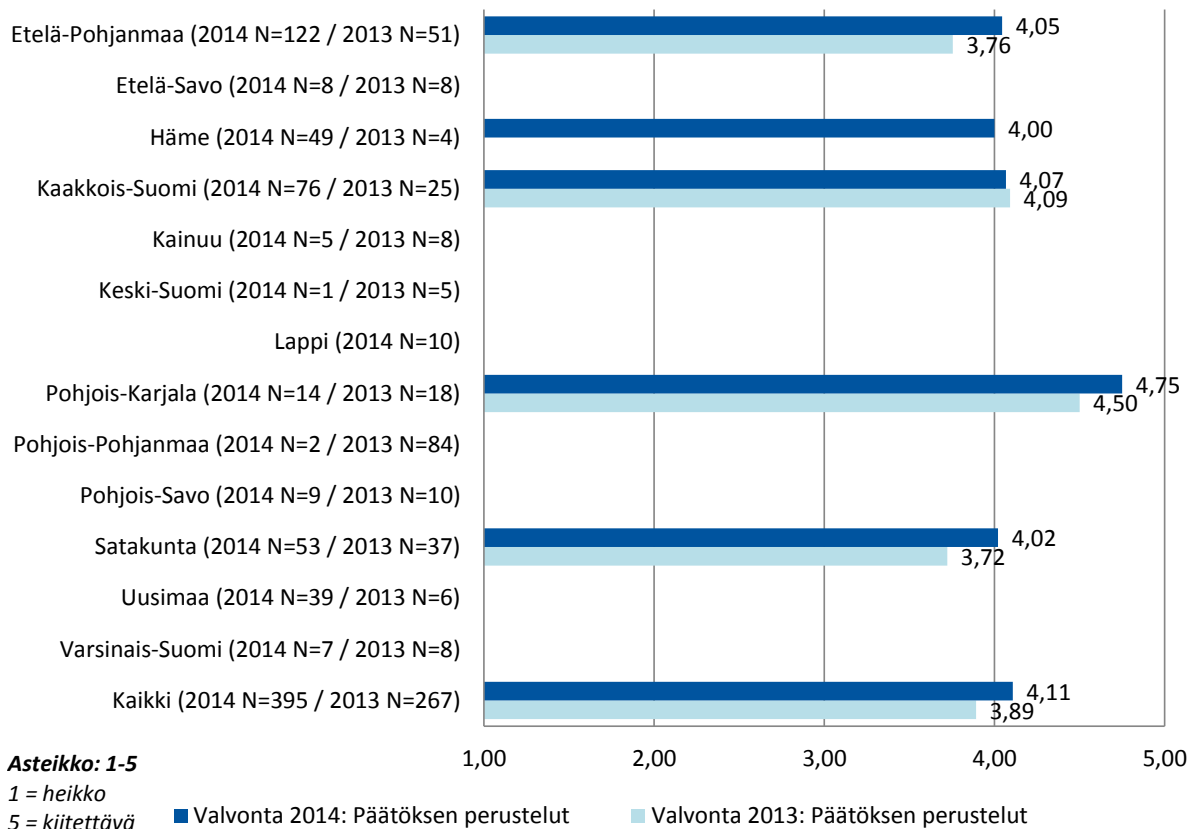
Tyytyväisyys asian käsittelynopeuteen on valtakunnallisesti parantunut hivenen edellisvuoden 3,85:stä, ja on nyt 3,96. Tyytyväisyyskeskiarvot vaihtelivat ELY-keskuskohtaisesti 4,10 ja 2,84 välillä.



## Päätöksen perustelut

Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä ELY-keskusten antamien päätösten perusteluihin. Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on huomattavia eroja asiakkaiden tyytyväisyydessä päätösten perusteluihin. Tyytyväisimpiä olivat Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen asiakkaat. Alhaisimmat tyytyväisyysarvosanat saivat Hämeen ja Satakunnan ELY-keskukset, joiden osalta asiakkaat olivat myös keskimäärin tyytyväisiä.

Kuva 34: ELY-keskuksen päätösperusteluille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Tyytyväisyys päätöksen perusteluihin on valtakunnallisesti noussut hieman edellisvuoden 3,89:stä, ja on nyt 4,11. Tyytyväisyyskeskiarvot vaihtelivat ELY-keskuskohtaisesti 4,00 ja 4,75 välillä.

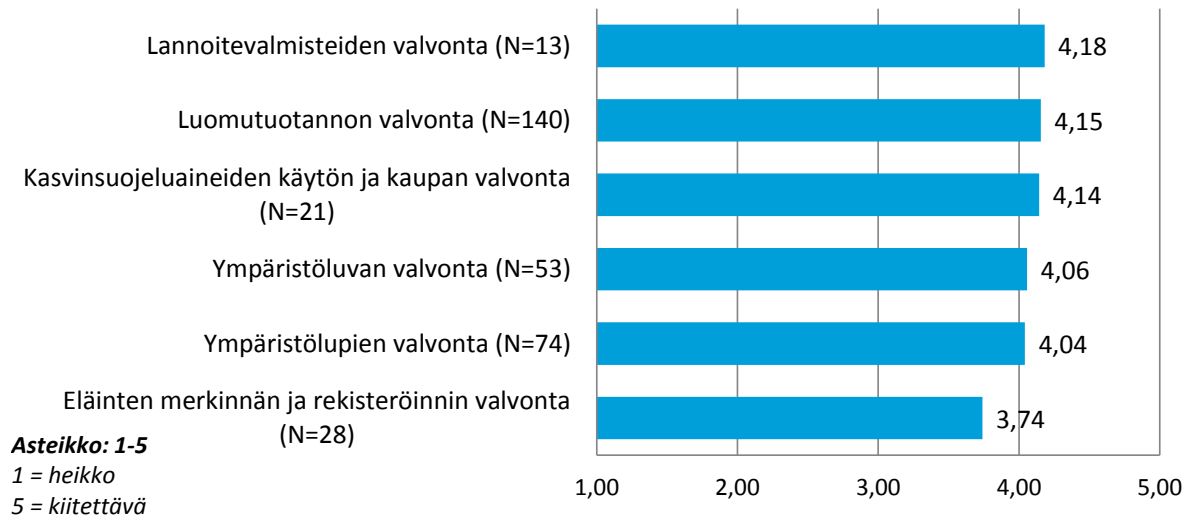
## Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin

Asiakkaiden tyytyväisyydet ELY-keskuksen palveluihin vaihtelivat jonkin verran eri vastaajaryhmien välillä. Varsin suuria eroja on eri valvontamuotoja ja hakijatahoja edustavien asiakkaiden vastauksissa.

## Tyytyväisyys palveluihin valvontamuodoittain

Kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat valvontamuodoittain palvelun kokonaisarvion osalta 3,74 ja 4,18 välillä (Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä).

Kuva 35: Valvontapalveluiden kokonaistyytyväisyys valvontamuodon mukaan.



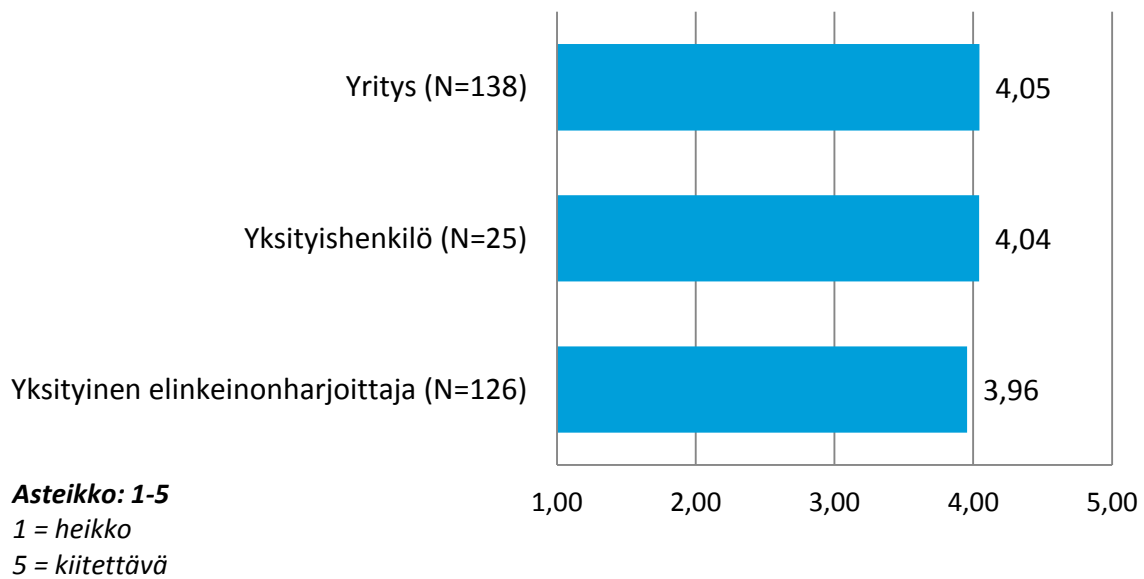
Asiakkaat ovat keskimäärin tyytyväisiä palveluun kaikkien valvontamuotojen osalta. Ainoastaan eläinten merkintöjen ja rekisteröinnin valvonnan osalta asiakkaiden tyytyväisyys on selvästi muita valvontamuotoja alhaisemmalla tasolla.

Taulukko 6: ELY-keskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot lupamuodoittain tarkasteltuna

	Valvonta kokonaisuudessaan	Asiantuntemus	Ystävällisyys	Asian käsittelynopeus	Päätöksen perustelut
Eläinten merkinnän ja rekisteröinnin valvonta (N=28)	3,74	4,25	4,50	4,11	3,80
Hukkakauralain valvonta (N=8)					
Kasvinsuojeluaineiden käytön ja kaupan valvonta (N=21)	4,14	4,25	4,44	4,14	4,75
Lannoitevalmisteiden valvonta (N=13)	4,18	4,27	4,42	4,40	4,50
Luomutuotannon valvonta (N=140)	4,15	4,27	4,42	3,84	4,16
Ympäristölupien valvonta (N=74)	4,04	4,13	4,58	3,84	3,45
Kasvinterveyden ja taimiaineiston tarkastukset (N=2)					
Rehuvalmisteiden valvonta (N=4)					
Siementen markkinavalvonta (N=2)					
Täydentävien ehtojen kasvinsuojeluaineiden valvonnat ja/tai rehuvalvonnat (N=1)					
Ympäristöluvan valvonta (N=53)	4,06	4,23	4,46	4,13	4,00
Vesilain mukainen valvonta (N=5)					
Jokin muu, mikä (N=8)					

Muita valvontamuotoja alhaisemman kokonaistyytyväisyysarvosanan saaneen eläinten merkintöjen ja rekisteröinnin valvonnan osalta voidaan havaita, että tyytymättömyyttä aiheuttaa valvonnan päätökset perusteluihin. Muilta osin asiakkaan ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Ympäristölupien valvonnan osalta taas voidaan havaita, että huolimatta alhaisesta tyytyväisyydestä päätöksen perusteluihin ovat asiakkaat palveluun kokonaisuudessaan tyytyväisiä.

Kuva 36: Tyytyväisyys valvontapalveluun kokonaisuudessaan valvontatahoittain tarkasteltuna



Asiakastyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan on kaikilla hakijatahoilla käytännössä samaa hyvää tasoa.

## Asiakastyytymättömyyden aiheet

Mikäli vastaajat olivat arvioineet jonkin palvelun eri tekijän tyytyväisyysarvosanaksi 1 (erittäin tyytymätön) tai 2 (tyytymätön), heitä pyydettiin kertomaan tyytymättömyyden syy. Asiakkaiden tyytymättömyys valvontaprosessin aiheuttamaan ylimääräiseksi koettuun byrokraatiaan sekä varsinaisen tarkastuskäynnin aikaiseen asiakaspalveluun olivat yleisimmät asiakastyytymättömyyden aiheet.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytymättömyyttä aiheuttaneet tekijät:

- Tarpeettomaksi koettu byrokraatia
  - Toistuvat tai osin päällekkäiset valvonnat
  - Tarvittavien paperitöiden työläys asiakkaalle
- Asian hidas käsittelynopeus
  - Päätöksen saaminen kestää pitkään
  - Prosessin etenemisestä ei saa tietoa
- Päätöksen perusteet
  - Päätöksen perustelut ovat olleet vaikeasti ymmärrettävät
  - Asiakas on eri mieltä annetusta päätöksestä
  - Asiakas ei ole saanut toivomaansa selvennystä päätösperusteisiin
- Palveluasenteissa parannettavaa
  - Palvelun ystävällisyydessä on ollut parantamisen varaa
  - Valvontakäynnillä suhtautuminen ja asenne asiakasta kohtaan
  - Haluttomuus selvittää tai auttaa asiakasta ongelmien ratkaisemisessa
  - Asiakas ei ole saanut vastausta esittämiinsä kysymyksiin
- Osa asiakkaista pitää valvontamakuja liian korkeana

### Valittuja avoimia vastauksia – Mikä oli tyytymättömyyden syy?

“ Minulla käy valvonta 1-2 vuoden välein, naapureilla ei koko EU:n aikana.

“ Tarkastus kesti kauan, tuntui turhalta ajan haaskaukselta. Oli pikkumaista paperin täyttämistä.

- “ Valvonnan hinta on kohtuuton saavutettuun hyötyyn nähden. Samat asiat todetaan vuodesta toiseen ja tästä laskua monta sataa euroa pienellä tilalla.
- “ Keskusteleva ja rakentava ilmapiiri; valvontakäynneillä voi myös pohtia ratkaisuja käsillä oleviin ongelmiin. Luvan tulkinnasta keskustelut ovat tärkeitä.
- “ ympäristöluvan uusimisessa tuntuu tarpeettomalta kerätä ja monistaa vanhoja lupa-aineistoja, jotka on jo kertaalleen käsitelty ja lähetetty. Jos ei muutoksia niin voisi varmaan mennä vanhoilla tiedoilla ja mahdollisimman kevyesti.
- “ Asiaa ei saanut hoidettua Tyvi-palvelun kautta vaikka sen piti olla mahdollista.
- “ "Mielestäni valvontakäynnillä ei pitäisi haukkua mitään alaa yleisesti jos ei ole perustelua tai vertailukohtia mihin sitä vertaa.
- “ Valvonnassa pitäisi myös mielestäni keskittyä asioiden ratkaisuun yhdessä.
- “ Ymmärtääkseni viranomaiset ja yritykset ovat samassa veneessä (Suomi nimisessä) ja yhteistyön pitäisi pyrkiä samaan päämäärään."
- “ Esim. valvojalla ei ollut dokumentteja, jotka hänelle oli toimitettu. Hävinneet?
- “ Käytiin läpi asioita, jotka olisi voinut tarkistaa olemassa olevista dokumenteista.
- “ Palvelu oli sinällään asiallista. Tosin samoja tietoja kysellään useassa paikassa, vaikka nämä on jo kertaalleen annettu mm. tukihaun yhteydessä. Ajanhukkaa rutiineiden osalta, jotka pitäisi tänä päivänä näkyä automaattisesti tietokoneella tilatiedoissa, ja näihin tehdään mahdolliset muutokset tai kommentit.
- “ Ajanhaaskausta tehdä luomutarkastus joka vuosi, kun luomupeltojen sato käytetään kokonaan itse eikä olosuhteissa tapahdu vuosittain juuri mitään muutoksia.
- “ Mielestäni tarkastajan ei kuulu vittuilla asiakkaalle. Tarkastajat vaativat allekirjoittamaan asiakirjaa, joka ei pitänyt paikkaansa.
- “ Luomutukipäätöksestä ei ole kuulunut mitään vaikka kysynytkin pariin otteeseen. Eli kyseessä 1. vuosi luomussa takana.
- “ "Luomuvalvonnan käsittely oli aivan liian hidasta. Aiheuttaa ongelmia viljelyn suunnittelussa ja varsinkin markkinoinnissa, koska ei ole tietoa tuotteiden luomukelpoisuudesta. Ei tarvitse ihmetellä, että luomuviljelyhalukkuus loppuu.
- “ Päätöksen perustelut: Haimme siirtymäajan lyhennystä. Lyhennystä ei myönnetty, mutta eipä siinä ollut mitään ihmeellistä perusteluakaan. Olen täysin ymmälläni tästä byrokratiasta.
- “ Valvojien asiantuntemus: Me yritämme tehdä tätä työtä elääksemme, emmekä harrastaaksemme. Silloin puhutaan hieman eri mittakaavan asioista; kiloista yms. asioita kuitenkin tarkasteltiin koko ajan harrastuspohjalta."
- “ Tuli vähän liian paljon sellaista "lakitekstiä" Asiat voisi esittää vähäsen selkeämmin.

## Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet

Kaikkiaan asiakkaat ovat varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Erityisesti neuvova, konsultoiva lähestymistapa valvontaan sai asiakkaalta kiitosta. Lisäksi tyytyväisyyttä lisäsi asiallinen ja ystävällinen palvelu.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytyväisyyttä aikaansaavat tekijät:

- Asiallinen ystävällinen palvelu
  - Asiakaspalvelu on ollut asiallista ja ystävällistä
  - Palveluhenkisyys
  - Valvonta on koettu hyödylliseksi
- Valvonnan yhteydessä annettu neuvonta
  - Valvontakäynti on ollut luonteeltaan konsultoiva
  - Asiakkaan neuvonta ja ohjeistus
  - Ammattitaitoinen asiakkaan ohjaus ja ratkaisunhakuisuus

- Joustava palvelu
  - Keskittyminen olennaisuuksiin ja joustavuus asioiden edistämisessä
  - Mahdollisuus täydentää tietoja jälkikäteen

### **Valittuja avoimia vastauksia - Mihin olitte erityisen tyytyväinen?**

- “ *Vaikka ilmoitus tarkastuksesta tuli nopeasti(1h) oli tarkastus hyvin neuvova ja opastava.*
- “ *Hyvin hoidettu työ*
- “ *"asiallista toimintaa"*
- “ *"Ystävällisyyteen ja palvelualltiuteen"*
- “ *tarkastaja oli ymmärtäväinen kohdatessa asiakkaan sekä puhelimesta sovittaessa käyntiä*
- “ *Hyvä, asiallinen tarkastus jossa sivuttiin olennaisia asioita*
- “ *Valvontakäynti oli hyvä vuorokeskustelu valvojan viranomaisen ja toimijan välillä. Lisäksi valvojalta tuli ajatuksia toiminnan parantamiseen.*
- “ *Valvojan ystävällisyyteen ja asian käsittelyyn.*
- “ *Yhteistyö valvojen kanssa oli selkeää ja sujuvaa. Selvät vastuut ja tietää keneen ottaa yhteyttä, kun tarvetta on.*
- “ *Valvontakäynnin luonne vaikutti enemmän neuvonnalta kuin valvonnalta, mikä oli pelkästään hyvä asia. Valvojalla vaikutti olevan asiantuntemusta aiheesta laajalti, saimme neuvoja ja vinkkejä käytännön kehittämiseen. Valvojalla positiivinen asenne.*
- “ *Valvoja toimi niin kuin ihminen - ihmiselle. Jäi mukava tunne valvonnan jälkeen.*
- “ *Tarkastajalla hyvä käsitys eläinten hyvinvoinnista eikä pelkästään pykälistä*
- “ *Ymp.lupa tarkastus sujui nopeasti, tunnelma oli rento, mutta kuitenkin asiallinen.*
- “ *Valvova viranomainen on sellainen henkilö, jonka kanssa voi keskustella asioista. Hän ei vain totea, että näin ja näin on tehtävä, maksoi mitä maksoi. Toki viranomaisella on vankka kanta asioihin, mutta se perustuu tietoon ja ammattitaitoon.*
- “ *Tarkastajan oli valmistautunut asioihin hyvin. Asenne oli hyvä, positiivinen ja osaava.*
- “ *Tarkastajat olivat asiallisia ja miellyttäviä, lisäksi tarkastus navetassa sujui tosi ripeästi.*
- “ *Valvojan ystävällisyys ja kaikkien tilalla toimivien huomioiminen positiivisesti.*
- “ *Harvinaista valvonta historiassani, valvoja ei puuttunut epäolennaisiin seikkoihin, vaan kaikki tapahtui asiallisesti, nopeasti ja joustavasti. Tuntui siltä, että vihdoinkin sain tunnustusta siitä työstä, jota olen ahkerasi tehnyt 1990- luvun alusta lähtien luomu- puutarhatilallani.*
- “ *hyvin ystävällinen ja asianmukainen virkamies. Ystävällisesti vastasi kysymyksiin ja antoi hyviä neuvoja miten toimia.*
- “ *Tarkastusmuistio on erittäin selkeä ja siihen oli asiat kirjattu oikein.*
- “ *Erittäin asiallista virkamies toimintaa ei sääntöjen/käskyjen päsmäröintiä vaan selkeät säännöt millä mennään eteenpäin.*
- “ *Lannoiteasetuksen tarkastusnäytteen näytteenotto ja siihen liittyvä menettely. Näytteenoton yhteydessä saatu informaatio*
- “ *Tarkastus sujui hyvässä yhteistyössä valvottavan kanssa. Asioiden todettiin olevan kunnossa.*
- “ *Tarkastaja oli perillä luomutuotannosta kaiken kaikkiaan.*

## **Kehittämideoita asiakkailta**

Asiakkailta kysyttiin myös vapaamuotoista palautetta sekä mahdollisia kehittämisehdotuksia ELY-keskusten toiminnan parantamiseksi. Asiakkaat toivovat yhteistyössä tehtävää valvontaa ja odottavat luonnollisesti tasapuolista kohtelua.

Yleisimmät asiakkaiden esittämät kehitysajat liittyivät seuraaville osa-alueille:

- Yhteistyö valvonta-asioissa

- Konsultoiva lähestymistapa: haetaan yhdessä ratkaisuvaihtoehtoja ongelmakohtiin
- Harkintaa ja joustavuutta tilakohtaiseen arviointiin rajatapauksissa
- Valvojan käytännön neuvot ja ohjeet miten esimerkiksi asiat kannattaa esittää muotovaatimusten täyttämiseksi
- Koko valvontaprosessin keventäminen ja keskittyminen olennaisuuksiin (sähköistäminen, tarvittavien dokumenttien kriittinen arviointi, pilkunviilauksen lopettaminen)
- Valvontakäynnit
  - Tasapuolisuus ja läpinäkyvyys (osa asiakkaista kokee joutuneensa erityissyyniin)
  - Asiallisuus ja ystävällisyys valvontakäynnin aikana
  - Valvojalla tulisi olla käytettävissä toimitetut dokumentit käynnin aikana
- Valvojien tavoitettavuus, vaihtuvuus ja asiakasvastuullisuus
  - Valvojat vaikeasti tavoitettavissa
  - Valvojien vaihtuvuus heikentää asiakassuhteen hoitoa (perustiedot käytävä uudestaan)
  - Samassa asiassa voi olla eri yhteyshenkilöitä sijainnista riippuen esim. yhden asiakkaan eri siirto-kuormausasemien valvojina eri yhteyshenkilöt. (asiakasvastuullisuus?)
- Valvontakustannusten ennakoitavuus
  - Selkeät hinnastot ja arvio toteutuvista määristä
  - Maatalousyrittäjän tulisi pystyä investointeja suunniteltaessa arvioimaan myös vaikutukset valvontamaksuihin

#### **Valittuja avoimia vastauksia – Kehitysideoita asiakkailta:**

- “ *Konsultoiva ote on hyvä lisä tarkastuskäynnin yhteydessä!*
- “ *Turhaa ajantuhlausta. Onko tällainen tarkastus tosiaan tarpeellista? Nämä tiedot on jo lähetetty Eviraan. Voisiko viranomaiset tehdä yhteistyötä antamalla samat tiedot muille "tarvitsijoille".*
- “ *Valvontakirjeet voisivat tulla hieman aikaisemmin eli mielellään vähintään 1kk ennen palautuspäivämäärää.*
- “ *Pitää järki mukana tarkastuksissa jatkossakin, mutta eiköhän näitä jo ole riittävästi. Viimeisen 11kk aikana tilalla on ollut 'tarkastuksia' 9 eri kertaa. 2 luomu tarkastusta, 2 peltojen ristiin tarkastusta, eläinten hyvinvointi tarkastus, eläinlääkärin naseva tarkastus, kunnan ympäristösihteerin tilakäynti, lomittajan työ olojen tilakäynti. työterveyden hoitajan tilakäynti. Näistä 6 kanssa ollaan kierretty eläimet ja eläinsuojat läpi. Joten luulisin sen puolen olevan kunnossa. Vielä on 26 teen päivään huhtikuuta aikaa, joten eiköhän se kymmenes tilakäynti vielä tule ennen sitä täyteen, että kevättä vaan sinnekin*
- “ *Yleisesti ottaen maatalousyrittäjät ovat ison suurennuslasin alla. Jatkuvasti ollaan epäilyksenalaisena jostain. Se on henkisesti kuitenkin melko kuormittavaa. Myös byrokratian ja paperisodan määrä on järkyttävä. Tukien hakemiseen tarvitaan hirveästi paperia, vaikka kaiken voisi hoitaa esim. netissä täytettävällä kaavakkeella. Omalla kohdalla hakemuksen liitteitä meni hukkaan ja toimitin uudet liitteet, jotka sitten kuitenkin löytyikin jostain. Mutta yksinkertaisista asioista tehdään liian vaikeita...*
- “ *Kaikki turha byrokratia pois joka näyttää vaan lisääntyvän. Tuki tuotteeseen esim. maitoon, lihaan, viljaan, perunaan jne niin ei tarte ilmoitella jatkuvasti pinta-aloja jos joku lohko on remontis. Suomeksi sanottuna tämä järjestelmä on PERSEESTÄ! ' Kiitos' EU.n.*
- “ *\*Luomutarkastuksia on ihan liikaa ja ovat mielestäni osaksi turhia. \*Netistä tulostettava viljelijäkohtainen asiakirjaselvitys tulisi piisata. \*Tarkastuskäynti kallista ja voitaisiin hoitaa suurimaksi osaksi netti kyselynä.*
- “ *Yleisesti tarkastajat ovat asiallisia ja asiantuntevia. Elyssä asioiden käsittelystä vastaavat henkilöt uhmakkaita, epäasiallisia ja yhteistyökyvyttömiä. Nuoremman asiakaskunnan edustajana toivon EL Yille nuorennusleikkausta.*

- “ Suurin tarkastuksiin liittyvä ongelma on luomutuotannon sallitun ja kielletyn välinen hämärä määrittelemätön alue. Se asia sinällään liittyy tarkastajien asiantuntemukseen, mutta kun ongelma on kauempana: Luomutuotannon rajoja ei ole missään määritelty tarkasti. Siitä asiasta voisi ELY-keskus tiukemmin vaatia Eviralta vastauksia.
- “ Eläinten merkintä ja rekisteröinti valvonta: navetassa tarkastus todella ripeä ja tilalla oli asiat kunnossa, mutta sen todentamiseen käytetty paperimäärä tuntui suurelta ja eläinmäärään nähden tarkastajia todella työllistävältä. Siksi kohtaan 7 pudotin arvosanan 9, koska työtunneilla on aina hintansa.
- “ Valvonta tulisi suorittaa ulkopuolella kylvö / puinti ajan. Viime tarkastus puintiaikana.
- “ Tarkasti ja aukottomasti tehty tarkastus. Hieman tuntui liiankin tarkalta.. Itse kritisoin yleisellä tasolla tarkastuksen hintaa. Eu:ssa oikean suuntaisia ajatuksia siitä että miksi Viljelijän täytyy maksaa omasta valvonnastaan. Kymmenesosa luomutuosta menee valvonta maksuun mikä on kyllä liikaa! Luomussa kumminkin noita muitakin kustannuksia nostavia tekijöitä ihan riittävästi.
- “ "Jos oikeasti Suomessa olisi halua tehdä yhteistyötä viranomaisten ja viljelijöiden välillä niin tämä ei todellakaan olisi tällaista. Ensimmäisen luomutarkastuspäivän jälkeen olin valmis lopettamaan kokonaisuudessaan. Viljelijöitä kohdellaan täysin rikollisina ja uskotaan, että kaikki tekevät tätä työtä vain kusettaakseen. Mitä jos ajatuksena onkin tarjota ihmisille puhtaampaa ruokaa vilpittömästi ja saada sitä kautta kannattavuutta. Tällaista mahdollisuutta ei kyllä käyttäytymisessä ja järjestelmässä oikein ole otettu huomioon. Yhteistyö viranomaisten ja viljelijöiden välillä on erittäin tärkeää. Olisi myös tärkeää tiedottaa viljelijöitä vaikka sähköpostin välityksellä muutoksista yms. Tällöin tulisi mielikuva siitä, että tekisimme oikeasti yhteistyötä eikä tämän tarkoitus ole vain ja ainoastaan viranomaisten pään aukominen.
- “ Myöskin ohjeistus siitä mitä kaikkea pitää ottaa huomioon, on erittäin sekalainen. Asiat olisi hyvä tuoda esiin selkeästi vaikka ranskalaisilla viivoilla kirjoitettuna. Sen jälkeen jokainen asiakokonaisuus olisi hyvä avata erikseen erillisellä dokumentilla, jossa tartutaan yksityiskohtiin. Tarkastuksetkin kävisivät paljon nopeammin.
- “ Meidän pitäisi yhdessä luoda järjestelmä, jonka avulla saisimme Suomesta maailmalle asti puhdasta luomuruokaa. Yksinkertaistaminen ja yhteistyö ovat ainoat vaihtoehdot saada suomalainen, oikeasti hyvä ruoka vientituotteeksi. Onko tätä valvontajärjestelmää kehitetty tukemaan koko ketjua pellolta pöytään asti? Jos ja kun kokonaisuutta ei ole otettu huomioon vaan asioita on kasattu palasista, siitä ei pakosti saada järkevästi ja kustannustehokkaasti toimivaa järjestelmää."
- “ Valvonnan hintaa pitää kohtuullistaa. Valvoa pitäisi riskien perusteella eikä kaikkia. Valvonnasta menee maksu vaikka mitään ei olisi saatu luomuna markkinoitua, esim. pienet erät jne. syystä.

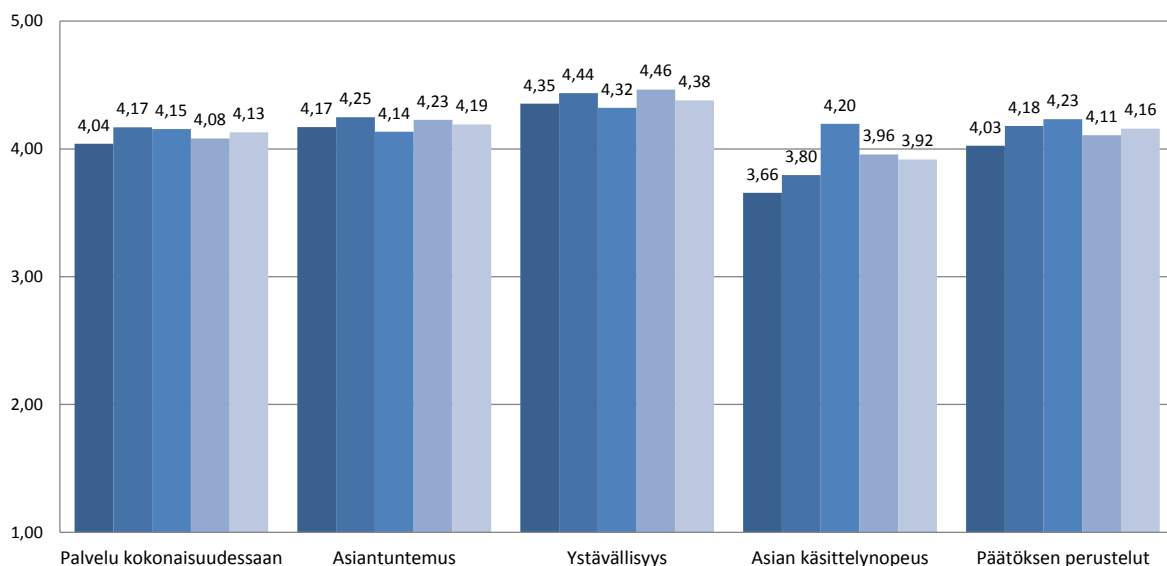
# Yhteenveto ja johtopäätökset

Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. ELY-keskusten valtakunnalliset keskimääräiset tyytyväisyysarvosanat ovat kautta linjan parantuneet edelliseen tutkimukseen nähden. Tätä voidaan pitää erittäin positiivisena kehityksenä huomioiden jo aikaisemman tutkimuksen korkeat arvosanat sekä meneillään olevat muutokset ELY-keskuksissa ja toimintaympäristössä.

ELY-keskusten asiakkailta saamien ”palvelu kokonaisuudessaan” tyytyväisyysarvosanojen valtakunnallinen keskiarvo on kaikkien palveluiden osalta yli neljä (4,13) eli tyytyväinen ja parantunut hienoisesti vuoden 2013 tuloksista (4,07). Vastaavasti keskiarvot ovat palveluittain seuraavat:

- Luvat 4,15 (3,77/ 2013)
- Maksatus 4,17 (4,14/ 2013)
- Rahoitus 4,04 (4,03/ 2013)
- Valvonta 4,08 (3,97/ 2013)

Kuva 37: ELY-keskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot palveluittain.



#### Asteikko: 1-5

1 = heikko

5 = kiitettävä

■ Rahoitus (N=1011) ■ Maksatus (N=1686) ■ Luvat (N=1681) ■ Valvonta (N=395) ■ Kaikki (N=4773)

Asiakkaat ovat antaneet korkeimmat tyytyväisyysarvosanat ”asiantuntemuksesta” sekä ”ystävällisyydestä”. Selvästi muita tekijöitä alhaisemmat arvosanat on annettu ”asian käsittelynopeudelle”. Rahoituspalvelut ovat saaneet keskimäärin hivenen muita palveluja heikommät arvosanat. Erityisesti asian käsittelynopeus on rahoituspalveluiden osalta saanut muita palveluita alhaisemmat tyytyväisyysarvosanat.

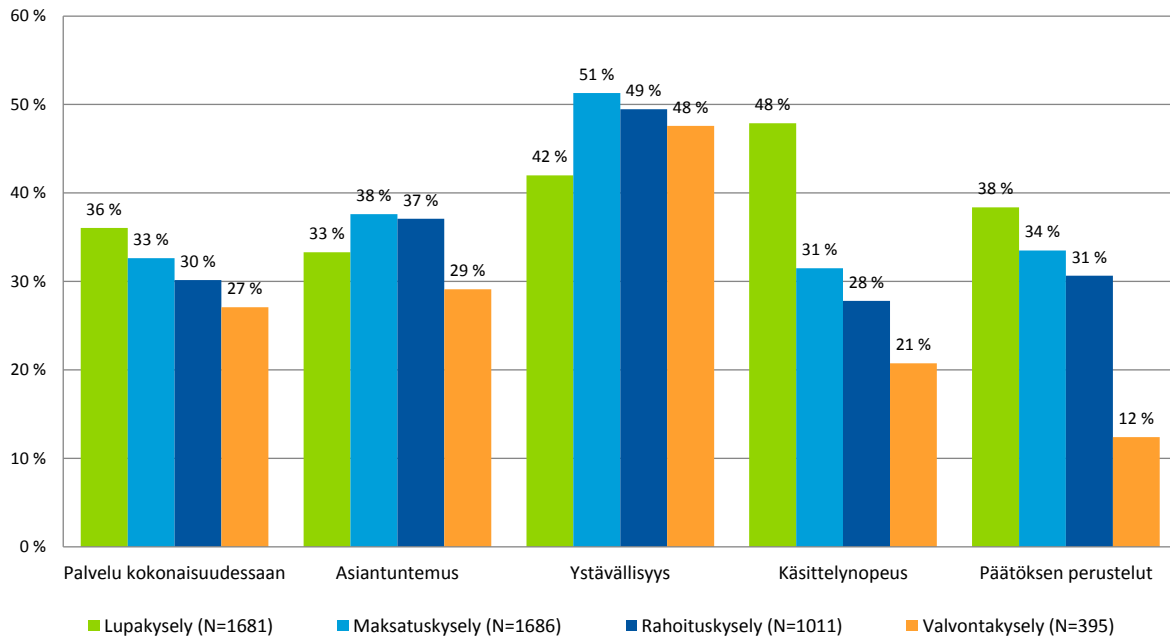
Maksatuspalvelut ovat saaneet muita palveluita hivenen korkeammat keskimääräiset tyytyväisyysarvosanat (pl. asian käsittelynopeus), joskin erot ei palveluiden välillä ovat varsin pieniä. Lupapalveluiden osalta asiakkaat ovat selvästi muita palveluita tyytyväisempiä asian käsittelynopeuteen.

Eri vastaajien antamissa arvioissa on suuri vaihteluväli. Seuraavassa on tarkasteltu sekä erittäin tyytyväisten että tyytymättömien asiakkaiden vastauksia jakautumista kyselyittäin. Tarkastelu havainnollistaa osaltaan tyytymättömyyden syiden ja kokonaistyytyväisyysarvion muodostumista. Erittäin tyytyväisten vastaajien osalta havaitaan, että palvelun ystävällisyydellä sekä asian käsittelynopeudella on vahva korrelaatio kokonaistyytyväisyyteen. Asiakkaan palvelukokemukseen on näillä tekijöillä olennainen merkitys.



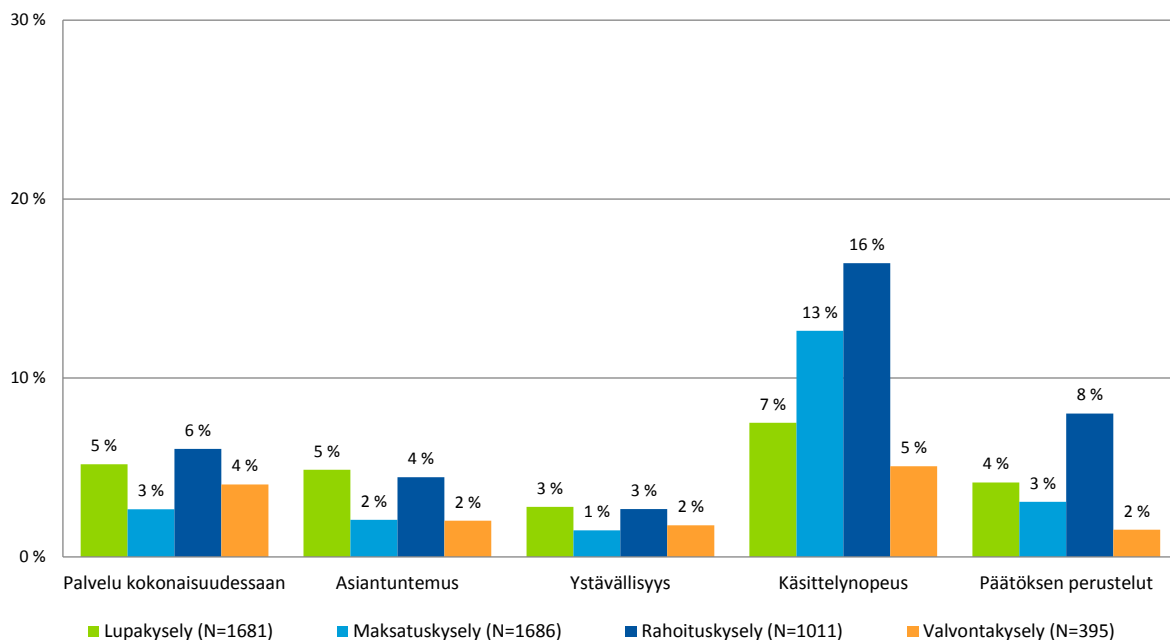
Lisäksi asiakkaan saama päätös vaikuttaa olennaisesti tyytyväisyyteen. Positiivisen päätöksen saaneet ovat luonnollisesti selvästi tyytyväisempiä saamaansa palveluun kuin kielteisen päätöksen saaneet. Monet tyytymättömmistä asiakkaista ovatkin kielteisen päätöksen saaneita. Esimerkiksi lupapalveluiden osalta asiakkaiden tyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan oli myönteisen päätöksen saaneiden osalta 4,19 ja kielteisen saaneiden osalta ainoastaan 2,6. Asiakastyytyväisyyden parantamiseksi päätöserusteisiin ja kielteisen päätöksen jälkihoitoon olisi hyvä kehittää menettelytapoja.

Kuva 38: Erittäin tyytyväisten vastausten osuus palveluittain.



Tarkasteltaessa erittäin tyytyväisten vastausten kohdistumista voidaan havaita, että lupakyselyn asiakkaista löytyy selvästi muita enemmän tyytyväisiä asiakkaita. Lähes puolet lupapalveluiden vastaajista oli erittäin tyytyväisiä käsittelynopeuteen. Erittäin tyytyväisten asiakkaiden osuus on alhaisin valvontapalveluissa.

Kuva 39: Tyytymättömien ja erittäin tyytymättömien osuus palveluittain.

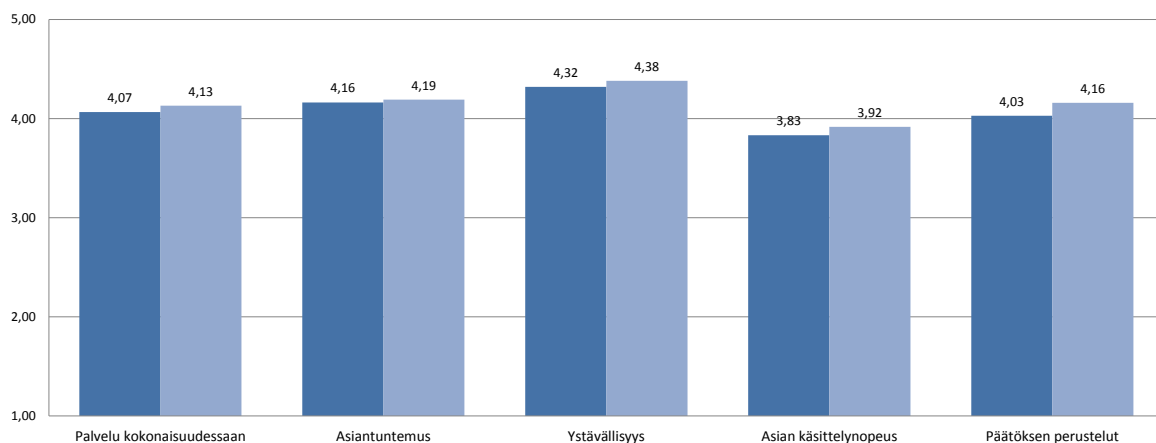


Tarkasteltaessa tyytymättömien ja erittäin tyytymättömien vastausten kohdistumista voidaan havaita, että rahoituspalveluiden asiakkaita löytyy selvästi muita enemmän tyytymättömiä, etenkin asian käsittelynopeuden osalta. Rahoituspalveluiden osalta asiakkaiden tyytyväisyyttä alentavasti vaikuttaa todennäköisesti myös kielteisen rahoituspäätöksen saaneet, joiden suhteellinen osuus on rahoituspalveluiden osalta kaikista suurin.

Taulukko 7: Myönteisen – kielteisen päätöksen saaneiden osuus vastaajista.

PÄÄTÖS	Lupa- palvelut	Maksatus- palvelut	Rahoitus- palvelut
Myönteinen päätös	97 %	93 %	87 %
Kielteinen päätös	1 %	1 %	8 %
Osittain myönteinen päätös	2 %	6 %	6 %

Kuva 40: Kaikkien palveluiden keskimääräisen tyytyväisyyden vertailu edellisvuoteen (2013 vrt. 2012).

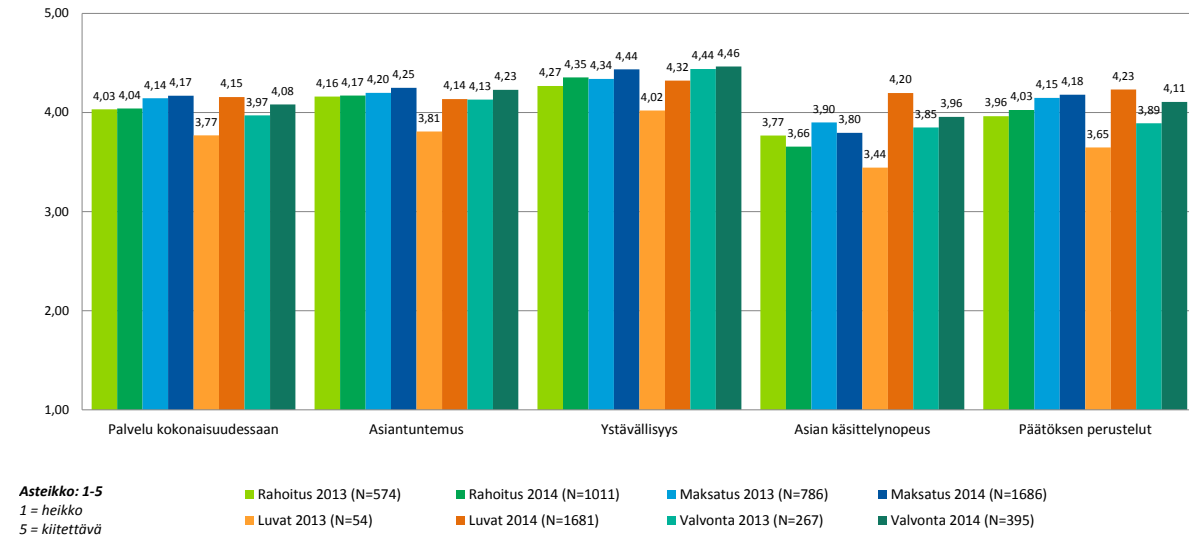


**Asteikko: 1-5**  
1 = heikko  
5 = kiitettävä

■ Kaikki 2013 (N=1681)    ■ Kaikki 2014 (N=4773)

Kehitys on ollut positiivista, ja tulokset ovat pysyneet ennallaan tai parantuneet kaikkien tekijöiden osalta edellisvuoteen verrattuna. Tätä voidaan pitää erittäin positiivisena kehityksenä huomioiden jo aikaisemman tutkimuksen korkeat arvosanat sekä meneillään olevat muutokset ELY-keskuksissa ja toimintaympäristössä. Asian käsittelynopeuden osalta keskimääräisen tyytyväisyyden tarkastelu ei kuitenkaan kerro koko totuutta, sillä lupapalveluiden vastaajamäärän huomattava kasvattaminen vaikuttaa positiivisesti keskiarvoon. Asiakkaiden tyytyväisyys liikennelupien nopeaan käsittelyyn nostaa keskiarvoa.

Kuva 11: Keskimääräisen tyytyväisyyden vertailu edellisvuoteen (2013 vrt. 2012) palveluittain.



Asiakkaiden tyytyväisyys on parantunut edellisvuoteen nähden kaikkien palveluiden osalta. Asiakkaat ovat käytännössä aikaisempaa tyytyväisempiä kaikkiin palvelun osatekijöihin. Ainona poikkeuksena on asian käsittelynopeus, jonka osalta asiakkaiden tyytyväisyys rahoitus- ja maksatuspalveluihin on alentunut. Lupapalveluiden osalta sekä vastaajamäärä että keskimääräinen tyytyväisyys asian käsittelynopeuteen ovat nousseet huomattavasti.

## Johtopäätöksiä

ELY-keskusten palvelutyytyväisyystutkimuksen arvosanoja voidaan pitää kokonaisuudessaan erinomaisina. Hyvistä arvioista huolimatta asiakaspalvelussa ja etenkin toimintaprosesseissa nähdään myös paljon kehitettävää. Edellisiin tutkimuksiin nähden merkittävimpänä erona ovat asiakkaiden selvästi suuremmat odotukset sähköisten palveluiden hyödyntämiseen. Sähköisten palveluiden hyödyntäminen edellyttää teknisen kehitystyön ohella panostuksia asiakasneuvojen antamaan tukeen sähköisten palveluiden hyödyntämisessä.

Asiakkaat toivovat toimintaprosessien keventämistä ja uudistamista. Edelleen vaaditaan paljon todistuksia ja tietoja, joiden pitäisi olla valmiiksi viranomaisten saatavilla. Prosessia voitaisiin keventää hyväksymällä sähköiset tositteiden sekä toimintaperiaate tai –tapamuutokset.

Varsinaisen toimintaprosessin ja –sähköisten palveluiden kehittämisen ohella voidaan asiakkaan asiointia helpottaa ja ”keventää” panostamalla asiakkaan saamaan tukeen, ohjaukseen sekä ohjeistuksiin. Useat tyytyväisistä asiakkaista kertoivat asioinnin olleen helppoa saamansa hyvän palvelun ja ohjauksen ansiosta. Vastaavasti tyytymättömät asiakkaat olivat usein pettyneitä saamaansa ohjaukseen tai ohjauksen puutteet näkyivät muuten asiakkaan vastauksesta.

ELY-keskusten asiakaspalveluun on selvästi panostettu. Asiakkaiden antama positiivinen palaute palveluhenkisyydestä, ystävällisyydestä sekä asiakkaan yksilöllisestä huomioimisesta kertovat palvelukulttuurin olevan hyvällä mallilla. Edelleen osa asiakkaista on kuitenkin hyvinkin tyytymättömiä saamaansa asiakaspalveluun. Usein tyytymättömyys näyttäisi liittyvän varsinaisen palvelun sisältöön, ongelmiin asiakkaan omien velvoitteiden täyttämässä, asian käsittelyaikaan tai esimerkiksi kielteiseen päätökseen. Asiakaspalvelun edelleen kehittämisessä tulisi kiinnittää huomiota ns. haasteellisten asiakastilanteiden hoitamiseen.

## Liite 1. Kysymyslomakkeet

Käytetyt kysymyslomakkeet ovat yhdenmukaiset eri ELY-keskusten osalta, lukuun ottamatta muutamia pieniä eroavuuksia.

### Rahoituskyselyn lomake

#### ELY-keskuksen palvelutyytyväisyyskysely, rahoituspäätökset

##### Rahoitusmuoto

- Yrityksen kehittämisavustus
- Maaseuturahaston yritystuki
- Yksityistien valtionavustus
- Vesihuoltoavustus
- Jokin muu

#### Arvionne ELY-keskuksen palvelusta:

*Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä*

Palvelun asiantuntemus	0	1	2	3	4	5
Palvelun ystävällisyys	0	1	2	3	4	5
Asian käsittelynopeus	0	1	2	3	4	5
Päätöksen perustelut	0	1	2	3	4	5
Palvelu kokonaisuudessaan	0	1	2	3	4	5

Mistä syystä olitte tyytymätön palveluun?

---

---

---

Mihin olitte erityisen tyytyväinen?

---

---

---

## Päätöksen ratkaisu

- Myönteinen rahoituspäätös
- Kielteinen rahoituspäätös
- Osittain myönteinen rahoituspäätös

## Hakijataho

- Yritys
- Yhdistys
- Yksityinen elinkeinonharjoittaja
- Yksityisten tiekunta
- Yksityishenkilö
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_
- Kunta
- Valtion virasto
- Maakunnan liitto
- Tutkimus-, koulutus- tai oppilaitos
- Koulutuksen järjestäjä

## Kuinka usein organisaationne on aiemmin asioinut ELY-keskuksen kanssa?

- Ei koskaan
- Yhden kerran
- 2-5 kertaa
- Yli 5 kertaa

## Mistä saitte tietoa ELY-keskuksen tarjoamista rahoitusmahdollisuuksista?

- ELY-keskuksen verkkosivuilta
- Asiakaspalvelukeskuksesta
- Yritys-Suomi verkkosivuilta
- Jostain muualta, mistä? \_\_\_\_\_
- ELY-keskuksen henkilöstöltä
- Lehti-ilmoituksesta
- Yritys-Suomi puhelinpalvelusta

## Vapaamuotoinen palaute ja kehittämissuhteet:

---

---

---

---

## Maksatuskyselyn lomake

ELY-keskuksen palvelutyytyväisyyskysely, maksatuspäätökset

### Maksatusmuoto

- Yrityksen kehittämisavustus
- Maaseuturahaston yritystuki
- Yksityistien valtionavustus
- Vesihuoltoavustus
- Jokin muu

### Ympyröi arviosi ELY-keskuksen palvelusta:

*Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä*

Palvelun asiantuntemus	0	1	2	3	4	5
Palvelun ystävällisyys	0	1	2	3	4	5
Asian käsittelynopeus	0	1	2	3	4	5
Päätöksen perustelut	0	1	2	3	4	5
Palvelu kokonaisuudessaan	0	1	2	3	4	5

Mistä syystä olitte tyytymätön palveluun?

---

---

---

Mihin olitte erityisen tyytyväinen?

---

---

---

## Päätöksen ratkaisu

- Myönteinen maksuspäätös
- Kielteinen maksuspäätös
- Osittain myönteinen maksuspäätös

## Hakijataho

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Yritys                           | <input type="checkbox"/> Kunta                               |
| <input type="checkbox"/> Yhdistys                         | <input type="checkbox"/> Valtion virasto                     |
| <input type="checkbox"/> Yksityinen elinkeinonharjoittaja | <input type="checkbox"/> Maakunnan liitto                    |
| <input type="checkbox"/> Yksityistien tiekunta            | <input type="checkbox"/> Tutkimus-, koulutus- tai oppilaitos |
| <input type="checkbox"/> Yksityishenkilö                  | <input type="checkbox"/> Koulutuksen järjestäjä              |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                 |  |

## Vapaamuotoinen palaute ja kehittämissuhteet:

---

---

---

---

## Lupakyselyn lomake

ELY-keskuksen palvelutyytyväisyyskysely, lupakysely

### Luvan muoto

<input type="checkbox"/>	Erikoiskuljetuslupa
<input type="checkbox"/>	Etujajo-oikeus saaristolautalle
<input type="checkbox"/>	Joukkoliikenteen lupa
<input type="checkbox"/>	Kelirikkoajan poikkeuslupa maan maanteille
<input type="checkbox"/>	Liittymälupa
<input type="checkbox"/>	Pilaantuneen maa-alueen puhdistamisilmoitus
<input type="checkbox"/>	Rakentamisen poikkeamislupa
<input type="checkbox"/>	Sopimus myyntitoiminnassa maantien varrella
<input type="checkbox"/>	Sopimus vesi- ja viemärijohtojen sijoittamisesta tiealueelle
<input type="checkbox"/>	Sähkö- ja kaapelisopimus
<input type="checkbox"/>	Tavaraliikenteen lupa
<input type="checkbox"/>	Tilapäinen lupa tapahtuman järjestämiseksi tiealueella
<input type="checkbox"/>	Työlupa tiealueella työskentelyyn
<input type="checkbox"/>	Jokin muu

### Ympyröi arviiosi ELY-keskuksen palvelusta:

Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä

Palvelun asiantuntemus	0	1	2	3	4	5
Palvelun ystävällisyys	0	1	2	3	4	5
Asian käsittelynopeus	0	1	2	3	4	5
Päätöksen perustelut	0	1	2	3	4	5
Palvelu kokonaisuudessaan	0	1	2	3	4	5

Mistä syystä olitte tyytymätön palveluun?

---

---

---

Mihin olitte erityisen tyytyväinen?

---

---

---



### Päätöksen ratkaisu

- Myönteinen maksatuspäätös
- Kielteinen maksatuspäätös
- Osittain myönteinen maksatuspäätös

### Hakijataho

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Yritys                           | <input type="checkbox"/> Kunta                               |
| <input type="checkbox"/> Yhdistys                         | <input type="checkbox"/> Valtion virasto                     |
| <input type="checkbox"/> Yksityinen elinkeinonharjoittaja | <input type="checkbox"/> Maakunnan liitto                    |
| <input type="checkbox"/> Yksityisten tiekunta             | <input type="checkbox"/> Tutkimus-, koulutus- tai oppilaitos |
| <input type="checkbox"/> Yksityishenkilö                  | <input type="checkbox"/> Koulutuksen järjestäjä              |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                 |  |

### Vapaamuotoinen palaute ja kehittämissuhteet:

---

---

---

---

## Valvontakyselyn lomake

ELY-keskuksen palvelutyytyväisyyskysely, lupakysely

### Luvan muoto

<input type="checkbox"/>	Eläinten merkinnän ja rekisteröinnin valvonta
<input type="checkbox"/>	Hukkakauralain valvonta
<input type="checkbox"/>	Rehuvalmisteiden valvonta
<input type="checkbox"/>	Luomutuotannon valvonta
<input type="checkbox"/>	Lannoitevalmisteiden valvonta
<input type="checkbox"/>	Siementen markkina- ja valvonta
<input type="checkbox"/>	Ympäristöluvan valvonta
<input type="checkbox"/>	Jokin muu

### Ympyröi arviot ELY-keskuksen palvelusta:

Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä

Valvojan asiantuntemus	0	1	2	3	4	5
Valvojan ystävällisyys	0	1	2	3	4	5
Asian käsittelynopeus	0	1	2	3	4	5
Päätöksen perustelut	0	1	2	3	4	5
Valvonta kokonaisuudessaan	0	1	2	3	4	5

Mistä syystä olitte tyytymätön palveluun?

---

---

---

Mihin olitte erityisen tyytyväinen?

---

---

---

## Hakijataho

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Yritys                           | <input type="checkbox"/> Kunta                               |
| <input type="checkbox"/> Yhdistys                         | <input type="checkbox"/> Valtion virasto                     |
| <input type="checkbox"/> Yksityinen elinkeinonharjoittaja | <input type="checkbox"/> Maakunnan liitto                    |
| <input type="checkbox"/> Yksityisten tiekunta             | <input type="checkbox"/> Tutkimus-, koulutus- tai oppilaitos |
| <input type="checkbox"/> Yksityishenkilö                  | <input type="checkbox"/> Koulutuksen järjestäjä              |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                 |  |

## Vapaamuotoinen palaute ja kehittämissuhteet:

---

---

---

---

Julkaisusarjan nimi ja numero <b>Raportteja 57/2015</b>				
Yksikkö <b>Strategia / asiakkuus</b>				
Tekijät HMV ServiceEconomy Oy Jussi Kleemola Pekka Aavikko Jari Kinnunen		Julkaisuaika Kesäkuu 2015		
		Kustantaja   Julkaisija ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus		
		Hankkeen rahoittaja   toimeksiantaja ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus		
Julkaisun nimi <b>Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palvelutyytyväisyystutkimus 2014</b> Yhteenvetoraportti				
<p>Asiakkaiden antama positiivinen palaute palveluhenkisyystä, ystävällisyydestä sekä asiakkaan yksilöllisestä huomioimisesta kertovat ELY-keskusten palvelukulttuurin olevan hyvällä mallilla. Vuoden 2014 palvelutyytyväisyystutkimukseen osallistuivat kaikki 15 ELY-keskusta ja arvioituja palvelukokonaisuuksia olivat rahoitus-, maksatus-, lupa- ja valvontapalvelut. Tiedonkeruu toteutettiin ELY-keskusten toimesta vuoden 2014 aikana. Tutkimukseen osallistui 4 773 asiakasta.</p> <p>Tulosten mukaan asiakkaiden kokemukset ELY-keskusten palveluihin olivat positiivisia ja tulokset ovat valtakunnallisesti aiemmasta parantuneet. Parhaan arvosanan asteikolla 1-5 ELY-keskukset saivat kokonaisarvioissa asiakaspalvelun ystävällisyydestä (4,38). Tyytymättömiä asiakkaita olivat asioiden käsittelynopeuteen (3,92). Valtakunnallinen keskiarvo kaikkien palveluiden osalta nousi myös hienoisesti ollen yli neljän (4,13). Tätä voidaan pitää positiivisena huomioiden jo aikaisempien tutkimusten korkeat arvosanat sekä ELY-keskusten toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset ja sopeuttamiset.</p> <p>Rahoituspalvelut ovat saaneet keskimäärin hivenen muita palveluja heikommat arvosanat (kokonaistyytyväisyys 4,04). Erityisesti asian käsittelynopeus on rahoituspalveluiden osalta saanut muita palveluita alhaisemmat tyytyväisyysarvosanat. Maksatuspalvelut ovat saaneet muita palveluita hivenen korkeammat keskimääräiset tyytyväisyysarvosanat (kokonaistyytyväisyys 4,17), pl. asian käsittelynopeus. Lupapalveluiden asiakkaat ovat selvästi muita palveluita tyytyväisempiä asian käsittelynopeuteen ja myös kokonaistyytyväisyys on hyvällä tasolla (4,15). Valvontapalveluiden asiakkaat olivat tyytyväisiä etenkin asiantuntemukseen ja palvelun ystävällisyyteen (kokonaistyytyväisyys 4,08).</p> <p>Kokonaistyytyväisyyteen vaikuttaa olennaisesti asiakkaan saama päätös; positiivisen päätöksen saaneet ovat luonnollisesti selvästi tyytyväisempiä kuin kielteisen päätöksen saaneet. Asiakastyytyväisyyden parantamiseksi päätösperusteita kielteisissä päätöksissä tulee selkeyttää ja luoda uusia menettelytapoja vuorovaikutukselle.</p> <p>Edellisiin tutkimuksiin nähden merkittävimpänä erona ovat asiakkaiden selvästi kasvaneet odotukset sähköisten palveluiden hyödyntämiseen. Käyttökokemusten perusteella asiakkaat odottavat palvelujen kehittämistä kattamaan koko prosessin käsittelyn. Kehittämiskohteeksi nähtiin myös käytettävyyden parantamisen. Lisäksi sähköisten palvelujen täysimääräinen hyödyntäminen vaatii panostuksia asiakasneuvontaan. Vastajat toivovat myös toimintaprosessien keventämistä ja uudistamista.</p>				
Asiasanat (YSA:n mukaan) ELY-keskus, palvelutyytyväisyys, asiakkuus, asiakas, asiakastyytyväisyys, rahoitus, maksatus, lupa-asiat, valvonta				
ISBN (painettu)	ISBN (PDF)	ISSN-L	ISSN (painettu)	ISSN (verkojulkaisu)
	978-952-314-280-0	2242-2846		2242-2854
www	URN	Kieli	Sivumäärä	
www.doria.fi/ely-keskus	URN:ISBN:978-952-314-280-0	Suomi	78	
Julkaisun myynti/jakaja Sähköinen julkaisu osoitteessa www.doria.fi				
Kustannuspaikka ja aika Tampere 2015				

# PRESENTATIONSBLAD

Publikationens serie och nummer Rapporter 56/2015				
Ansvarsområde Strategi / kundrelation				
Författare HMV Service Economy Oy Jussi Kleemola Pekka Aavikko Jari Kinnunen		Publiceringsdatum Juni 2015		
		Utgivare   Förläggare NTM-centralernas och arbets- och näringsbyråernas utvecklings- och förvaltningscenter		
		Projektets finansiär   uppdragsgivare NTM-centralernas och arbets- och näringsbyråernas utvecklings- och förvaltningscenter		
Publikationens titel <b>Undersökning av servicenöjdheten vid närings-, trafik- och miljöcentralerna 2014</b> Sammandragsrapport				
<p>Sammandrag</p> <p>Kundernas positiva feedback om serviceandan, vänligheten samt det att kunden bemöts som individ avslöjar att NTM-centralernas servicekultur är av god standard. Samtliga 15 NTM-centraler medverkade i undersökningen 2014 och de servicehelheter som utvärderades var finansierings-, utbetalnings-, tillstånds- och övervakningstjänsterna. NTM-centralerna samlade in information under 2014. I undersökningen deltog 4 773 kunder. Enligt resultaten hade kunderna positiva erfarenheter av NTM-centralernas tjänster och resultaten har på nationell nivå blivit bättre än tidigare. I helhetsbedömningen fick NTM-centralerna det bästa vitsordet på skalan 1–5 för vänlig kundservice (4,38). Kunderna var mer missnöjda med hur snabbt ärenden behandlas (3,92). Det nationella medeltalet för alla tjänster steg till aningen över fyra (4,13). Det här kan anses vara positivt med tanke på de höga vitsord som gets redan i tidigare undersökningar samt de förändringar och anpassningar som skett i NTM-centralernas verksamhetsmiljö. Finansieringstjänsterna har i medeltal fått något lägre vitsord än de övriga tjänsterna (helhetsnöjdhet 4,04). Utmärkande är att snabbheten i behandlingen av ärenden för finansieringstjänsternas del fått lägre vitsord i nöjdhet än de övriga tjänsterna. Utbetalningstjänsterna har i medeltal fått något högre vitsord i nöjdhet än de övriga tjänsterna (helhetsnöjdhet 4,17), exkl. snabbheten i behandlingen av ärendet. Tillståndstjänsternas kunder är klart mera nöjda med snabbheten i behandlingen av ärendet och även helhetsnöjdheten håller god nivå (4,15). Övervakningstjänsternas kunder var speciellt nöjda med expertisen och vänligheten i servicen (helhetsnöjdhet 4,08). Helhetsnöjdheten påverkas i väsentlig grad av det beslut som kunden fått; de som fått ett positivt beslut är av naturliga skäl nöjdare än de som fått ett negativt beslut. För att förbättra kundnöjdheten bör man tydligare motivera grunderna för ett negativt beslut samt skapa nya sätt att växelverka. De största skillnaderna jämfört med tidigare undersökningar är att kunderna har klart högre förväntningar på utnyttjandet av elektroniska tjänster. Utifrån erfarenheter av användning av dessa tjänster förväntar sig kunderna att tjänsterna ska utvecklas så att de omfattar handläggning under hela processen. Kunderna ansåg att användbarheten ska kunna förbättras. Dessutom måste man satsa på kundrådgivning för att e-tjänsterna ska kunna utnyttjas till fullo. Respondenterna önskade också att handlingsprocesserna skulle förnyas och göras lättare.</p>				
Nyckelord (enligt Allärs) närings-, trafik- och miljöcentralen, servicetillfredsställelse, kundrelation, kund, kundtillfredsställelse, finansiering, utbetalning, tillståndsärenden, övervakning i				
ISBN (tryckt)	ISBN (PDF) 978-952-314-280-0	ISSN-L 2242-2846	ISSN (tryckt)	ISSN (webbpublikation) 2242-2854
WWW www.doria.fi/ely-keskus		URN URN:ISBN:978-952-314-280-0		Språk Teksti
Beställningar Elektronisk publikation på adress www.doria.fi				
Förläggningsort och datum Tampere 2015				

Asiakkaiden antama positiivinen palaute palveluhenkisyydestä, ystävällisyydestä sekä asiakkaan yksilöllisestä huomioimisesta kertovat ELY-keskusten palvelukulttuurin olevan hyvällä mallilla. Vuoden 2014 palvelutyytyväisyystutkimukseen osallistuivat kaikki 15 ELY-keskusta ja arvioituja palvelukokonaisuuksia olivat rahoitus-, maksatus-, lupa- ja valvontapalvelut. Tiedonkeruu toteutettiin ELY-keskusten toimesta vuoden 2014 aikana. Tutkimukseen osallistui 4 773 asiakasta.

**RAPORTTEJA 56 | 2015**

**ELINKEINO-, LIIKENNE- JA YMPÄRISTÖKESKUSTEN PALVELUTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS 2014  
YHTEENVETORAPORTTI**

**ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus**

**ISBN 978-952-314-280-0 (PDF)**

**ISSN-L 2242-2846**

**ISSN 2242-2854 (verkkojulkaisu)**

**URN:ISBN:978-952-314-280-0**

**[www.doria.fi/ely-keskus](http://www.doria.fi/ely-keskus)**