



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Hämeen ELY-keskus Palvelutyytyväisyyskysely 2024 Vastaajien määrä 190

Palvelutyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti

- Asiakkaiden palvelutyytyväisyyttä ELY-keskusten ja KEHA-keskuksen asiointipalveluihin seurataan ja kehitetään jatkuvan asiakaspalautteen avulla.
- Kyselyn piiriin kuuluvia ja arvioitavia palvelukokonaisuuksia ovat *rahoitus-, maksatus, lupa- ja valvontapalvelut*.
- Palvelun osatekijöinä asiakkailta kysytään tyytyväisyyttä palveluun kokonaisuudessaan, palvelun asiantuntemusta, ystävällisyyttä, tyytyväisyyttä asian käsittelynopeuteen ja päätöksen perusteluihin.

Seurattavat palvelut

RAHOITUS	MAKSATUS	VALVONTA	LUVAT
Y: Avustus rakennusperinnön hoitoon	EAKR -hanketuki	Y: Ympäristöluvan valvonta	Y: Pilaantuneen maa-alueen puhdistamislupa
EAKR-hanketuki	ESR -hanketuki	Luomutuotannon valvonta	
ESR-hanketuki	Maaseuturahaston hanketuki	Eläinten merkinnän ja rekisteröinnin valvonta	
Maaseuturahaston hanketuki	Maaseuturahaston yritystuki	Hukkakauralain valvonta	
Maaseuturahaston yritystuki	Maatalouden investointituki	Kasvinsuojeluaineiden käytön ja kaupan valvonta	
Maatalouden investointituki	Nuoren viljelijän aloitustuki	Lannoitevalmisteiden valvonta	
Nuoren viljelijän aloitustuki	Yrityksen kehittämisavustus	Rehuvalmisteiden valvonta	
Yrityksen kehittämisavustus	Yrityksen toimintaympäristön kehittämisavustus	Siementen markkina- ja valvonta	
Yritysten toimintaympäristön kehittämisavustus			

Asiakastyytyväisyys vuonna 2024

- Hämeen ELY-keskuksen asiakkaista kyselyyn vastasi **190** henkilöä (167/2023)
- Hämeen ELY-keskuksen asiakkaiden kokonaistyytyväisyyttä kuvaava keskiarvo oli **4,04** (4,33/2023).
- ELY-keskusten valtakunnallinen kokonaistyytyväisyyden keskiarvo oli **4,18** (n=2479).



Palvelukohtaisia tuloksia/Rahoituspalvelut (n=116)

- Kokonaistyytyväisyyden keskiarvo oli **3,9** (4,0/2023).
- Sanallisissa vastauksissa kiitettiin hyvää ja asiantuntevaa palvelua sekä asiantuntijan ystävällisyyttä ja avuliaisuutta. Moitetta tuli lähinnä käsittelynopeudesta sekä sähköisten palvelujen käytön haastavuudesta.
 - ✓ *"Koin, että asiaa hoitava virkahenkilö todella välitti asiasta ja teki parhaansa, että se tulisi oikein hoidetuksi."*
 - ✓ *"Olen ollut hankkeen tiimoilta yhteydessä useaan eri käsittelijään ja kaikki ovat olleet erittäin avuliaita sekä kärsivällisiä neuvomaan ja opastamaan. Jokainen käsittelijä on ollut asiantunteva. Elystä on otettu minuun yhteyttä ja myös pidetty yhteyttä kiitettävästi. Hankkeen ratkaisu saatiin nopeasti ja ilmoitetussa aikataulussa."*
 - ✓ *"Oikeasti tuli sellainen tunne että ely-keskuksessa ollaan meidän viljelijöiden puolella eikä vastaan, kaikin tavoin autetaan."*

Palvelukohtaisia tuloksia/Maksatuspalvelut (n=54)

- Kokonaistyytyväisyyden keskiarvo **4,0** (4,2).
- Maksatuksiin liittyvän palvelun ystävällisyydestä annettiin huippuarvosana 4,7. Kiitosta tuli myös palvelun asiantuntemuksesta ja sujuvuudesta. Moitetta annettiin sähköisten järjestelmien käytettävyydestä.
 - ✓ *“Pidän siitä, että perustelut ovat napakoita ja ovat selkeästi ymmärrettäviä. Kivaa oli, ettei maksatuspäättös sittenkään vienyt enempää kuin kaksi kuukautta, pisteet ELY:lle tsemppaamisesta, hakemus kun vei aikoinaan melkein vuoden.*
 - ✓ *“Käynyt tarkastaja oli tiukka, mutta asiallinen ja maksatus oli sen jälkeen nopea. Siitä täydet pisteet.”*
 - ✓ *“Hyrrä on vaikea aina vaan!”*

Palvelukohtaisia tuloksia/Valvontapalvelut (n=20)

- Kokonaistyytyväisyyden keskiarvo **4,3** (4,4/2023).
 - *"Valvojilla on yleensä inhimillinen ote asioihin."*
 - *"Tarkastus oli omalla kohdalla ensimmäinen ja se sujui mielestäni jäämäkästi sekä neuvovalla asenteella."*
 - *"Kunnioittava ihmisläheinen valvontatapahtuma. Kiitos!"*
- Lupapalveluihin kohdistuvia vastauksia ei saatu Hämeen ELY-keskuksen osalta.

Asiakaskokemuksen mittaaminen kehittyy

- ELY/AVI strategian mukaisesti keskeisiä painopisteitä toiminnassamme ovat asiakaskokemuksen kehittäminen ja digitalisaation edistäminen.
- Jatkossa asiakaspalautteen seuranta ja hyödyntäminen on entistäkin helpompaa, kun mittaus automatisoituu ja laajenee useampiin palveluihin.
- Viime vuonna otettiin käyttöön yhteiskäyttöinen asiakaspalautteen analysointijärjestelmä Lumoa, jonka avulla tekstivastauksia voi analysoida tekoälyn avulla.

Yhteenvetoa sanallista vastauksista (AI)

- *Asiakaspalautteessa korostuu tarve prosessien yksinkertaistamiselle ja selkeyttämiseksi, erityisesti hakemusten ja maksatushakemusten osalta.*
- *Moni asiakas kokee, että byrokratia on liian monimutkaista ja hidasta, mikä vaikeuttaa yritysten toimintaa.*
- *Sähköisten palveluiden käytettävyys ja ohjeistuksen selkeys kaipaavat parannusta.*
- *Asiantunteva ja ystävällinen asiakaspalvelu saa kiitosta, mutta käsittelyaikojen nopeuttaminen olisi tärkeää.*
- *Yhteistyön ja viestinnän parantaminen ELY-keskusten kanssa nähdään tärkeänä kehityskohteena.*

Kiitos!

Yksikön päällikkö, strategiapäällikkö
Minna Laherto