

## Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmä 25.3.2020

Kuultavana Marjukka Mannio, ylitarkastaja, DVV

### Poikkeusolot

- Näyttää siltä, että toimistoissa on sopeuduttu kohtuullisen hyvin tilanteeseen ja etätyöskentelyyn.
- Sujuvuutta on edesauttanut sähköisiin menetelmiin siirtyminen jo aikaisemmin.
- Tuusulassa haasteena ovat vielä paperiset prosessit ja työntekijöillä käytössä olevat pöytäkoneet, minkä vuoksi etätyö ei ole ollut samalla tavalla mahdollista kuin valtion edunvalvontatoimistoissa.
- Toistaiseksi asiat ovat sujuneet hyvin eikä sairastumisia ole ollut normaalia enempää.
- Puhelutkaan eivät ole ruuhkaantuneet ja vaikuttaisi, ettei asioita ole jäänyt hoitamatta.
- Työntekijöillä ongelmana on koettu työvälineiden puutteet ja ergonomia, jota kotona ei voi saada toimistotasolle.

### Kuuleminen: Marjukka Mannio

- Mannio on DVV:ssä edunvalvonnan elinkaari prosessin omistaja.
- DVV:ssä on nyt valtakunnalliset toimintatavat, jotka ylittävät vanhat maistraattien rajat.
- Tavoitteena on, että käytännöt ja ratkaisut ovat samanlaisia kaikkialla Suomessa.
- Linjataan yhdenmukaisesti mitä tietoa edunvalvojille annetaan ratkaisun yhteydessä; ei liikaa muttei myöskään liian vähän. Nyt DVV liittyy päätökseen jäljennöksen hakemuksesta, lääkärin todistuksen ja holle-otteen, jossa on henkilötunnus.
- Menettely tulee olemaan sähköistä. Ennen kuin Vaaka on käytössä, joudutaan vielä turvautumaan skannaukseen.
- Ns. listapäätöksiä ei järjestelmään tehdä; päätökset menevät aina päämiehen mukaan. Tämä tarkoittaa esim. toimiston sisäisten siirtojen osalta sitä, että siirto täytyy tehdä päämieskohtaisesti.
- Jäsenet tekivät uudesta tilanteesta havaintoja.
  - Käsittelyajat ovat pidentyneet etenkin lupa-asioissa.

- Kiirehtimispyyntöjä laitetaan jo hakemuksiin.
- Sähköposteihin ei vastata aina.

### **Prosessit**

- Laatuhanketta edistetään kuvaamalla aluksi edunvalvonnan prosessit, ja niihin voidaan liittää laatu-  
tutkijoita.
- Mietitään asiakasprofiileja, jotka voidaan määrittää erikseen. Prosessitkin vaihtelevat profiilin  
mukaan.
- Prosesseista voitaisiin ottaa ensin käsittelyyn ainakin tyyppilliset:
  - aloitus,
  - käyttövarat,
  - etuudet,
  - lupa-asiat.