



Keskitettyä asiakaspalvelua ELY-keskusten hoitamissa ympäristöasioissa

Valtakunnallisen Ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskuksen (Y-aspaa) toiminta käynnistyi 1.3.2013. Keskus palvelee ELY-keskusten asiakkaita vesilain valvontaa ja vesihuoltoa koskevissa asioissa sekä antaa ympäristöasioiden yleisneuvontaa. Tavoitteena on, että palvelu laajenee jatkossa myös muihin ELY-keskusten hoitamiin ympäristöasioihin.

Y-aspaa pilotoidaan vuonna 2013 Pirkanmaan ja Etelä-Savon ELY-keskuksessa ympäristöministeriön asettamassa Ympäristöhallinnon monikanavainen asiakaspalvelu –hankkeessa.

Mikä muuttui?

Yleisneuvontatason asiakaspalvelu hoidetaan keskitetysti Y-aspassa. ELY-keskusten vaihe on ohjeistettu siirtämään vesilain valvontaa ja vesihuoltoa sekä yleisneuvontaa koskevat puhelut Ympäristöasioiden asiakaspalveluun maanantaista perjantaihin klo 9–16. Asiakaspalveluun voi olla yhteydessä myös sähköpostitse ja myöhemmin internet-sivuilta löytyvän palautelomakkeen kautta.

Yhteistyökumppani tai asiakas voi edelleen soittaa vaihteen kautta ELY-keskuksen ympäristötehtäviä hoitavalle työntekijälle mainitsemalla työntekijän nimen tai kertomalla edustavansa yhteistyö-kumppaniorganisaatiota.

Muille viranomaisille kuuluvat yhteydenotot siirretään Ympäristöasioiden asiakaspalvelusta eteenpäin oikealle viranomaiselle.

Toivomme, että kunnat tiedottavat asiakkailleen uudesta palvelusta.

Ympäristöasioiden asiakaspalvelun yhteystiedot

- Puh. 0295 020900 asiakaspalvelu (ma–pe klo 9–16)
- Sähköposti: ympariston.asiakaspalvelu@ely-keskus.fi
- Osoite: Ympäristöasioiden asiakaspalvelu, PL 297, 33101 TAMPERE

Lisätietoja:

Eeva-Riitta Puomio
projektipäällikkö
ympäristöministeriö
p. 040 532 8791
eeva-riitta.puomio@ymparisto.fi

Anna Vilhula
tiedottaja
Ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskus
p. 0295 036 217
anna.vilhula@ely-keskus.fi

JAKELU

Kunnat, Suomen Kuntaliitto

YMPÄRISTÖASIOIDEN ASIAKASPALVELU

Puhelin 0295 020 900
ympariston.asiakaspalvelu@ely-keskus.fi
www.ely-keskus.fi/ymparisto

PL 297
33101 Tampere