



## 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 koskevilla asioilla 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 vaihde 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](mailto: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](mailto:eeva-riitta.puomio@ymparisto.fi)

Anna Vilhula  
tiedottaja  
Ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskus  
p. 0295 036 217  
[anna.vilhula@ely-keskus.fi](mailto:anna.vilhula@ely-keskus.fi)

JAKELU

Kunnat, Suomen Kuntaliitto

YMPÄRISTÖASIOIDEN ASIAKASPALVELU

Puhelin 0295 020 900  
[ympariston.asiakaspalvelu@ely-keskus.fi](mailto:ympariston.asiakaspalvelu@ely-keskus.fi)  
[www.ely-keskus.fi/ymparisto](http://www.ely-keskus.fi/ymparisto)

PL 297  
33101 Tampere