



ISAVIn peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualueen palvelulupaus

Itä-Suomen aluehallintovirasto (ISAVI) toimii Etelä-Savon, Pohjois-Karjalan ja Pohjois-Savon alueilla. Viraston päätoimipaikka on Mikkeli ja muut toimipaikat Joensuu ja Kuopiossa. Aluehallintovirasto edistää perusoikeuksien ja oikeusturvan toteutumista, peruspalvelujen saatavuutta, sisäistä turvallisuutta sekä terveellistä ja turvallista elin- ja työympäristöä.

Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualueen tehtäviin kuuluvat mm. peruspalvelujen alueellisen saatavuuden arviointi, kantelujen käsittely, sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaus ja valvonta, yksityisten sosiaali- ja terveystalujen tuottajien luvat ja valvonta, alkoholiuomien anniskelu- ja vähittäismyyntiluvat sekä ohjaus ja valvonta mukaan lukien markkinoinnin valvonta, alkoholihaittojen ehkäisy, eläinlääkintähuollon sekä eläinsuojelun ohjaus ja valvonta, elintarviketurvallisuuden ohjaus ja valvonta, terveydensuojelu- ja tupakkalain mukainen ohjaus ja valvonta sekä kilpailuvalvonta ja kuluttajien aseman turvaaminen.

Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualueen palvelulupaus on:

1. Asiakas saa tilanteeseensa sopivat palvelut sujuvasti, helppokäyttöisesti ja esteettömästi

Palvelemme asiakkaita pääasiassa sähköpostitse, kirjeitse ja puhelimitse. Hyödynnämme käytössämme olevia sähköisiä palveluita asian käsittelyn sujuvoittamiseksi tietojärjestelmien toimivuuden puitteissa. Henkilökohtainen tapaaminen tapahtuu ainoastaan ajanvarauksella. Tehtävämme luonteen vuoksi emme pysty aina vastaamaan puheluihin ja soittopyyntöihin välittömästi. Vastaamme kaikkiin meille jätettyihin yhteydenottopyyntöihin.

Päätöksissämme, ratkaisuissemme ja muissa asiakirjoissamme tavoitteenamme on käyttää selkeää ja hyvää kieltä.

2. Asiakas voi osallistua palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen

Kysymme asiakkailta palautetta toiminnastamme ja käsittelemme meille tulleen asiakaspalautteen sekä huomioimme palautteet toimintaprosesseja kehittäessämme.

ITÄ-SUOMEN ALUEHALLINTOVIRASTO

puh. 029 501 6800
kirjaamo.ita@avi.fi
www.avi.fi/ita
Postiosoite: PL 50, 50101 Mikkeli

Mikkelin päätoimipaikka
Maaherrankatu 16
Mikkeli

Joensuun toimipaikka
Torikatu 36
Joensuu

Kuopion toimipaikka
Hallituskatu 12–14
Kuopio

3. Palveluja johdetaan asiakaslähtöisesti ja ne tuotetaan kustannustehokkaasti

Priorisoimme toimintaamme tapauskohtaisen riskinarvioinnin perusteella ja käsittelemme meille vireille tulleet asiat tarkoituksenmukaisimmalla tavalla. Päätöksissämme ja ratkaisuissemme tavoitteenamme on yhdenmukaisuus, valmistelemme ne tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä.

Viestimme toiminnastamme vastuualueen viestintäsuunnitelman mukaisesti. Pyrimme lisäämään työmme vaikuttavuutta viestinnän avulla.

Henkilöstön ammatillinen osaaminen on vahvaa ja osaamista ylläpidetään jatkuvasti.

ITÄ-SUOMEN ALUEHALLINTOVIRASTO

puh. 029 501 6800
kirjaamo.ita@avi.fi
www.avi.fi/ita
Postiosoite: PL 50, 50101 Mikkeli

Mikkelin päätoimipaikka
Maaherrankatu 16
Mikkeli

Joensuun toimipaikka
Torikatu 36
Joensuu

Kuopion toimipaikka
Hallituskatu 12–14
Kuopio