

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Metsätalouden koulutusohjelma

Tutkintotyö

Heikki Laasasenaho

METSÄNHOITOYHDISTYS KESKI-UUSIMAAN LAATUJÄRJESTELMÄN
KEHITTÄMINEN



Työ ohjaaja: Lehtori Jukka Tohu

Työn teettäjä: Metsänhoitoyhdistys Keski-Uusimaa

Tampere 2008

TAMPEREEN AMMATIKORKEAKOULU

Metsätalouden koulutusohjelma

Laasasenaho Heikki Metsänhoitoyhdistys Keski-Uusimaan laatujärjestelmän kehittäminen

Tutkintotyö 26 sivua + 12 liitesivua

Työn teettäjä Metsänhoitoyhdistys Keski-Uusimaa

Työn ohjaaja Lehtori Jukka Tohu

maaliskuu 2008

asiasanat: laatu, laatujärjestelmä, metsänhoitoyhdistys

TIIVISTELMÄ

Tutkintotyön tavoitteena oli kehittää Metsänhoitoyhdistys Keski-Uusimaalle oma laatujärjestelmä. Metsänhoitoyhdistys Keski-Uusimaa on muodostunut kolmen eri metsänhoitoyhdistyksen, Nurmijärven, Riihimäki-Hyvinkään ja Tuusulan fuusion tuloksena vuonna 2000. Laatujärjestelmän tarkoituksena on tehostaa metsänhoitoyhdistyksen toimintaa ja parantaa palvelujen laatua. Tavoitteena oli myös yhtenäistää toimintaa niin metsänhoitoyhdistyksen sisällä kuin verrattuna toisiin metsänhoitoyhdistyksiin.

Laatujärjestelmän pohjatyö on tehty metsänhoitoyhdistysten palvelu- ja kehittämissyhtiössä MHYP OY:ssä. Järjestelmä on sähköisessä muodossa metsänhoitoyhdistyksen palvelimella kaikkien toimihenkilöiden käytettävissä. Oma työni on ollut kehittää toimintaohjeita paremmin vastaamaan toimintaa sekä lisätä järjestelmään metsänhoitoyhdistyksen omia tiedostoja ja sopimuksia. Laatujärjestelmän tasoja voi järjestelmän ylläpitäjä lisätä tai vähentää tarpeen mukaan.

Laatujärjestelmä auditoidaan noin joka toinen vuosi, auditoina on Metsänhoitoyhdistysten liitto. Metsänhoitoyhdistyksen hallinto ja toiminnanjohtaja seuraavat laatua ja tuloksia. Seurannassa ovat apuna asiakaspalaute, asiakaspalveluohjelmat ja yhteenvetotilastot. Laatujärjestelmän kehittäminen on vasta alussa, laadun seuranta ja kehittäminen on jatkuvaa ja päättymätöntä työtä. Laatutyö on koulutettava kaikkien metsänhoitoyhdistyksen työntekijöitten tavaksi toimia.

TAMPERE POLYTECHNIC

Forestry

Laasasenaho Heikki To develop the quality system of the Forest Management Association Keski-Uusimaa

Final thesis 26 pages, 12 appendices

Thesis supervisor Lecturer Jukka Tohu

Comissioning company Forest Management Association Keski-Uusimaa

March 2008

Keywords: quality system, quality, forest management association

ABSTRACT

The aim of the thesis was to develop to Forest Management Association Keski-Uusimaa an own quality system. Forest Management Association Keski-Uusimaa has formed, when three associations Nurmijärvi, Tuusula and Riihihimäki united at 2000. The aim of the quality system is to make activities more effective and improve the quality of the services. Other aim was also to standardize activities both inside the forest management association and compared with other associations.

The ground work of the quality system has been made in the forest management associations` own developing company. The system is in electric form in the server, where every employee can use it. My own work has been to develop operation instructions. I have also added files and contracts to the system. The levels of the quality system can be easily changed by the supervisor of the system.

The quality system is inspected every second year by Forest Management Associations` Union. Also the administration of the forest management association and the managing director inspect quality and results constantly. The development of the quality system has just started, the development of the quality work goes on constantly it will never be completed. The quality work has to be every employees custom to work.

TIIVISTELMÄ	
ABSTRACT	
SISÄLLYSLUETTELO	4
1 JOHDANTO	5
2 LAATUJÄRJESTELMÄN TAVOITTEET	6
2.1 Laadun määritelmiä	6
2.2 Laatu metsänomistajan kannalta.....	6
2.3 Laatu metsänhoitoyhdistyksen kannalta.....	7
2.4. Laatu metsäluonnon ja puuntuotannon kannalta.....	8
2.5. Laatu metsänhoitoyhdistyksen sidosryhmien kannalta	8
2.5.1 FFCS – järjestelmä	8
3 METSÄNHOITOYHDISTYS KESKI-UUSIMAAN LAATUJÄRJESTELMÄ	9
3.1.1 Metsänhoitoyhdistystoiminta.....	9
3.1.2 Metsänhoitoyhdistys Keski-Uusimaan esittely.....	9
3.2. Metsänhoitoyhdistyksen laatujärjestelmän rakenne	11
3.2.1 Laatukäsikirja.....	12
3.2.2 Palvelukuvaukset.....	13
3.2.3 Toimintaohjeet.....	13
3.2.3.1 Toimeksianto.....	14
3.2.3.2 Ennakkoselvitykset.....	14
3.2.3.3 Maastotyöt.....	15
3.2.3.4 Dokumentointi.....	15
3.2.3.5 Tiedonkulku asiakkaalle.....	16
3.2.3.6 Laskutus ja arkistointi	16
3.2.3.7. Lopputyöt ja asiakaspalaute.....	17
3.2.4 Työohjeet.....	17
3.2.5 Oheismateriaali.....	18
3.2.6 Toiminnanohjaus.....	18
3.3.7 Seuranta.....	19
3.3.7.1 Seuranna periaatteet.....	19
3.3.7.2 Seuranta Metsänhoitoyhdistys Keski-Uusimaassa	19
3.2.8 Sopimukset	20
3.2.9 Tietolähteiden linkit.....	20
4 LAATUJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO JA KEHITTÄMINEN.....	21
4.1 Laatujärjestelmän ohjeet metsänomistajakoulutukseen.....	21
4.2 Koulutus toimihenkilöt.....	21
4.3 Toimintaohjeet.....	22
4.4 Työohjeet	22
4.5 Hallinto.....	23
4.6.Auditointi.....	24
4.7 Laatujärjestelmän sertifiointi.....	24
5 LOPUKSI.....	25
LÄHTEET.....	26
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Yksityismetsätalouteen on viime vuosia tullut uusia vaatimuksia ja mahdollisuuksia metsien hoidossa ja käytössä. Sertifiointi ja eri suojelurajoitukset rajoittavat metsien käyttöä. Metsänomistajakunnan rakenne on muuttumassa. Yhä useampi metsänomistaja asuu muualla kuin metsänsä sijaintipaikkakunnalla, keski-ikä nousee ja omatoimisuus metsätöissä vähenee. Metsänhoitoyhdistyksen on kehitettävä palvelujaan asiakkaitten tarpeiden mukaisiksi. Vaikka metsänhoitoyhdistysten toiminta-ajatus ja tehtävä on toimia metsänomistajien edunvalvojana, ei yhdistyksellä ole monopoli-asemaa yksityismetsätalouden palveluihin. Puunostofirmat ja metsäpalveluyrittäjät tarjoavat metsänomistajille palveluja kaikissa metsäasioissa. Metsänhoitoyhdistysten palvelujen on oltava kilpailukykyistä, muuten työt tekevät jotkut muut. Pelkästään asiantuntemus metsänhoitotöissä ei riitä, vaan metsäasiat on hallittava laidasta laitaan. Metsänomistajat rahoittavat metsänhoitoyhdistyksen toiminnan toimitus- ja metsänhoitomaksuilla, heillä on oikeus vaatia vastineeksi laadukasta palvelua. Palvelujen laatutasoa on pyrittävä jatkuvasti ylläpitämään ja parantamaan.

Metsänhoitoyhdistysten tavoitteena on olla maan paras metsänomistajien palveluketju. Tavoitteen ylläpitämiseksi ja saavuttamiseksi yhdistykset ovat sitoutuneet yhteiseen palveluvalikoimaan ja laatutasoon.

Metsänhoitoyhdistykset ovat perustaneet yhteisen Metsänhoitoyhdistysten Palvelu MHYP Oy:n, joka on laatinut ja koonnut laatu- ja ympäristöjärjestelmän rungon yhdistyksiä varten. Laatu- ja ympäristöjärjestelmä on rakennettu kehittämään ja tehostamaan metsänhoitoyhdistysten toimintaa ja parantamaan ja yhdenmukaistamaan palvelujen laatua. Myös Keski-Uudenmaan metsänhoitoyhdistys on liittynyt metsänhoitoyhdistysten yhteiseen ketjuun ja sitoutunut kehittämään palveluitaan tavoitteita vastaaviksi.

Työni tavoite on ollut muokata laatu- ja ympäristöjärjestelmää juuri Keski-Uudenmaan metsänhoitoyhdistykselle sopivaksi. Järjestelmän kehittämisessä pääpaino on ollut toimihenkilöille laadituilla toimintaohjeilla. Niitä on hieman tiivistetty ja

muokattu paremmin vastaamaan Keski-Uudenmaan metsänhoitoyhdistyksen toimintatapoja. Laatujärjestelmän käyttöönotto on aloitettu yhteisissä toimihenkilöpalavereissa. Ydinpalveluitten, kuten metsänuudistamisen, nuoren metsän hoidon, puukaupan ja metsäarvioinnin toimintaperiaatteet on käyty yhteisesti läpi ja korjattu ohjeistusta paremmin vastaamaan käytännön toimintaa. Lisäksi olen lisännyt ja linkittänyt metsänhoitoyhdistyksen omia tiedostoja ja sopimuksia laatujärjestelmään.

2 LAATUJÄRJESTELMÄN TAVOITTEET

2.1 Laadun määritelmiä

Laatua on vaikea määritellä muutamalla sanalla. Laatu ei yksin tarkoita vain virheetöntä tuotetta. Laadulla tarkoitetaan tuotteen tai palvelun kaikkia piirteitä tai ominaisuuksia, joilla tuote tai palvelu täyttää asetetut tai oletettavat tarpeet. Ympäristölaatu mittaa tuotetta ympäristön ja yhteiskunnan kannalta. Kilpailulaatu vertaa tuotetta kilpailijoiden vastaaviin tuotteisiin. Arvolaadussa laadukkaan tuotteen pitäisi antaa paras tuotto sijoitetulle pääomalle. Asiakaslaadussa korostetaan asiakkaan tarpeitten ja odotusten täyttämistä. Laatua on sekä toiminnallinen laatu, kuinka palvelu tuotettiin, sekä tekninen laatu, mitä asiakas saa. (Lecklin 2006: 20)

2.2 Laatu metsänomistajan kannalta

Kaikki neljä hehtaaria tai enemmän metsää omistavat metsänomistajat maksavat metsänhoitomaksua, elleivät sitten ole erikseen eronneet yhdistyksen jäsenyydestä. Tällöinkin metsän on oltava jonkun metsäammattilaisen, esim. puunostofirman toimihenkilön hoidossa. Metsänhoitomaksulle on metsänomistajalla lupa odottaa saavansa vastinetta. Sekä tekninen laatu, että toiminnallinen laatu on oltava kunnossa.

Metsänomistajiin on pidettävä säännöllisesti yhteyttä. Ajankohtaisista asioista, kuten puukauppatilanteesta, metsänparannusrahoituksesta, koulutustilaisuuksista, retkistä tai vaikkapa metsäverotuksesta tiedotetaan

jäsenkirjein ja yhdistyksen oman tiedotuslehden kautta. Metsänomistaja saa luotettavaa, asiantuntevaa, tasapuolista ja vastuullista palvelua. Työt on tuotteistettu ja tehdään kerralla oikein aina metsänomistajan toiveet ja vaatimukset huomioiden. Metsänomistajien edunvalvonta vahvistuu, kun oma organisaatio toimii tehokkaasti.

Mielenkiintoiseksi asian tekee metsänomistajain metsiensä suhteen erilaiset tavoitteet. Joillain voi olla tavoitteena kustannusten minimointi.

Taimikonhoitoon tai metsänviljelyyn ei haluta panostaa, ainakaan ei haluta, että näitä töitä metsänhoitoyhdistys patistelisi tekemään. Vain luontaista uudistamista tai jopa harsintahakkuuta suunnitteleva metsäammattilainen voi saada palvelukyselyssä täydet pisteet, palvelu on metsänomistajan mielestä erinomaista, vaikka metsien puuntuottokyky olisi pilalla. Laatu tarkoittaa myös sitä, että metsänomistajalle tarjotaan aina hänen metsiensä kannalta parasta vaihtoehtoa ja selvitetään ja lasketaan eri vaihtoehtojen seuraukset ja kustannukset. Lopullinen päätösvalta on aina metsänomistajalla, mutta metsälakia tai sertifiointikriteerejä ei rikota.

2.3 Laatu metsänhoitoyhdistyksen kannalta

Yhdistyksen kannattavuus ja kilpailukyky kohenevat, jos toiminta on tehokasta. Turhat työt karsitaan pois ja resurssit saadaan tehokkaampaan käyttöön. Laatujärjestelmällä sitoutetaan koko yhdistyksen henkilöstö aina urakoitsijoista ja metsureista toimihenkilöihin ja toimistovirkailijoihin saakka toimimaan tehokkaasti ja ammattitaitoisesti. Tuloksia ja työn laatua mitataan ja seurataan jatkuvasti. Mittauksia tekee myös ulkopuolinen auditoija, joka löytää helpommin puutteet ja pystyy vertailemaan metsänhoitoyhdistyksiä keskenään. Metsänomistajilta kerätään järjestelmällisesti palautetta, tuloksia ja laatua mitataan ja seurataan systemaattisesti ja virheet ja puutteet toiminnassa korjataan välittömästi. Motivoitunut ja tyytyväinen henkilöstö ei vaihda työpaikkaa, tekee hyvää tulosta ja antaa laadukkaita palveluja.

Keski-Uudenmaan metsänhoitoyhdistys on liittynyt valtakunnalliseen

metsänhoitoyhdistysten ketjusopimukseen. Tavoitteena on taata metsänomistajille luotettava ja yhdenmukainen palvelu, omisti hän sitten metsää minkä yhdistyksen alueella tahansa. Ketjusopimuksesta seuraa myös vastuu toiminnan laadusta, huonolla laadulla pilataan myös toisten metsänhoitoyhdistysten mainetta. (Liite 1)

2.4 Laatu metsäluonnon ja puuntuotannon kannalta

Metsänhoitoyhdistyksen metsureita, urakoitsijoita, toimihenkilöitä ja myös luottamushenkilöitä koulutetaan jatkuvasti. Metsiin on saatava aina viimeisin tieto ja asiantuntemus käyttöön. Talousmetsissä puuta tuotetaan tehokkaasti, toimenpiteet tehdään edullisesti, mutta parhaalla mahdollisella menetelmällä kerralla oikein. Hyvällä metsänhoidolla edistetään kestävä metsien hoitoa ja käyttöä.. Sertifiointikriteerejä noudattamalla ja metsälakikohteet rauhoittamalla turvataan metsien monimuotoisuus. Ympäristövahingot yritetään estää jo ennakolta. Urakoitsijoita vaaditaan huolehtimaan torjuntavalmiuksista, töissä mahdollisesti syntyviä jätteitä ei jätetä luontoon.

2.5 Laatu metsänhoitoyhdistyksen sidosryhmien kannalta

Tuontipuun hinta Venäjältä on puutullien takia kallistunut, lähivuosien tullimaksujen korotukset voivat pahimmillaan lopettaa tuonnin kokonaan. Energian hinta nousee ja bioenergian kysyntä kasvaa jatkuvasti. Puuston kasvu ja hakkuumahdollisuudet on käytettävä täysimääräisesti hyväksi. Metsänhoitoyhdistyksen tehtävä on aktivoida metsänomistajia ja laittaa puu liikkeelle. Kasvatut tulot ja työmäärät hyödyttävät koko yhteiskuntaa.

2.5.1 FFCS- järjestelmä

Metsien sertifiointi on keino osoittaa, että tuotteeseen käytetty puu on peräisin hyvin hoidetuista metsistä. (Metsäsertifioinnin uudistetut vaatimukset, s.2). Suomeen on kehitetty FFCS- järjestelmä (Finnish Forest Certification System), jota noudattamalla metsänomistaja saa PEFC-sertifikaatin metsiensä

hyvästä hoidosta. Sertifiointikriteerejä on kaikkiaan 28. Pääpaino on luontoarvojen turvaamisessa, mutta kriteereissä edellytetään myös hyvää metsänhoitoa ja edistetään työntekijöiden ja metsänomistajien osaamista. Yksittäinen metsänomistaja voi toki sertifioida metsänsä erikseenkin, mutta käytännössä vaivattomin ja käytetyin tapa on osallistua ryhmäsertifiointiin metsänhoitoyhdistyksen kautta. Laatujärjestelmän ohjeet ja toimintamallit on kaikki suunnattu sertifiointikriteerien mukaisiksi.

Metsänhoitoyhdistyksellä on suuri vastuu pitää toiminta sertifiointikriteerien tasolla, sertifikaattia ei ole vara menettää.

(FFCS 1002-1:2003)

3 METSÄNHOITOYHDISTYS KESKI-UUSIMAAN LAATUJÄRJESTELMÄ

3.1.1 Metsänhoitoyhdistystoiminta

Metsänhoitoyhdistykset ovat metsänomistajien perustamia, hallinnoimia ja rahoittamia yhdistyksiä. Metsänhoitoyhdistyksen tehtävänä on tarjota toimialueellaan metsänomistajille niitä palveluja, joita he tarvitsevat metsätalouden harjoittamisessa, ja järjestää metsänomistajien käytettäväksi sitä varten tarvittavaa ammattiapua. Tätä tehtävää varten metsänhoitoyhdistyksillä on oikeus kerätä metsänomistajilta laissa säänneltyjä veroluonteisia metsänhoitomaksuja. Metsänhoitomaksuvaroja ei saa käyttää metsänarviointiin, puunkorjuuseen, puukauppaan, metsänhoitotöihin tai vastaaviin kilpailutettavissa oleviin tehtäviin. Sen sijaan metsänhoitomaksuvaroja saa ja pitää käyttää esimerkiksi puuntuotannon edistämiseen, metsänomistajien neuvontaan ja yhdistyksen hallintoon. (Laki Metsänhoitoyhdistyksistä 1998/ 534)

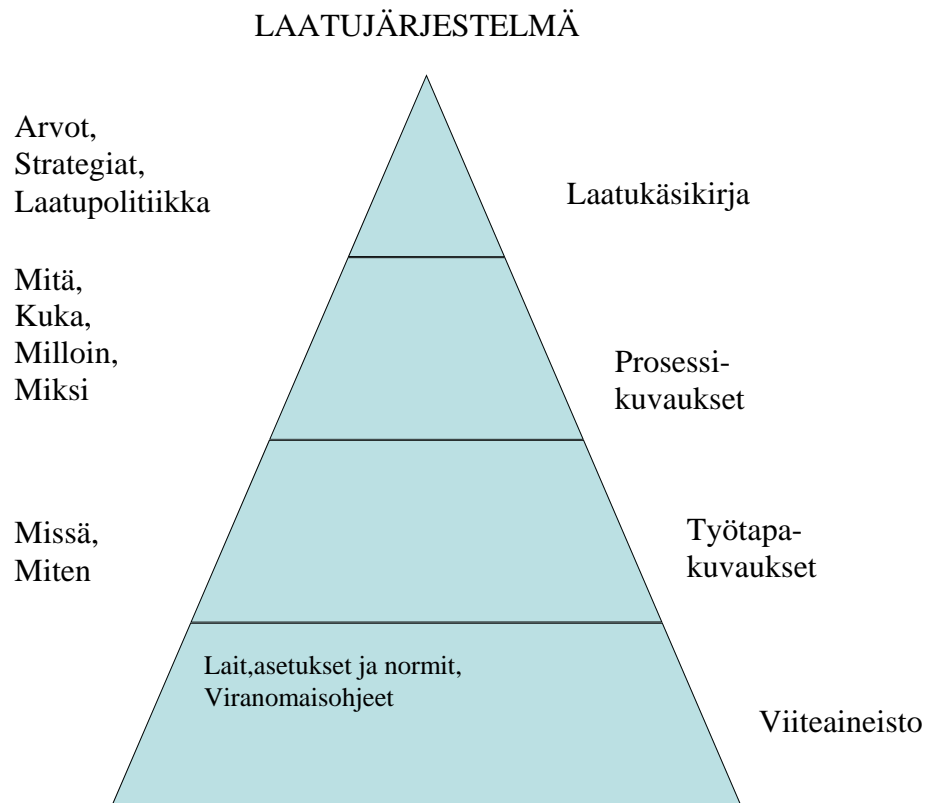
3.1.2 Metsänhoitoyhdistys Keski-Uusimaan esittely

Keski-Uudenmaan Metsänhoitoyhdistys aloitti toimintansa v. 2000, kun Nurmijärven, Riihimäki-Hyvinkään ja Tuusulan metsänhoitoyhdistykset fuusioituivat. Yhdistyksellä on jäsenenä noin 2000 metsänomistajaa, joitten

omistama metsäpinta-ala on noin 40.000 ha. Työsuhteessa yhdistyksellä on toiminnanjohtaja, toimistonhoitaja, viisi toimihenkilöä sekä noin 15 metsuria. Urakoitsijoita vuosittain töissä noin 10 ja yksi aiemmin työsuhteessa ollut toimihenkilö tekee töitä yhdistykselle oman yrityksen kautta. Metsänhoitoyhdistys kuuluu Etelä-Suomen metsänomistajien liittoon. Toimialue on Metsäkeskus Häme-Uusimaan alueella, muutamien suomenkielisten metsänomistajien tiloja hoidetaan myös Rannikon Metsäkeskuksen puolella. Toimisto sijaitsee Tuusulan Jokelassa.

Vuosittain yhdistyksen tekemien puunmyyntisuunnitelmien puumäärä on ollut n. 200.000 m³, metsänuudistusala n. 600 ha ja metsänviljelyä on tehty n. 400 ha. Perinteisen taimikonhoidon ja nuoren metsän kunnostuksen lisäksi on aivan viime vuosina näiltä kohteilta kerätty myös energiapuuta. Omana hankintapalveluna on vuosittain hakattu n. 50.000 m³, marraskuun 2001 Janika-myrskyn puita hakattiin n. 150.000 m³. Osa myrskyn puurahoista jäi paikallisen sahan konkurssin takia saamatta. Yhdistyksen taloustilanne on edelleen tiukka, vaikka viime vuosien toiminnalliset tulokset ovatkin olleet lievästi voitollisia.

3.2 Metsänhoitoyhdistyksen laatujärjestelmän rakenne



Kuva 1. Laatujärjestelmän rakenne-esimerkki (Lecklin 2002:32)

Laatujärjestelmän ihanteellinen rakenne olisi kuvan yksi näköinen. Ylimmällä tasolla laatu käsikirjassa kuvataan ytimekkäästi yrityksen arvot, strategiat ja laatu politiikka. Välitasoilla selvitetään toimintaprosessit, työmenetelmät ja työohjeet. Alimmat ja laajimmat tasot sisältävät jo lainsäädäntöä, suosituksia, normeja ja esimerkiksi koneitten käyttöohjeita.

(Isännöitsijätoimiston laatu käsikirja, Kiinteistönhoidon laatumalli, s.3)

Metsänhoitoyhdistysten sähköinen laatu- ja ympäristöjärjestelmämalli valmistui v. 2006 alussa. Järjestelmämalli on suunnilleen kuvan yksi kaltainen pyramidi. Tosin pyramidi on metsänhoitoyhdistyksen mallissa jaettu yhdeksään tasoon, käyttöohjeet viimeisenä. Tasoja voi lisätä tai vähentää tarpeen mukaan. Tasojen lisäksi järjestelmästä löytyvät linkit keskeisten metsäalan toimijoiden ja järjestöjen kotisivuille sekä metsänhoitoyhdistyksen toiminnan kannalta

tärkeisiin aineistoihin. Sisältö on koottu eri työryhmissä, joissa jäseninä on ollut asiantuntijoita metsänhoitoyhdistyksistä, Silvadatasta, Yksityismetsätalouden Työnantajista ja MHYP Oy:stä. Järjestelmän tiedostoja päivitetään keskitetysti aina tarvittaessa. Päivitysvastuut on jaettu eri toimijoitten kesken.

Metsänhoitoyhdistysten laatujärjestelmän perusteita on MHYP Oy:ssä kirjoitettu ja rakennettu usean vuoden aikana pala palalta, osin tiedostoissa on päällekkäisyyksiä ja saman asian toistoa. Materiaalia on satoja sivuja ja kokonaisuus on välillä ollut laatijoilta hukassa. Järjestelmän edes osittainkin soveltaminen käytännön työtilanteita auttamaan on ollut hyvin haasteellinen tehtävä.

Laatujärjestelmä on asennettu sähköisessä muodossa metsänhoitoyhdistyksen terminal serveriin ja se koostuu julkaisu- ja ylläpito-osasta. Julkaisuosa toimii internet-selaimella samaan tapaan kuin mikä tahansa internet-sivusto, käyttäjät tarvitsevat ainoastaan julkaisuosiota. Ylläpito-osalla päivitetään, muutetaan tai korjataan tiedostoja ja sillä pystytään myös määräämään, mitkä tiedostot näkyvät julkaisuosassa käyttäjien tietokoneilla.

3.2.1 Laatukäsikirja

Laatukäsikirja on organisaation laatujärjestelmän perusosa, joka sisältää yleiskuvauksen, laatupolitiikan, keskeiset toimintaperiaatteet ja laatujärjestelmän kuvauksen.. Laatukäsikirjan pitäisi olla ”pyramidin huippu”, suppea ja ytimekäs järjestelmän yleiskuvaus. Tässä tapauksessa käsikirja on paisunut 23 sivuseksi sekavaksi eepokseksi. Käsikirjaa olisi ollut mahdotonta pelkästään tiivistää, koko kirjoitelma olisi mennyt uusiksi. Laatukäsikirjasta löytyy vastaavuustaulukko ISO 9001:2000 ja ISO 14001:1996 standardeihin, standardit edellyttävät, että organisaation tulee laatia ja ylläpitää laatukäsikirjaa. Metsänhoitoyhdistys voi halutessaan laatujärjestelmän sertifioida, jos se katsotaan tarpeelliseksi. MHYP Oy:n laatimaa käsikirjaa on muutettu vain nimien ja päivänmäärien osalta.

3.2.2 Palvelukuvaukset

Palvelukuvaukset vastaavat kuvatussa pyramidissa lähinnä prosessikuvauksia. Palvelukuvauksissa on kuvattu palvelun sisältö, palveluprosessin kulku. Metsänhoitoyhdistysten ydinpalvelut: puukauppa, metsänhoito, metsänarviointi ja metsäsuunnittelu on kuvattu yhdistysten ketjusopimuksen mukaisina palveluina. Palvelut on kuvattu lähtien työläjien tarkoituksesta ja periaatteista.

Mitä työllä tarkoitetaan ja mitä se sisältää.

- Miten metsänomistajaan otetaan yhteyttä.
- Kuinka metsänomistajaa informoidaan töiden aikana.
- Mitä ennakkoselvityksiä tarvitaan työkohteesta.
- Kuinka kohteet merkitään maastoon.
- Mitä dokumentteja metsänomistajalle lähetetään.
- Kuinka laskutus ja arkistointi hoidetaan.
- Miten hankitaan metsänomistajalta palaute töistä

Lisäpalveluista, kuten esimerkiksi tie- ja ojasuunnitelmat ja metsäomaisuuden hallinnointipalvelut, on myös palvelukuvaukset olemassa, vaikkakaan niitä ei Keski-Uudenmaan Metsänhoitoyhdistyksellä ole vielä käytössä.

3.2.3 Toimintaohjeet

Toimintaohjeet vastaavat kuvan yksi pyramidissa työtapakuvauksia, vastaavat kysymyksiin missä ja miten. Toimintaohjeet on tarkoitettu toimihenkilöiden käyttöön sisäiseksi työohjeeksi. MHYP Oy:ltä on saatu laatujärjestelmään kuvaukset kaikista ydinpalveluista ja muutamasta lisäpalvelusta. Oma työni laatujärjestelmän kehittämisessä onkin ollut nimenomaan toimintaohjeiden muokkaaminen. Ohjeet on yhteisissä toimihenkilöpalavereissa käyty läpi alkaen yhteydenotosta metsänomistajaan aina loppupalautteeseen saakka. Tavoitteena on ollut ohjeistus, jonka mukaan tosiasiaa toimitaan, ei pelkästään se, miten pitäisi toimia. (Liite 2)

Metsänhoitoyhdistyksen ydinpalveluita ovat puunmyyntisuunnitelma, puukauppa, metsän uudistaminen, nuoren metsän hoito, metsäsuunnittelu ja metsäarviot. Kaikki ydinpalvelujen ohjeet on laadittu suunnilleen samalla kaavalla, töitten aikajärjestyksen perusteella. Osinhan ydinpalvelut menevät päällekkäin ja liittyvät toisiinsa. Puukauppaa seuraa tavallisesti puutavaran mittausta ja uudistushakkuita metsänviljelyä.

3.2.3.1 Toimeksianto

Toimeksiantoihin vastataan välittömästi ja samalla sovitaan, kuinka metsänomistajaan pidetään yhteyttä. Työtilaukset tulevat tavallisesti metsänomistajilta, mutta omissa ohjeissa korostetaan myös toimihenkilön omaa aktiivisuutta, työtilauksia hankitaan aktiivisesti. Metsässä ei tuijoteta pelkästään metsänomistajan esittämään kuvioon, vaan samalla tutkitaan naapurikuvioidenkin hoito- ja hakkuutarve.

3.2.3.2 Ennakkoselvitykset

Ennakkoselvityksiä tarvitaan aina, oli sitten kyse puukaupasta tai taimikonhoidosta. Selvitetään metsänomistajan toiveet, vaatimukset tai rahantarve. Töitä ei kannata suunnitella vastoin metsänomistajan tahtoa. Esimerkiksi metsäsuunnitelman ehdotukset jäävät varmasti toteuttamatta, jos ne eivät ole metsänomistajan toiveiden mukaisia. Selvitetään omistussuhteet, varsinkin uuden kuolinpesän osakkuudet ja kuka kuolinpesän asioita on valtuutettu hoitamaan. Uusista metsänomistajista kannattaa tarkastaa myös alv-velvollisuus. Metsien tila ja rakenne löytyvät metsäsuunnitelmilta, myös ilmakuvia ja kannattaa hyödyntää. Silva-asiakaspalvelun kartoista näkyvät suojelukohteet kuten liito-oravahavainnot.. Metsälakikohteita ei vielä kaikkia ole piirretty karttoihin, lista mahdollisista metsälakikohteista kannattaa tarkastaa ennen maastotöitä. Ennakkoon olisi hyvä olla selvillä myös resurssit. Onko töihin saatavilla koneita tai metsureita.

3.2.3.3 Maastotyöt

Maastotyövaiheessa pidetään edelleenkin metsänomistajan etu ja toiveet etusijalla. Kiireisimmät kohteet tehdään ensin, ei ne, jotka on helpoin toteuttaa. Kuviot rajataan rajausohjeen mukaisesti. Arviot tehdään luotettaviksi, mieluiten relaskooppiarviointina. Työntekijöille tai urakoitsijoille annetaan kohteesta työmaaohje, joka sisältää vähintään työmaakartan, erityispiirteet, kuten sähkölinjat ja suojelukohteet. Työntekijöille ja urakoitsijoille jaetuista työohjekansioista löytyy tavallisimmat työmenetelmät. Kaikki mikä poikkeaa normaalista merkitään karttaan ja työohjeisiin.

3.2.3.4 Dokumentointi

Dokumentointiohjeissa on ohjeistettu, mitä asiapapereita kustakin työstä on laadittava. Puunmyyntisuunnitelmassa annetaan metsänomistajalle hinta-arvio, kustannusarvio ja sopimus jälkitöistä. Metsänkäyttöilmoitus lähetetään sähköisesti metsäkeskukseen ja tarvittaessa haetaan maisematyölupa hakkuille. Pakollisten ja minimitietojen lisäksi on hyvä kirjata paperille myös metsänomistajan toivomukset ja vaatimukset. Puukaupan teosta suositellaan metsänomistajalle mhy:n valtakirjakauppaa, toki metsänomistaja päättää kauppatavan itse. Puukaupan hintavertailut tehdään asiakaspalvelu-ohjelmalla. Puunkorjuun valvonnasta tallennetaan korjuun valvontalomake, motolistat, kontrollitulosteet ja tarvittaessa tukkilistat ja katkontamatriisit. Metsurien ja urakoitsijoiden palkat tehdään päiväryhti-ohjelmalla. Uudistamistöistä on muistettava lähettää perustamisilmoitus metsäkeskukseen ja kaikista Kemera-kriteerit täyttävistä taimikon- ja nuoren metsän hoitohankkeista tehdään avustushakemukset metsäkeskukseen. Tila-arviot tehdään summa-arvomenetelmällä. Asiakkaalle annetaan vähintäänkin saatesivu, hinnasto, kuviotiedot ja kartta, tarvittaessa hakkuumahdollisuudet, kehitysluokkajakuma ym. Tärkeätä olisi muistaa päivittää tilanne Silva-kuvioihin aina kunkin toimenpiteen jälkeen. Tila-arviot tehdään jo valmiiksi

Silva-kuvioihin ja päivitys onnistuu automaattisesti, mutta myös hakkuut ja metsänhoitotyöt pitäisi muistaa päivittää. Näin metsäsuunnitelma pysyisi jatkuvasti ajan tasalla ja uusia työkohteita olisi helppo löytää ja markkinoida.

3.2.3.5 Tiedonkulku asiakkaalle

Kaikissa töissä noudatetaan työn toimeksiantovaiheessa metsänomistajan kanssa sovittua yhteydenpitoa. Ainakin töitten aloitusajankohta ilmoitetaan ja jatkossa ainakin aikataulussa tai työtavoissa tapahtuneet muutokset tai virheet. Pääsääntöisesti metsänomistaja saa samat asiapaperit kuin mitä edellisessä dokumentointi-osiossa on lueteltu. Kaikista asiakkaan allekirjoittamista asiapapereista, kuten puukauppavaltakirja tai sopimus kustannuksista, olisi hyvä jättää kopio myös allekirjoittajalle. Metsänomistajan omista töissä annetaan tarvittavat ohjeet. Hankintahakkaajalle kopioidaan puutavaran mitta- ja laatuvaatimukset tai taimien mukana viedään ohjevihkonen metsänviljelytöistä ja taimien välivarastoinnista ja käsittelystä. Karttaohjelmasta on hyvin helppo ottaa kopioita kartoista mihin mittakaavaan tahansa, metsänomistajalle otetaan myös karttakopio tehdyistä töistä. Paperien lisäksi annetaan aina tarvittaessa henkilökohtaista neuvontaa, metsänomistajan pitäisi myös ymmärtää allekirjoittamansa paperit. Varsinkaan metsäsuunnitelman luovutus postissa ei riitä. Suunnitelmasta ei pöytälaatikossa ole hyötyä, ehdotetut toimenpiteet pitäisi saada työn alle. Yhteinen maastokäynti auttaa varmasti metsänomistajaa tulkitsemaan metsäsuunnitelmaa oikein.

3.2.3.6 Laskutus ja arkistointi

Kun kaikki työt on tehty, lähetetään metsänomistajalle loppulasku. Lasku perustuu palveluhinnastoon ja siinä käytetään mhy-ketjun tuoteluettelon nimikkeitä. Laskun on oltava selkeä ja siitä on käytävä ilmi, mistä työvaiheista loppusumma koostuu. Kaikkia rivejä ei silti ole syytä näyttää metsänomistajalle. Metsurin matkakulut on selvin sisällyttää palkkakuluihin

tai koneen siirrot hakkuukuluihin, myös mhy:n työnjohtokorvaus tavallisimmin sisällytetään muihin kuluihin. Valtion kemera-tuet ohjataan suoraan metsänomistajan tilille. Hankintapalvelun kulut vähennetään puukauppatuloista.

Kukin toimihenkilö huolehtii omien työmaittensa dokumenttien arkistoinnista. Säilytys hoidetaan joko metsänomistajittain tilakorttien kanssa, tai työlajeittain kukin omassaan, esim. kaikki tila-arviot omassa mapissaan. Normaali säilytysaika on 10 vuotta, pystykarsintatodistukset pitäisi säilyttää 70 vuotta. Kaikista asiapapereista tulee onneksi pakostakin sähköinen varmistus ja metsänkäyttöilmoitukset ja kemera-asiakirjat arkistoidaan myös metsäkeskuksessa. Palkkakorttien ja työsuhteasioitten arkistoinnin hoitaa toimistonhoitaja.

3.2.3.7 Lopputyöt ja asiakaspalaute

Loppulaskun kanssa lähetetään asiakaspalautelomake. Kysely lähetetään noin joka viidennelle asiakkaalle. Lomakkeessa kysytään palvelun laatua: kuinka yhteydenotto onnistui, toimihenkilön palvelualltiutta, työn laatua ja hinta-laatu-suhdetta. Vastaaminen on tehty mahdollisimman helpoksi rasti ruutuunmenetelmällä, toki metsänomistaja voi kirjoittaa omiakin kommentteja lomakkeeseen. Vastauslomake palautetaan metsänomistajien liittoon, joka sitten kerää tulokset ja raportoi ne metsänhoitoyhdistykselle. (Liite 3)

3.2.4 Työohjeet

Laatujärjestelmän seuraava taso ovat työohjeet. Niissä kuvataan työmenetelmät ja annetaan suoritusohjeet siitä, miten työt pitäisi tehdä. Ohjeistus sisältää myös metsureille ja urakoitsijoille on jaetut työohjekansiot. Niissä kuvataan suorittavan metsätyön perusteet: puunkorjuu, puutavaran mitat ja laatu, maanmuokkaus, taimikon- ja nuoren metsän hoito ja metsänviljelytyöt. Ympäristön suojelusta on kansiossa oma osansa:

arvokkaitten elinympäristöjen tunnistaminen, metsälakikohteet, vesiensuojelun vaatimukset ja ympäristövahinkojen ehkäisy ja torjunta. Kansion alussa on työturvallisuusohjeita ja -määräyksiä raivaus- ja moottorisahatöistä ja torjunta-aineitten käytöstä.

Työohjeet sisältävät myös toimihenkilöille yksityiskohtaiset ohjeet kaikista metsätöistä. Ohjeita noudattamalla vältetään virheet ja lopputulos on laadukas. Esimerkiksi taimien varastointi- ja käsittelyohjeilla metsänviljely onnistuu ja suojavaivähykeohje säästää vesistöjä. Metsäsertifioinnin kriteerit täyttyvät työohjeita noudattamalla. Työohjeita en ole laatujärjestelmää muokatessani juurikaan muuttanut. Esimerkiksi kuvioiden ja kohteiden merkkkaus maastoon tehdään jokaisessa metsänhoitoyhdistyksessä suunnilleen samalla tavalla. (Liite 4)

3.2.5 Oheismateriaali

Oheismateriaaliin on kerätty lomakkeita eri tarpeisiin. Metsäalalta on esimerkiksi taimikon perustamisilmoitus ja hirvivahinkojen ilmoituslomake; työsuhteista esimerkkinä metsurin ajopäiväkirja ja metsurin työsopimusmalli; ympäristöasioista esimerkiksi kunnostusojituksen vesiensuojelusuunnitelma. Osa lomakkeista tulee automaattisesti Silvan asiakaspalvelu-ohjelman tulosteina, mutta joissain tapauksissa joudutaan ”käsitäyttöön”, jolloin tyhjät lomakkeet olisi hyvä olla helposti saatavilla.

3.2.6 Toiminnanohjaus

Toiminnanohjaus- osiossa on strategia- suunnitelmia eri työläjien kehittämisestä, kuten energiapuukorjuu viestintä, koulutus, puukauppa j.ne. Mhy:sten yhteinen ketjusuunnitelma ja ketjusopimus ovat tässä osiossa, tärkeitä muistutuksia siitä mihin myös Metsänhoitoyhdistys Keski-Uusimaa on palveluiden määrässä ja tasossa sitoutunut. Itse olen laatujärjestelmän tähän osioon lisännyt metsänhoitoyhdistyksen säännöt, palveluhinnaston ja viimeiset toimintakertomukset ja -suunnitelmat. Sen sijaan hallituksen ja valtuuston kokouspöytäkirjoja tai toimihenkilöpalaverien muistioita ei ainakaan vielä ole

tallennettu laatujärjestelmään. Laatujärjestelmän kaikki tiedostot tulevat olemaan jatkossa kaikkien toimihenkilöiden ja ehkä joskus myös kaikkien metsänomistajien luettavissa. Mitään luottamuksellisia tai salaisia tietoja ei järjestelmään tallenneta. Ainakin hallituksen päätöksistä ilmeisesti joutuisi joitain tietoja peittämään, joten ainakin toistaiseksi pöytäkirjat säilytetään muualla.

Toimihenkilöpalavereissa on käyty läpi vastuutaulukko, tarkasti työlajeittain sekä sijaisuudet. Johtotehtävistä vastaa luonnollisesti toiminnanjohtaja ja hallitus, ylin valta on viime kädessä valtuustolla.

3.2.7 Seuranta

3.2.7.1 Seurannan periaatteet

Ilman jatkuvaa seuranta toiminta pölyttyy. Laatuseurannan unohtuessa työt tehdään vanhoilla, ehkä väärin omaksutuilla rutiineilla ja helpoimmilla työtavoilla. Seuranta voidaan jakaa kahteen eri lohkoon, organisaation sisäiseen seurantaan ja ulkopuolisen tahon tekemään seurantaan. Sisäinen seuranta hoidetaan organisaation sisällä, seuranta on jatkuvaa tulosten, toimintatapojen ja laadun seuranta.

Metsänhoitoyhdistyksessä päävastuu seurannassa on hallinnolla ja toiminnanjohtajalla. Ulkoinen seuranta on luonteeltaan virallisempaa. Tarkoituksena on tulosten ja laadun tarkkailu, mutta myös vertailu toisiin vastaaviin yhdistyksiin. Laatusertifikaattia haettaessa tarvitaan aina jonkin ulkopuolisen tekemä auditointi.

(Lecklin 2002:81)

3.2.7.2 Seuranta Metsänhoitoyhdistys Keski-Uusimaassa

Metsänhoitoyhdistyksen sisäistä laatuvalvontaa varten kerätään jatkuvasti asiakaspalautetta. Yhteenvedot käsitellään säännöllisesti niin hallinnossa kuin toimihenkilöpalavereissakin. Laatua on vaikea yksiselitteisesti mitata,

laatumittarit ovat parhaillaan kehitettävänä Metsänhoitoyhdistysten Palvelu Oy:ssä. (Liite 3)

Työmäärätavoitteet on johdettu alueellisen metsäohjelman tavoitteista. Työmääriä seurataan toimihenkilöittäin Silva-ohjelmien avulla. TJ-seuranta- ja TJ-myynti- ohjelmista toiminnanjohtaja saa reaaliaikaisen tiedon kunkin toimihenkilön metsänhoitotöiden, puunmyyntisuunnitelmien tai vaikka hankintapalvelun määristä ja katteista.

Ulkoinen auditointi teetetään metsänhoitoyhdistysten ketjusopimuksen mukaisesti vähintään joka toinen vuosi, auditoinnissa on useimmiten metsänomistajain liitto. Peruspalveluiden, kuten metsänhoito-, puukauppa, arviointi- ja neuvontapalvelujen lisäksi auditoinnissa tarkastetaan teknistä laatua. Esimerkiksi toimiston näkyvyys, atk-järjestelmien toiminta ja myös laatujärjestelmän käyttö ja toimivuus.

3.2.8 Sopimukset

Sopimuskuvakkeen alle tallennetaan metsänhoitoyhdistyksen sopimukset. Tällä hetkellä laatujärjestelmään on tallennettu urakoitsijoiden kanssa sovitut puunajo- ja hakkuutaksat sekä maanmuokkaussopimukset. Sopimukset on tärkeää pitää ajan tasalla.

3.2.9 Tietolähteiden linkit.

Laatujärjestelmän käyttäjillä on pääsivun alareunassa vielä kuvake, jota klikkaamalla löytyy linkit keskeisten metsäalan toimijoiden, sidosryhmien ja viranomaisten nettisivustoille. Samoin tätä kautta pääsee myös metsänhoitoyhdistyksen laatujärjestelmän omiin tiedostoihin ja ohjeistoihin. Osa työstäni laatujärjestelmän kehittämisessä on ollut päivittää näitä linkkejä.

4 LAATUJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO JA KEHITTÄMINEN

4.1 Laatujärjestelmän ohjeet metsänomistajakoulutukseen

Metsänhoitoyhdistyslaki edellyttää, että metsänhoitoyhdistys järjestää metsänomistajille koulutusta, neuvontaa ja tiedotusta. Metsänomistajan osaamista edistetään (FFCS 1002-1, 2003 sertifiointikriteeri 24). Toimintaa rahoitetaan metsänhoitomaksuvaroilla. Toiminnan pitäisi toisaalta lisätä metsänomistajan tuloja, osaamista ja aktiivisuutta ja toisaalta tuoda puuta markkinoille.

Metsänhoitoyhdistys Keski-Uusimaa tiedottaa oman kaksi kertaa vuodessa ilmestyvän jäsenlehden avulla. Ajankohtaisista metsäasioista, kuten puumarkkinat, kemera-tuet ja taimitilanne lähetetään tiedotteita tarpeen mukaan joko postin tai sähköpostin kautta. Omia nettisivuja päivitetään jatkuvasti. Laatujärjestelmästä löytyy malli jäsenkirjeestä ja ohjeistoa, miten eri metsänomistajaryhmiä segmentoidaan neuvontatarpeen mukaan. Tärkeimpiä kohderyhmiä ovat uudet metsänomistajat ja metsänomistajat, joiden metsissä on runsaasti hakkuu- ja hoitorästejä. Tärkein ja tehokkain neuvontamuoto on edelleen metsänomistajan henkilökohtainen neuvonta.

4.2 Koulutus toimihenkilöt

Metsänhoitoyhdistysten palveluketjukoulutukseen osallistuivat kaikki yhdistyksen toimihenkilöt v. 2003. Toimintamalleja on saatu yhtenäistettyä kaikissa metsänhoitoyhdistyksissä, lähes kaikilla on Silvadataan Silva-Gis-ohjelmisto käytössä Ohjelmista saadaan kyllä yhtenäiset ja laadukkaat tulosteet, mutta kaikkia ohjelmiston mahdollisuuksia ja käyttötapoja ei vielä tunneta tai osata käyttää. Toteutunut toimihenkilöiden koulutus päivitetään laatujärjestelmässä koulutuskorttiin, tavoite on koulutusta keskimäärin viisi päivää vuosittain. Metsä- ja ympäristöosaamisen lisäksi panostetaan asiakaspalvelukoulutukseen. Toimihenkilön on oltava yhteistyökykyinen, uskottava ja luotettava sekä asenteen ja käyttäytymisen on oltava moitteetonta.

Itse laatujärjestelmän käyttöä opastetaan jokaiselle toimihenkilölle henkilökohtaisesti.

4.3 Toimintaohjeet

Laatujärjestelmän toimintaohjeet on kaikkien peruspalvelujen osalta käyty toimihenkilöpalavereissa läpi. Pahimmat puutteet on rekisteröity ja korjattu. Varsinkin metsänhoitotöiden päivitykset tahtovat jäädä tekemättä. Oikein käytettynä kuviotiedot olisivat jatkuvasti ajan tasalla ja metsäsuunnitelma aina reaaliajassa. Laatujärjestelmään on yhteisesti suunniteltu vastuutaulukko. Taulukkoon on kunkin työlajin kohdalle määritelty vastuuhenkilö. Toimistoasiat ovat pääosin toimistonhoitajan vastuulla, hallinto ja johtaminen kuuluvat hallitukselle ja toiminnanjohtajalle. Metsäasioitten vastuita on jaoteltu kullekin toimihenkilölle osaamisen ja kiinnostuksen perusteella, samoin vastuut välitystoiminnasta ja kalustosta. Toimihenkilöitten aluevastuissa on viime vuosina tehty monia muutoksia. Kunkin toimihenkilön sijaiseksi löytyi henkilö, joka jo entuudestaan tuntee alueen. Lyhyet poissaolot lomitetaan siten, pitempien, useitten kuukausien poissaolojen sijaisuuksista päättää yhdistyksen hallitus.

4.4 Työohjeet

Työntekijöiden osaaminen ja työkyky varmistetaan (FFCS- sertifiointikriteeri 21). Metsurikunta vanhenee jatkuvasti, nuoria on vaikea saada alalle töihin. Nykyiset työntekijät olisi pidettävä työkuntoisina mahdollisimman pitkään. Työkykyä ylläpitävänä toimintana Metsänhoitoyhdistys Keski-Uusimaa on järjestänyt metsureilleen syksyisin retken, vuonna 2006 Viroon ja 2007 Lappiin. Huolehditaan myös työterveyshuoltolaissa edellytetyistä alku- ja määräaikaistarkastuksista. Metsureille järjestetään jatkokoulutusta, vähimmäistaso on yksi päivä vuodessa. Ensiapukursseja kerrataan niin usein, että ensiaputaidot pysyvät ajan tasalla.

Työntekijöitten turvavarusteet tarkastetaan määrävälein. Urakoitsijoita vaaditaan pitämään valmiina myös riittävä öljyntorjuntavarustus. Metsureilla ja urakoitsijoilla on työohjekansiot, joita päivitetään aina tarpeen mukaan. Työmailla seurataan laatua otantatarkastuksin mittaamalla ja silmävaraisesti. Hankintapalvelutyömailla seurataan laatua ja täytetään korjuun valvontaraportti samoin kriteerein kuin firmojen pystykaupoistakin. Kustakin työmaasta annetaan vähintään kartta tarvittavin merkinnöin lisättynä. Ympäristökohteet rajataan aina myös maastoon ennen töiden aloittamista. (Liite 4)

4.5 Hallinto

Metsänhoitoyhdistyksen korkeinta päätösvaltaa käyttää jäsenvaaleilla valittu valtuusto. Valtuuston tehtävänä on valvoa ”suuria linjoja”, asettaa raamit metsänhoitoyhdistyksen toiminnalle. Valtuusto päättää metsänhoitomaksun suuruudesta ja toimitusmaksuperusteista sekä vahvistaa tilinpäätökset. Valtuusto seuraa asiakastyytyväisyyttä, toimintatapoja ja palvelun laatua sekä vertaa tuloksia naapuriyhdistyksiin. Valtuutetun tulisi hallita ainakin metsänhoitoyhdistyksen perusasiat, säännöt ja toimintatapa. Metsänhoitoyhdistysten valtuutettuja kurssitetaan ainakin Pellervo-Instituutissa. Tärkeä tehtävä valtuustolla on valita metsänhoitoyhdistyksen hallitus. (Kiviniemi ym. 2001)

Metsänhoitoyhdistyksen hallitus valvoo ja päättää metsänhoitoyhdistyksen toiminnasta. Hallitus huolehtii liikkeenjohdollisista tehtävistä: tavoitteet, päätöksenteko, mittarit ja seuranta. Talousasioitten vastuu on hallituksella, toimitusmaksujen taso ja tilinpäätökset. Yhdessä toiminnanjohtajan kanssa hallitus laatii toimintasuunnitelmat ja toimintakertomukset ja päättää myös laatujärjestelmän käytöstä. Tärkein linkki hallinnon ja yhdistyksen toiminnan välillä on metsänhoitoyhdistyksen toiminnanjohtaja. Toiminnanjohtaja esittelee ja raportoi toiminnan ja tulokset hallitukselle. Hallitus saa jatkuvasti palautetta metsänhoitoyhdistyksen toiminnasta: asiakaspalautteista metsänomistajilta, mhy:sten liiton tilastoista, auditoinnin tuloksista sekä metsäkeskuksen tilastoista. Laatujärjestelmään on hallintoa varten kehitelty

joitain metsänhoitoyhdistystoiminnan laadun mittareita, kaikkia tietoja yhdistelemällä hallinnolla pitäisi olla jo tarkka kuva metsänhoitoyhdistyksen toiminnasta.

4.6 Auditointi

Laatujärjestelmän auditointi on johdon apuväline laadunkehittämistyössä.

Sisäinen laatuauditointi on yrityksen itse tekemää laatujärjestelmän arviointia, ja sen tarkoituksena on selvittää, miten yritys käytännössä toimii. (Lecklin 2002: 80)

Metsänhoitoyhdistysten ketjusopimuksessa on sovittu auditointi tehtäväksi noin joka toinen vuosi. Auditoinneissa tarkastetaan metsänhoitoyhdistyksen peruspalvelujen laatu ja toimivuus sekä myös esimerkiksi markkinointia ja koulutusta tai vaikka laatujärjestelmän käyttöä. Viimeisen Metsänhoitoyhdistys Keski-Uusimaan toiminnan auditoinnin on tehnyt Metsänhoitoyhdistysten liitto keväällä 2007. Auditoinnin loppuraportti hyväksyi toiminnan ehdollisena. Korjattavia kohteita tai puutteita löytyi puukaupallisista palveluista ja yleensä yhdistyksen näkyvyydessä.

4.7 Laatujärjestelmän sertifiointi

Standardin mukainen laadunhallintajärjestelmä osoittaa asiakkaalle, että yrityksellä on dokumentoitu järjestelmä ja että yritys toimii sen mukaisesti.

Laatujärjestelmälle ei yleensä heti haeta sertifikaattia. Järjestelmän pitäisi olla yrityksellä ollut jo joitain vuosia käytössä, sen toimivuus olisi jo testattu käytännössä (Lecklin 2006). Metsänhoitoyhdistys Keski-Uusimaan laatujärjestelmä on rakennettu siten, että se tarvittaessa pystytään sertifioimaan. Sertifikaatin hakemisen takia laatujärjestelmä olisi oltava käytössä ja toiminta sen mukaista, mitattua ja hallittua. Puutteet ja kehitystarpeet tulisi hoidettua. Sertifikaatin hakeminen laatujärjestelmälle voisi olla ajankohtaista muutaman vuoden kuluttua. Toisaalta metsänhoitoyhdistys on olemassa metsänomistajaa varten. Metsänomistajalle

tärkein asia on asianmukainen ja hyvä palvelu, ei pelkästään todistukset sertifioinneista.

5 LOPUKSI

Metsänhoitoyhdistys Keski-Uusimaan laatujärjestelmä osoittautui paljon hankalammaksi ja työläemmäksi tehtäväksi, kuin mitä ennakkoon oletin. Aluksi uskoin laativani lyhyen ja ytimekkään ohjeistuksen metsänhoitoyhdistykselle, näin toimitaan ja täältä löytyy kaikki tarpeellinen. Ensimmäinen hankaluus oli MHYP-palvelun metsänhoitoyhdistyksille kokoama laatu- ja ympäristöjärjestelmä. Yli tuhat sivua tekstejä: suunnitelmia, ohjeita, strategioita, tiedostoja, linkkejä, asiat osin päällekkäin tai hajanaisia. Ei niitä tuosta vain lyhennettykään, tutkintotyön tavoite olikin muutettava laatujärjestelmästä laatujärjestelmän kehittämiseksi. Onneksi järjestelmään on helppo vaihtaa, mitkä tiedostot ja ohjeet ovat näkyvissä ja mitkä ei. Laatujärjestelmän käyttöä ei ole saatu kovin joustavaksi, vaikkapa maisematyölupahakemuskaavake taidetaan jatkossakin hakea Googlestä eikä laatujärjestelmästä. Turha oli myös kuvitella, että järjestelmä tulee kerralla valmiiksi. Tiedostoja on päivitettävä jatkuvasti. Silvadata päivittää yleisohjeita keskitetysti, mutta myös omat tiedostot on oltava tasalla. Urakointisopimukset, hankintapalvelusopimukset, yhteystiedot, taksat, kaikki olisi oltava voimassa olevia.

Toinen ongelma ovat laatujärjestelmän käyttäjät. Jokaisella toimihenkilöllä on oma tyylinsä toimia. Toimintatapojen yhtenäistäminen ja joissain tapauksissa sitoutuminen uusiin pelisääntöihin vaatii aikaa. Metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilöt joutuvat hallitsemaan metsätiedon laidasta laitaan, ainakin tiedot pitäisi tarvittaessa olla nopeasti saatavilla ja helposti kaikkien löydettävissä. Metsänhoitoyhdistys Keski-Uusimaan laatujärjestelmä on tähän osittain vielä liian massiivinen, kehitettävää riittää.

LÄHDELUETTELO

FFCS 1002-1:2003. Ryhmäsertifiointin kriteerit metsäkeskuksen toimialueen tasolla.

Isännöitsijätoimiston laatukäsikirja. Helsingin seudun isännöitsijät OY, Tammer-paino OY 2002. 105 s.

Kiviniemi Matti – Toro Jorma – Juutinen Heikki – Sahi Antti.
Päätöksentekijänä Metsänhoitoyhdistyksessä. Metsälehti kustannus. Jyväskylä 2001. 163 s.

Laki Metsänhoitoyhdistyksistä 10.7.1998 / 534

Lecklin Olli. laatu yrityksen menestystekijänä. Gummerus. Jyväskylä. 2002. 464 s. sekä viides uudistettu painos 2006. 408s.

Metsäsertifiointin uudistetut vaatimukset. Suomen Metsäsertifiointi ry:n tiedote. Sevenprint 2004

6 LIITTEET

Liite 1. Ketjusuunnitelman päivitys vuosille 2006 – 2010

Liite 2. Nuoren metsän hoito, toimintaohje

Liite 3. Asiakaspalautelomake

Liite 4. Maastomerkintäohje



KETJUSUUNNITELMAN PÄIVITYS VUOSILLE 2006-2010

Sisältö

	KETJUSUUNNITELMAN PÄIVITYS VUOSILLE 2006-2010	1
1	LÄHTÖKOHTA.....	2
2	KETJUTOIMINTAMALLIN KÄYTÄNTÖÖN VIEMINEN	2
2.1	MHYP:n tehtävät	2
2.2	MHY-ketjun muiden toimijoiden tehtävät ja yhteistyö	3
2.3	Ketjun sitovuus	4
2.4	Osaaminen	4
3	AVAINTEHTÄVÄT 2006-2010	5
3.1	Asiakkuuksien hoitaminen MHY-ketjussa	5
3.2	Asiakaspalaute, reklamaatioiden käsittely	5
3.3	Laadun varmistaminen	5
4	MARKKINOINTI	6
4.1	Yhteismarkkinointi	6
4.2	Pääkaupunkiseudun palvelutoimisto	6

1 LÄHTÖKOHTA

Metsänhoitoyhdistysketjun rakentaminen on edennyt hyvässä hengessä ja odotettua nopeammin. Ketjun peittävyys on yli 90 % metsänomistajista. MHY:ien toimihenkilöt ja luottamushenkilöt ovat hyvin sitoutuneita metsänhoitoyhdistysketjun toimintaan.

MHY-ketjun palveluiden kehittäminen ja yhtenäistäminen on pääpiirteissään viety läpi. Myös kaikki merkittävimmät lisäpalvelut ovat joko jo valmistuneet tai työn alla. Jatkossa palveluiden kehittämisvauhti ei ole yhtä nopeaa, nyt varmistetaan jo sovittujen asioiden käyttöön ottaminen kentällä. Toisaalta tarpeita päivittää ensimmäisiä palvelutuotteita alkaa esiintyä. Metsänhoitoyhdistysten koko- ja toimintaerojen kasvaminen on huolestuttavaa, kun halutaan tarjota yhtenäisiä palveluita metsänomistajille.

Metsänhoitoyhdistysten ensimmäinen ketjusuunnitelma laadittiin ketjun käynnistämävaihetta 2003-2005 varten. Siinä esitetyt periaatteet, yhteiset toiminnan alueet ja eri osa-alueiden vähimmäisvaatimukset ovat edelleen voimassa niin uusille kuin vanhoille ketjun jäsenille. **Ketjun toisessa vaiheessa 2006-2010 yhteisen kehittämisen painotukset muuttuvat** sitä mukaa kuin ensimmäinen vaihe on toteutettu. Toista vaihetta käynnistettäessä ketjutoimintamallin sisäistäminen, kentän koulutus, asiakkuuksien hoito ja laadun varmistaminen ovat ensi sijalla.

2 KETJUTOIMINTAMALLIN KÄYTÄNTÖÖN VIEMINEN

MHY-ketjun visio on olla "maan paras metsänomistajien palveluketju".

Ketjukoulutus vietiin kattavasti läpi kaikissa ketju-MHY:issä vuosina 2003-2004. Tästä huolimatta ketjuun kuulumisen on monelle vielä tekninen asia, ei sisäistetty toimintatapa. Ketjutoimintamallin saaminen osaksi jokapäiväistä työtä metsänomistajaorganisaation kaikilla tasoilla vaatii paljon asenteiden muokkausta ja asian jatkuvaa esillä pitämistä. Lisäksi MHY-ketjun työnjakoa ja vastuiden tuntemusta on parannettava koko organisaatiossa.

Metsänomistajaorganisaatiolla tarkoitetaan metsänhoitoyhdistysten, metsänomistajien liittojen ja MTK:n muodostamaa kokonaisuutta. Organisaation eri yksiköiden toiminnassa on alueellisia eroja, mutta tärkeintä on se, että yhteisesti sovitut asiat hoidetaan ja että kaikissa organisaatioyksiköissä ollaan selvillä tehtävistä. Kaikki ketjuun kuuluvat yksiköt antavat oman asiantuntijapanoksensa yhtenäisen MHY-ketjun rakentamiseksi. MHY-ketjussa mukana olevien tahojen välistä yhteistyötä, avoimuutta ja tiedon kulkua parannetaan.

Kehittämistä tehdään monella taholla metsänomistajaorganisaatiossa ja sitä lähellä olevissa organisaatioissa. Kehittämistyön koordinoitua lisätään ja mikäli organisaatioiden toimissa on päällekkäisyyksiä, ne puretaan.

2.1 MHYP:n tehtävät

MHYP:n toiminta lähtee jatkossakin metsänhoitoyhdistysten tarpeista. MHYP:n toiminnassa otetaan huomioon se kehittämissä, jota tehdään muissa organisaatioissa. **MHYP on metsänhoitoyhdistysten palvelu- ja kehittämissä, jonka tehtävät määritellään seuraavasti:**

1. MHYP toteuttaa MHY-kentän yhteisiä kehittämishankkeita. Pääpaino on metsänhoitoyhdistysten palveluiden kehittämissä ja tuotteistamisessa sekä asiakkuuksien hallinnassa. Hankkeet toteutetaan pääosin työryhmissä, joihin ketjun jäsenet antavat oman työpanoksensa.
2. MHYP koordinoi ja yhtenäistää MHY:ien markkinointiviestintää ja tuottaa välineitä markkinointiin.

3. Yhteishankkeita ja -hankintoja toteutetaan olemassa olevien resurssien puitteissa. MHYP toimii yhteisenä sopijaosapuolena ja organisoii toimistotarvikkeiden, työvälineiden ja tekstiilien hankintoja.
4. MHYP laatii yhteisiä menetelmiä MHY:ien palveluiden ja toiminnan laadun seurantaan ja laadun parantamista varten.

MHYP:llä on metsänhoitoyhdistysten operatiivista toimintaa palveleva rooli. Yhtiöllä ei ole metsänomistajaorganisaatiolle kuuluvia etupoliittisia tehtäviä. Toimintastrategisissa kysymyksissä yhtiö tukeutuu metsänomistajaorganisaation yhteisiin linjauksiin.

2.2 MHY-ketjun muiden toimijoiden tehtävät ja yhteistyö

Metsänhoitoyhdistys on metsänomistajien edunvalvoja paikallisella tasolla ja MHY-ketjun keskeisin osa.

1. Metsänhoitoyhdistykset tuottavat metsänomistajille palveluita metsäomaisuuden hoitoon ja hyödyntämiseen.
2. Metsänhoitoyhdistykset vastaavat oman toimintansa laadusta ja sen kehittämisestä, resurssien riittävydestä sekä henkilöstön ammattitaidosta ja osaamisesta.
3. Asiakastyytyväisyyttä seurataan palautteella ja erilaisilla mittareilla. Metsänomistajien luottamus ja tyytyväisyys ovat metsänhoitoyhdistyksen toiminnan keskeinen tavoite.

Metsänomistajien liitto on metsänomistajien alueellinen edunvalvontaorganisaatio. Liitot rakentavat ketjun maakunnallista yhteistyötä sekä välittävät tietoa ja luovat yhteistoimintaa paikallisen ja valtakunnallisen tason välille.

1. Metsänomistajien liitot vastaavat alueensa MHY:ien kehittämisestä ja sitoutumisesta ketjutoimintaan.
2. Metsänomistajien liitot huolehtivat ja seuraavat ketjussa sovittujen asioiden ja käytäntöjen viemisestä MHY:iin toimihenkilötasolle. Liitot kartoittavat metsänhoitoyhdistyksien tarpeita ja keräävät tietoa ketjun kehittämistä varten.
3. Liittojen vastuulla on MHY:ien laadun kehittäminen ja valvominen kuten asiakaspalautteen rekisteröiminen, räättälöityjen raporttien laadinta, ketjuauditointien tekeminen sekä laatu- ja toimintajärjestelmän käyttöönotto-ohjaus MHY:issä.

MTK on metsänomistajien valtakunnallisella ja kansainvälisellä tasolla toimiva edunvalvontaorganisaatio, jonka metsävaltuuskunta on yksityismetsänomistajien talouspoliittinen keskuselin. MTK:n tehtävänä ketjussa on vaikuttaa kannattavan metsätalouden harjoittamiseen edellytyksiin, mikä osaltaan luo ja kehittää metsänhoitoyhdistysten ketjutoiminnan toimintaedellytyksiä. Ketjussa:

1. MTK:n metsävaltuuskunta/metsäjohtokunta päättää edunvalvontapoliittisista toimintastrategisista linjoista sekä koko organisaatiota koskevista toimintasuunnitelmista.
2. MTK vastaa valtakunnallisen tason kehitystyöstä ja sen koordinoinnista sekä maakunnallisen yhteistyön koordinoinnista.
3. MTK:n asiantuntijoiden ammattitaitoa käytetään ketjun palveluiden kehittämisessä ja ylläpitämisessä.

Ketjun yhteistyökumppaneina ovat **Silvadata Oy** ja **Yksityismetsätalouden Työnantajat ry**, jotka molemmat ovat MHYP Oy:n osakkaita ja tiiviissä yhteydessä ketjuun ja sen toimintaan. Näillä kummallakaan ei ole asiakasrajapintaa

metsänomistajiin päin vaan ne tuottavat ketjun jäsenille palveluja: Silvadata tietojärjestelmien kehittämis- ja ylläpitopalveluja, YT työnantajapalveluja.

Silvadatan tietojärjestelmät ovat yksi tärkeimpiä keinoja levittää ketjussa tehtyä kehittämistyötä. MHYP sopii Silvadataan kanssa projektikohtaisesti, mitkä tietojärjestelmät tai niiden päivitykset menevät vain ketjutoiminnan kehittämisrahoitukseen osallistuvien MHY:ien käyttöön.

2.3 Ketjun sitovuus

Yhteisten linjausten toteutuminen edellyttää, että strategiat kyetään jalkauttamaan käytännön toiminnaksi toimihenkilötasolla. Peruslähtökohta on, että strategiat tunnetaan ja niihin sitoudutaan. **Metsänomistajaorganisaation tärkeimpiä strategialinjauksia ovat mm:**

- puumarkkinastrategia
- metsäsuunnittelustrategia
- metsäenergiastrategia
- viestintästrategia

MHY-ketjussa sitovia asioita ovat:

- Ketjusopimus
- Ketjusuunnitelma 2003 ja käsillä oleva päivitys vuosille 2006-2010
- Graafinen ohje
- Markkinointistrategia
- Peruspalveluiden järjestäminen ketjun palvelukuvausten mukaisesti
- Lisäpalveluiden järjestäminen ketjun palvelukuvausten mukaisesti, mikäli lisäpalvelut ovat MHY:n palveluvalikoimassa

Metsänhoitoyhdistysten itsenäisyys on haasteellista ketjun kannalta, koska ketjussa sovitut asiat otetaan käyttöön jokaisessa MHY:ssä yhdistyksen omien päätösten kautta. MHY-ketjun sitovuutta lisätään sitä mukaa kuin MHY:ien toiminnoille ja palveluille on rakennettu yhteiset toimintamallit. Ketjun uusien asioiden ja tuotteiden sitovuuden taso määritellään tapauskohtaisesti.

Ketjun toteuttamista käytännön toiminnassa seurataan mm. ketjuauditointien avulla. Ketjussa suosituksena on yhteisiin hankintoihin ja markkinointikampanjoihin osallistuminen. Kattavaa sitovuutta hankintojen osalta ei voida vaatia, koska MHYP:n ja ketjun resursseilla ei toistaiseksi pystytä tarjoamaan kattavaa valikoimaa tuotteita.

Ketjuohjaus liitetään entistä kiinteämmin metsänomistajaorganisaation tavoitteiden asettamiseen sekä sen toiminnan suunnitteluun ja seurantaan. MHYP Oy:n hallitus laatii vuosittaisen ketjun toimenpideohjelman, joka käsitellään metsänomistajaorganisaation toimintasuunnitelman yhteydessä. Viime kädessä ketjun toimenpideohjelman käsittelee siten MTK:n metsävaltuuskunta kunkin vuoden marras-joulukuun kokouksessaan.

Ketjun peittävyttä nostetaan, mikäli se on mahdollista järkevin panoksin.

Tavoitteena on kaikkien metsänhoitoyhdistysten liittyminen ketjuun joko itsenäisesti tai fuusioiden kautta.

2.4 Osaaminen

Metsänomistajaorganisaation arvostus riippuu pitkälti sen asiantuntijaosaamisen tasosta. Organisaatioyksiköiden koon kasvaessa myös johtamisen osaamiseen on kiinnitettävä aiempaa enemmän huomiota.

Uusien työntekijöiden ketjukoulutus liitetään osaksi työhön perehdyttämistä. MHYP järjestää ketjukoulutusta maakunnittain tai liittoalueittain tarpeen mukaan. Myös luottamushenkilöiden järjestelmällinen ketjumalliin perehdyttäminen on tärkeää. Luottamushenkilöiden ketjukoulutusta järjestävät metsänomistajien liitot.

Ketjutoimintaan ja tehtäväkohtaiseen ammattitaidon ylläpitämiseen liittyvien koulutustarpeiden määrittely tehdään metsänomistajaorganisaation kaikilla tasoilla säännöllisesti käytävien kehityskeskustelujen yhteydessä. Tulosten yhteenvetojen avulla voidaan tehdä oikeita päätöksiä koulutuspanostuksista niin alueellisella kuin valtakunnallisella tasolla.

3 AVAINTEHTÄVÄT 2006-2010

3.1 Asiakkuuksien hoitaminen MHY-ketjussa

Metsänhoitoyhdistysten on kehitettävä asiakastoimintojaan ja huolehdittava strategisesti tärkeistä asioista kuten **asiakas- ja metsävaratietojen hallinnasta ja ajan tasalla pitämisestä**. Kilpailu asiakkaista koventuu. Metsäteollisuuden kanssa palvelusopimuksen tehneiden metsänomistajien määrä on kasvussa. Myös metsäpalveluyrittäjät tarjoavat nykyään metsänomistajille kokonaisvaltaista palvelua, johon sisältyy mm. lakisääteisten ilmoitusten ja tukihakemusten hoitaminen.

Jatkossa tärkeintä ei ole se, kuka tai mikä organisaatio tekee työt vaan se, kenellä on asiakkaat. Työt tehdään yhä useammin niin, että omien kiinteiden resurssien hankkimisen asemesta metsänhoitoyhdistykset verkostoituvat joko keskenään tai muiden alan toimijoiden kanssa.

Metsänomistajakunnan rakenne muuttuu, minkä takia asiakkuuksien hoitoon ja uusien metsänomistajien tavoittamiseen tarvitaan tehokkaita menettelytapoja. Usein ensimmäisenä yhteyttä ottava taso saa uuden metsänomistajan asiakkaakseen. Kokeiluja eri metsänomistajaryhmien palvelemiseksi ja tavoittamiseksi käynnistetään. Asiakkaiden palkitsemiseksi ideoidaan kanta-asiakasjärjestelmän käyttöönottamista.

Ajantasalla olevat osoite- ja asiakastietorekisterit ovat asiakkuuksien hallinnan kulmakivi. Rekistereiden päivittämiseen on panostettava ja siihen on luotava täsmälliset rutiinit. Etämetsänomistajien palvelemiseksi myös muiden kuin omien metsänomistajien osoitteiden ja asiakastietojen käyttömahdollisuus selvitetään. Asiakkaiden palvelua ja segmentointia käsitellään laajemmin MHY:ien markkinointistrategiassa (2/2005).

3.2 Asiakaspalaute, reklamaatioiden käsittely

Yhtenäinen asiakaspalaute on otettu käyttöön vuoden 2005 alusta. Asiakaspalautteen keräämistä kehitetään edelleen. Internetin kautta annettava palaute pyritään saamaan vaihtoehtoiseksi palautteen antamiskanavaksi. Asiakaspalaute tallennetaan metsänomistajien liitoissa, jollei toisin sovita. Liitoilla on valmiudet tehdä asiakaspalautteesta räätälöityjä raportteja esim. toimihenkilökohtaisesti.

Tähän asti saatu asiakaspalaute on ollut varsin hyvää eikä suuria eroja maan eri osien välillä ole ilmennyt. Myös ei-asiakkaiden ja tyytymättömien asiakkaiden mielipiteet pitää saada kiinni. Kiitettävien keskiarvojen takana on ongelmatapauksia, joiden selvittäminen on tärkeää. Laatujärjestelmässä on toimintaohje reklamaatioiden käsittelyyn. Mikäli reklamaatiosta ei päästä sopuun MHY:n omin voimin, metsänomistajien liitto voi olla sovittelijana.

3.3 Laadun varmistaminen

Sähköinen **laatu- ja ympäristöjärjestelmämalli** valmistui Silvadatan ja MHYP:n yhteistyönä vuoden 2006 alussa. Järjestelmän ketju-MHY:ille yhteistä sisältöä päivitetään keskitetysti. Laatujärjestelmä on rakennettu niin, että se voidaan haluttaessa auditoida ja sertifioida ISO-järjestelmien mukaisesti.

Laatujärjestelmä on tärkein yksittäinen askel laadun nostamisessa. Metsänomistajien liitot ohjaavat laatujärjestelmän käyttöönottamista ja soveltamista kunkin MHY:n

tarpeisiin. Tavoitteena on, että kaikissa ketju-MHY:issä on toimiva laatujärjestelmä joko käytössä tai rakenteilla vuoden 2006 loppuun mennessä. Toiminnan omavalvontaa tehdään poikkeamalomakkeiden, reklamaatioiden selvittämisen ja johdon raporttien avulla. Laatujärjestelmä auditoidaan muun ketjuauditoinnin yhteydessä. Metsänomistajien liitot voivat sopia ristiinauditoinnista osassa metsänhoitoyhdistyksiä.

MHYP:n tehtävänä on kehittää laadun nostamiseen ja varmistamiseen liittyviä tuotteita. Toiminnan laadun ja tehokkuuden seurannassa käytetään metsänomistajaorganisaation **yhteisiä laatumittareita**. Ketjussa sitoudutaan antamaan tietoja laadun mittaamista varten. Laatua nostetaan myös päivittämällä palvelukuvaukset säännöllisesti, kouluttamalla ja tiedottamalla yhteisistä käytännöistä ja varmistamalla, että sovitut asiat ovat käytössä MHY:issä toimihenkilötasolla.

4 MARKKINOINTI

4.1 Yhteismarkkinointi

Yhteismarkkinointi on osaksi imagomarkkinointia, jonka tarkoitus on tehdä metsänhoitoyhdistyksen logo ja asema metsänomistajien omana organisaationa tunnetuksi. Yhteismarkkinointi on myös MHY:ien palveluiden markkinointia sitä mukaa kuin yhteiset palvelutuotteet valmistuvat ja otetaan käyttöön. Markkinointi kohdistuu pääasiassa metsänomistajiin. Markkinoinnin toimenpiteet on esitetty markkinointistrategiassa.

Yhteisesti ylläpidettäviä asioita ovat metsänhoitoyhdistysten valtakunnallinen markkinointi ja viestintä. Mhy.fi-sivut ovat yksi osa tätä toimintaa. MHYP koordinoi yhteisiä markkinointiponnistuksia ja tuottaa materiaalia koko kentän käyttöön. Messujen teemojen ja messukonseptin yhtenäistämistä jatketaan. Maakunnissa järjestettävien messujen MHY-osastosta vastaavat metsänomistajien liitot.

4.2 Pääkaupunkiseudun palvelutoimisto

Pääkaupunkiseudulla asuu lähes 20.000 metsänomistajaa. Kaikilla tärkeimmillä puunostajilla on oma palvelutoimisto Helsingissä tai sen välittömässä läheisyydessä. Jo pelkästään imagollisista syistä myös metsänhoitoyhdistyksillä on jatkossakin oltava metsänomistajien palvelupiste pääkaupunkiseudulla.

Palvelutoimiston tehtävät määritellään ottaen huomioon kentän toiveet ja käytävissä olevat resurssit. Myös etämetsänomistajien palvelukokeilut vaikuttavat palvelutoimiston tehtäväkenttään. Seuraavat suuntaviivat otetaan toiminnan ohjenuoraksi:

1. Palvelutoimiston ensisijainen tehtävä on sen alkuperäisen päämäärän mukaisesti metsänomistajien neuvonta ja ohjaaminen metsänhoitoyhdistysten asiakkaiksi.
2. Muita tehtäviä ovat pääkaupunkiseudulla asuvien metsänomistajien informointi, joukkoneuvonnan ja koulutustilaisuuksien järjestäminen ja metsäalan messuille osallistuminen sekä metsänomistajien järjestäytymisen edistäminen. Yhteistyötä muiden palvelutoimistojen kanssa kehitetään ja verkostoidutaan.
3. Pääkaupunkiseudun ulkopuolella järjestettävien messujen ja näyttelyiden käytännön järjestelyt siirretään metsänomistajien liittojen vastuulle. Esillä pidettävistä teemoista ja markkinointimateriaalista sovitaan yhteisesti vuosittain. Palvelutoimiston normaalilta toiminnalta merkittävästi resursseja vieviä hankkeita kuten metsänomistajaristeilyitä järjestetään ensisijaisesti ostopalveluita käyttäen.
4. Etämetsänomistajien tavoittamiseksi aloitetaan kokeilu, jossa MHY:n henkilökunta markkinoi aktiivisesti palveluita metsän sijaintipaikkakunnalta käsin. Metsänomistajille tarjotaan mahdollisuutta MHY:n edustajan henkilökohtaiseen tapaamiseen esimerkiksi pääkaupunkiseudun palvelutoimiston tiloissa. Kokeilun

tulokset raportoidaan ja niitä verrataan muihin etämetsänomistajien palvelukokeiluihin.



1 TAIMIKON JA NUOREN METSÄN HOITO

1. Toimeksianto

Palveluja markkinoidaan aktiivisesti. sopivia kohteita inventoidaan puunmyyntisuunnitelmien yhteydessä, haetaan metsäsuunnitelmista, silva-kuvioista ja esim. 5-10-vuotta sitten toteutetuista metsänviljelykohteista. Metsänomistajilta tuleviin työtilauksiin vastataan välittömästi.

Jos yhteydenotto johtaa työtilaukseen, sovitaan jatkoaikatauluista:

- milloin asiaa hoitamaan ryhtyvä toimihenkilö tapaa metsänomistajan
- mitä tässä yhteydessä tehdään
- lähtekö metsänomistaja mukaan maastokäynnille, ajankohta
- mahdolliset mo:n yksilöimät metsäkuviot jne.

Tässä vaiheessa metsänomistajalle ei pystytä antamaan tarkkaa kustannusarviota, tarkemmat kustannusarviot lasketaan maastokäynnin jälkeen.

Asiakkaan kanssa sovitaan toimeksiantovaiheessa kuinka palvelun aikana pidetään yhteyttä.

2. Ennakkoselvitykset

Tarpeelliset taustatiedot selvitetään: tilatiedot, omistustiedot ja tiedot metsänomistajan tarpeista. Metsänomistajan aikaisemmin käyttämät palvelut ja niistä annettu palaute tarkistetaan, varsinkin, jos laskujen maksamisessa on ollut aiemmin ongelmia.

Ennen maastotyötä tarkennetaan kohteet ilmakuvalle. kartoitetaan suojeluvaraukset, metsälakikohteet tai muut hoitotöihin vaikuttavat varaukset.

3. Maastotyöt

1.1 Suunnittelu

Maastossa rajataan kuviot nauhalla tarvittavilta osin. Mitataan tai ainakin arvioidaan työvaikeustekijät ja selvitetään hankkeen Kemera-kelpoisuus. Erityistoimenpiteitä vaativat kohteet merkitään kartalle ja tarpeen mukaan maastoon. Mikäli hakkuu vaatii metsänkäyttöilmoituksen, niin laaditaan se.

Metsänomistajalle lasketaan ja ilmoitetaan työn kustannusarvio, tarvittaessa tehdään töistä ja kustannuksista kirjallinen sopimus metsänomistajan kanssa. Kustannuksia laskettaessa muistutetaan myös kulujen verovähennysoikeudesta. Tarkastetaan metsänomistajan alv-velvollisuus, ei alv-velvollisille lasketaan ja perustellaan liittymisen kannattavuus.

1.2 Toteutus

Työn toteuttajalle annetaan kartta ja kerrotaan mahdollisista kohteen erityispiirteistä, poikkeuksista työhjeeseen ja työturvallisuuteen vaikuttavista seikoista. Työ toteutetaan suunnitellusti, metsänhoitosuosituksen ja metsänomistajan toimeksiannon mukaisesti.

Otantaluonteisesti tarkastetaan työnlaatua ja jos käytetään urakkapalkkaa, urakkahinnoittelun pohjana olevaa koelaotantaa.

4. Dokumentointi

Palkat maksetaan metsäneuvojan työ- ja palkkaselvitysten perusteella. Selvitykset tehdään Päivyri ohjelmalla.

Työstä laaditaan asiakaspalveluohjelmalla metsänhoitotyön toteutusselvitys, kartta ja Kemera kohteilta rahoitushakemus. Kemera-hankkeisiin pyydetään metsänomistajan allekirjoitukset ja paperit toimitetaan metsäkeskukseen.

Palveluun kuuluu myös mahdollisten veroetuuksien ja -seuraamusten esittely sekä metsänomistajan avustaminen niiden huomioimisessa.

5. Tiedonkulku asiakkaalle

Asiakkaan kanssa noudatetaan toimeksiantovaiheessa sovittua yhteydenpitoa. Ellei asiasta ole erikseen sovittu, niin metsänomistajalle ilmoitetaan ennakkoon **töiden aloitusajankohta. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä aina, jos palvelussa tai sen aikataulussa tapahtuu merkittäviä muutoksia alkuperäiseen sopimukseen.**

Metsänomistajalle lähetettävät asiakirjat

- toteutusselvitys
- kartta
- rahoitushakemus

6. Laskutus ja arkistointi

Kun kaikki toimeksiannon osa-alueet on suoritettu ja niiden tuloksista raportoitu metsänomistajalle asianmukaisesti, lähetetään loppulasku palvelusta. Kemera tuet suositellaan ohjattavaksi suoraan metsänomistajalle.

Laskutus perustuu mhy:n palveluhinnastoon. Laskutuksessa käytetään mhy-ketjun tuoteluettelon mukaisia nimikkeitä.

Metsänhoitoyhdistyksen aluevastaava arkistoi asiakirjat omaan mappiinsa.

7. Lopputyöt ja asiakaspalaute

Palvelun laadun keskeinen mittari on asiakastyytyväisyys. Sitä seurataan laskun mukana lähetettävän palautelomakkeen tai erillisen asiakaspalautepyynnön avulla, jossa metsänomistajaa pyydetään kommentoimaan saamansa palvelun eri osavaiheita.

Palautelomake lähetetään metsänomistajalle sovitun otannan mukaisesti.

2 TIETOLÄHTEET

Palveluhinnasto
Laskutusohje
Arkistointiohje
Metsäalan TES
Urakointisopimukset
Metsänhoitosuositukset
Sertifiointikriteerit
Kamera ohjeet
Metsäalan työsuojaus
Työohjeet
Työmaaohjelomake



Arvoisa Asiakas

Metsänhoitoyhdistyksemme haluaa parantaa palvelujen ja työn laatua. Asiakaspalautteen saaminen on kehitystyössämme tärkeää. Toivomme Teidän vastaavan tähän kyselyyn.

Teitä palveli: _____

Mielipide saamastanne _____

-palvelusta:

Palvelun arviointi kouluarvosanoilla	10	9	8	7	6	5	4
1. Yhteyden saannin helppous							
2. Sovitun aikataulun pitävyys							
3. Yhteydenpito palvelun toteutuksessa							
4. Toimihenkilön palvelualltius							
5. Toimihenkilön asiantuntemus							
6. Asiapapereiden selkeys							
7. Asiakkaan toiveiden huomioon ottaminen							
8. Palvelu vastasi hintaansa							
9. Metsurin (manuaalisen) työn laatu							
10. Urakoitsijan (koneellisen) työn laatu							

Vastaajan sukupuoli ja ikä

Mies Alle 45 v
 Nainen 45 – 59 v
 60 v +

Vastaajan ammattiasema

Maa- ja (tai) metsätalousyrittäjä
 Palkansaaja
 Eläkeläinen
 Muu (yrittäjä, työtön, opiskelija...)

Tilan hallintatapa ja metsäpinta-ala

Yksinomistus Alle 20 ha
 Puolisot yhdessä 20 – 39 ha
 Perikunta 40 – 69 ha
 Yhtymä tms. 70+ ha

Vastaajan asuinpaikka

Vakinaisesti tilalla
 Muualla tilan sijaintikunnassa
 Tilan sijaintikunnan ulkopuolella

Kehittämisehdotukset, toivomukset, kommentit:

Haluan että minuun otetaan yhteyttä <input type="checkbox"/> kyllä, asia:	
	Nimi ja puhelin tai sähköpostiosoite (vastata voi myös nimettömänä)

Asiakaspalautteen tietoja käytetään luottamuksellisesti metsänomistajille tarjottavien palveluiden kehittämisessä. Kiitos palautteestanne! Postimaksu on maksettu.



01.02.2007

MAASTOMERKINTÄOHJE

TOIMENPIDE	MAASTOMERKIT
Rajapyykki	2x punainen kuitunauha
Tilan raja	1 x punainen kuitunauha
Uudistushakkuu	1 x punainen kuitunauha
Kasvatushakkuu	1 x sininen kuitunauha
Nuoren metsän hoito (tarv.)	1 x punainen kuitunauha
Maanmuokkaus (tarv.)	1 x punainen kuitunauha
Metsänviljely (tarv.)	1 x punainen kuitunauha
Korjuu-ura (tarv.)	1 x oranssi kuitunauha
Varastopaikka (tarv.)	1 x kuitunauha
Tärkeät elinympäristöt	1 x kuitunauha
1.1 Yksittäiset säästettävät puut (tarv.)	1 x kuitunauha
SÄÄSTÄ JA SUOJELE NAUHA	
<p>Luonnonrajoja merkitään tarpeen mukaan Epäselvien tilan rajojen osalta merkintä jätetään tekemättä ja raja selvitetään ja merkitään ennen hakkuun aloittamista. Työturvallisuutta vaarantavat tekijät merkitään kartalle ja tarvittaessa myös maastoon. Karttana käytetään 1:10000 tai 1:5000 metsäsuunnitelmaparttia, johon on käsiteltävien kuvioiden lisäksi merkitty aina myös työturvallisuutta vaarantavat tekijät sekä suojeltavat kohteet.</p>	