

Toimitusjohtajan katsaus

Maatalouden toimintaympäristön muutokset vaativat maatalousyrittäjältä jatkuvaa muutosvalmiutta, kykyä ennakoita ja sopeutua. Samalla tavalla maatalousyrittäjiä sosiaaliturva-asioissa palvelevan Melan on pyrittävä elämään toimintaympäristön muutoksia heijastaen.

Päätyneen vuoden aikana olemme arvioineet, miten maatalouden rakennemuutos vaikuttaa asiakaspalveluumme, sen tavoitteisiin ja toteutukseen. Hallitus hyväksyi joulukuussa Melan asiakkuusstrategian, jossa näitä asioita on linjattu tulevaisuuteen.

Asiakslupaus ohjaa palveluamme

Uuteen asiakkuusstrategiaan kuuluu kolme tärkeää asiakslupausta. Asiakslupauksemme keskeinen osa on varmistaa maatalousyrittäjälle oikea turvataso – vain kohdallaan oleva työtulo eläkevakuutuksessa takaa asianmukaiset sosiaaliturvaetuudet. Tämän lupauksen toteuttaminen edellyttää meiltä entistä aktiivisempaa yhteydenpitoa asiakkaisiin.

Toinen tärkeä asiakslupauksemme on tehdä päätökset nopeasti ja oikeudenmukaisesti. Käsittelyajat asiakkaan kannalta olennaisissa hakemusasioissa eivät saa venyä. Päätöstemme tulee olla ehdottoman lainmukaisia, mutta myös selkeitä ja hyvin perusteltuja, jotta oikeudenmukaisuusvaatimus täyttyy.

Kolmas lupaus liittyy palvelujen toteutukseen. Haluamme tarjota asiakkaalle vaihtoehtoisia palvelukanavia – mahdollisuudet hoitaa Mela-turva-asiat kuntoon vaivatta. Jatkoksin tärkein kanava on osaava asiamiesverkostomme, joka palvelee asiakkaita maakunnissa. Henkilökohtaisen palvelun rinnalle kehitämme myös mm. sähköisiä palveluita. Seuraamme tarkasti asiakkaiden palautetta. Palaute kertoo, miten hyvin pystymme lunastamaan asiakslupauksemme.

Asiakaspalvelun kehittämisen tueksi uudistimme Melan organisaatiota vuoden aikana. Yleinen asiakaspalvelu ja sen kehittäminen on nyt keskitetty omalle linjalleen. Asiakaspalvelulinjan tärkeä osa ovat asiamiehet, jotka vastaavat maatalousyrittäjien Mela-turvan hyvästä hoitamisesta paikkakunnillaan. Asiakkaiden muutokset otettiin huomioon asiamiesverkostossa ja asiamiesten määrää vähennettiin vuoden 2006 alusta lukien. Samalla luovuttiin alueasiamiesverkostosta. Maa on nyt jaettu 67 alueeseen, joilla asiakkaitamme palvelevat entistä päätoimisemmat asiamiehet.

Maatalouslomitus ja luopumistuki keskeisiä maatalousyrittäjille

Vuoden aikana veimme eteenpäin Mela-turvan sisällön kehittämiseen liittyviä tärkeitä hankkeita. Koko työeläkejärjestelmää koskevat vaiheittaiset uudistukset jatkuivat. Maatalousyrittäjien työterveyshuoltoon kuuluvien työolosuhdeselvitysten eli tilakäyntien seurantaan saatiin uusi väline, Melan ylläpitämä tilakäyntirekisteri. Sen avulla voimme paremmin selvittää tilakäyntien toteutumista ja edistää työterveyshuollon toimivuutta.

Päätyneenä vuonna työskenteli kaksi ministeriöiden asettamaa työryhmää, joiden toimeksiantoon liittyi maatalousyrittäjien hyvinvoinnin ja maaseudun kehityksen kannalta hyvin keskeisiä kysymyksiä. Molemmilla työryhmissä on myös Melan edustus. Maatalouden lomitusjärjestelmän kehittämistä pohtii sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asettama työryhmä, joka jatkaa työtään vuoden 2006 puolella. Luopumistukijärjestelmän jatkoa vuodesta 2007 selvitettiin maa- ja metsätalousministeriön asettamassa työryhmässä. Luopumistukityöryhmä jätti esityksensä loppuvuodesta. Jatkotyö näyttää, miten näissä maaseudun tulevaisuuden kannalta tärkeissä asioissa edetään.

Hyvä asiakaspalvelu rakentuu jokaisen melalaisen työpanoksesta. Haluan esittää kiitokseni koko henkilöstölle ja asiamiehille, sekä työtä jatkaville että niille, jotka jäivät vuodenvaihteen organisaatiomuutoksen johdosta pois Melan palveluksesta. Lämpimät kiitokseni myös Melan hallinnolle arvokkaasta työstä yhteisten tavoitteidemme hyväksi.

Päivi Huotari
toimitusjohtaja