

# Vastaus valtuustoaloitteeseen / Systemaattinen prosessien parantaminen käyttöön kaupungin organisaatiossa

Kaupunginvaltuusto  
14.6.2021/ § 70

Valtuutettu Hentelä esitti seuraavan valtuustoaloitteen:

"Kaupunki on palveluorganisaatio. Niinpä on hieman hämmästyttävää, että se ei systemaattisesti hyödynnä laadunparantamisjärjestelmien tarjoamia työvälineitä sisäisten ja ulkoisten palveluprosessien parantamisessa. Olen 8v luottamusmiesurani aikana todennut, että sellaiseen on selkeästi tarvetta. Monet kaupunkilaisten huonot palvelukokemukset olisi vältetty, monet väittelyt jääneet käymättä.

Oikein käytettynä palveluiden jatkuva, systemaattinen parantaminen sujuvoittaa palveluja, karsii turhaa työtä, paljastaa pullonkauloja ja lisää kaupunkilaisten tyytyväisyyttä palveluihin. Olennaisena osana parantamista on kaupunkilaisten palautteen jatkuva hankkiminen ja huomioon ottaminen.

Organisaation on syytä oppia itse prosessien parantaminen. Se ei ole monimutkaista. Luultavasti osaamista löytyy jo nyt organisaation sisältä ja koulutusta on helposti saatavissa.

Toivon, että kaupunki ottaa käyttöön jatkuvan, systemaattisen tavan palveluidensa kehittämisessä."

Liite A § 70

Valtuustoaloite

Päätös

Kaupunginvaltuusto päätti merkitä aloitteen pöytäkirjaansa ja saattaa sen kaupunginhallituksen käsittelyyn.

Kaupunginhallitus 16.01.2023 § 19

Valmistelija

Strategiapäällikkö Piia Isosaari

Palvelun laatu ja asiakaslähtöisyys ovat keskeisiä kaupungin palvelutuotannon lähtökohtia. Palveluiden jatkuva arviointi auttaa löytämään niin vahvuudet kuin keskeisimmät kehittämiskohteet palveluprosesseissa. Palveluprosessien kehittämisen tarkoituksena on lisätä toiminnan tehokkuutta ja vaikuttavuutta sekä parantaa kuntalaisten kokemaa palvelun laatua. Prosessien kehittämisessä oleellista on tunnistaa ja määritellä kehitettävät palvelut, miten palvelut tuotetaan (ydinprosessit), miten palvelutuotantoa ohjataan ja tuetaan (tukiprosessit), miten ja kenelle toimintaa kohdennetaan (asiakasprosessit) ja mitä tietoa palveluiden tuottamiseen tarvitaan (tietotarpeet).

Tällä hetkellä kuntaorganisaatiot tekevät toiminnan arviointia useilla eri toiminnan kehittämisen arviointimalleilla. Kunnissa on käytössä esimerkiksi CAF (Common assessment framework) laadun arviointimalli, joka on suunnattu kaikille julkisen sektorin organisaatioille niin valtionhallinnossa kuin kunnissakin. EFQM -malli on toinen yleisesti kunnissa käytetty arviointimalli, jonka avulla organisaatiossa voidaan määrittää mm. keskeiset vahvuudet ja parantamisalueet. Palveluiden ja palveluprosessien kehittämistä tehdään kunnissa myös kevyemmin kunnan omista tarpeista lähtien.

Kokkolan kaupungin organisaatiossa toteutetaan jatkuvan parantamisen periaatteita palveluprosessien kehittämisessä ja jatkuva parantaminen on osa toimintojen kehittämistä. Dynasty asiakirjahallintajärjestelmä tulee prosessien kehittämistä dokumenttien hallinnan näkökulmasta.

Tärkeä osa toiminnan kehittämistä on asiakkailta saadun palautteen kerääminen ja analysointi. Myös palveluiden yhteiskehittäminen yhdessä asukkaiden kanssa on merkittäväsi yleistynyt kuntaorganisaatioissa. Kokkolan kaupungin strategian mukaisesti kuntalaisten palvelutyytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain. Kyselyn kautta saadaan tietoa siitä, kuinka kuntalaiset arvioivat käyttämiään kaupungin palveluita. Tämän lisäksi strategiassa on linjattu vuosittain toteutettavaksi myös yrittäjäkysely sekä kulttuuri-, liikunta- ja tapahtuma-alan ammattilaisten kysely, joilla arvioidaan näiden kohderyhmien tyytyväisyyttä toiminnan edellytyksiin Kokkolassa.

Kokkolan kaupungilla on otettu käyttöön v.2019 Trimble - palautejärjestelmä osana asiakaspalvelun kehittämistä. Palautejärjestelmä tarjoaa mahdollisuuden kysymysten ja kehittämis ehdotuksien osoittamisen suoraan eri toimialoille tai asiakokonaisuuksiin. Järjestelmä helpottaa myös saatujen palautteiden tilastointia ja palveluiden kehittämistä.

Kokkolan kaupunki on mukana Kuntaliiton ja FCG Oy:n Uuden sukupolven organisaatiot -verkostossa. Verkoston tarkoituksena on tukea osallistuvia kuntia ja kaupunkeja omassa kehittämis työssään. Kokkolan osalta systemaattinen prosessien kehittäminen ja sitä tukevien laatujärjestelmien tarkastelu sekä yhteiskehittäminen voidaan nostaa teemoiksi, joihin keskitytään kehittämis työpajoissa vuosien 2023-2024 aikana.

Kaupunginjohtaja

Kaupunginhallitus päättää esittää kaupunginvaltuustolle, että valtuusto

1. merkitsee tiedoksi annetun selvityksen.
2. katsoo aloitteen tulleen käsitellyksi.

Käsittely

Jäsen Timonen esitti, että asia palautetaan uuteen valmisteluun. Jukkola, Lahti, Koskela kannattivat. Puheenjohtajann tiedustellessa kaupunginhallitus päätti yksimielisesti palauttaa asian valmisteluun.

Päätös

Kaupunginhallitus palautti asian valmisteluun.

Kaupunginhallitus 29.04.2024 § 214  
39/00.01.06/2023

Valmistelija

Strategiapäällikkö Piia Isosaari

Valtuutettu Hentelä on esittänyt seuraavan valtuustoaloitteen:

"Kaupunki on palveluorganisaatio. Niinpä on hieman hämmästyttävää, että se ei systemaattisesti hyödynnä laadunparantamisjärjestelmien tarjoamia työvälineitä sisäisten ja ulkoisten palveluprosessien parantamisessa. Olen 8v luottamusmiesurani aikana todennut, että sellaiseen on selkeästi tarvetta. Monet kaupunkilaisten huonot palvelukokemukset olisi vältetty, monet väittelyt jääneet käymättä.

Oikein käytettynä palveluiden jatkuva, systemaattinen parantaminen sujuvoittaa palveluja, karsii turhaa työtä, paljastaa pullonkauloja ja lisää kaupunkilaisten tyytyväisyyttä palveluihin. Olennaisena osana parantamista on kaupunkilaisten palautteen jatkuva hankkiminen ja huomioon ottaminen.

Organisaation on syytä oppia itse prosessien parantaminen. Se ei ole monimutkaista. Luultavasti osaamista löytyy jo nyt organisaation sisältä ja koulutusta on helposti saatavissa.

Toivon, että kaupunki ottaa käyttöön jatkuvan, systemaattisen tavan palveluidensa kehittämisessä."

Kaupunginhallitus käsitteli vastauksen valtuustoaloitteeseen kokouksessaan 16.1.2023 § 19 ja palautti asian uudelleen valmisteluun. Uudelleen valmistelussa vastausta on täydennetty alla olevan mukaiseksi.

Palvelun laadun varmistaminen ja asiakaslähtöisyys ovat keskeisiä kaupungin palvelutuotannon lähtökohtia. Palveluiden jatkuva arviointi auttaa löytämään niin vahvuudet kuin keskeisimmät kehittämiskohteet palveluprosesseissa. Palveluprosessien kehittämisen tarkoituksena on lisätä toiminnan tehokkuutta ja vaikuttavuutta sekä parantaa kuntalaisten kokemaa palvelun laatua. Prosessien kehittämisessä oleellista on tunnistaa ja määritellä kehitettävät palvelut, miten palvelut tuotetaan (ydinprosessit), miten palvelutuotantoa ohjataan ja tuetaan (tukiprosessit), miten ja kenelle toimintaa kohdennetaan (asiakasprosessit) ja mitä tietoa palveluiden tuottamiseen tarvitaan (tietotarpeet).

Tällä hetkellä kuntaorganisaatiot tekevät toiminnan arviointia useilla eri toiminnan kehittämisen arviointimalleilla. Kunnissa on käytössä esimerkiksi CAF (Common assessment framework) laadun arviointimalli, joka on suunnattu kaikille julkisen sektorin organisaatioille niin valtionhallinnossa kuin kunnissakin. EFQM -malli on toinen yleisesti kunnissa käytetty arviointimalli, jonka avulla

organisaatiossa voidaan määrittää mm. keskeiset vahvuudet ja parantamisalueet. Palveluiden ja palveluprosessien kehittämistä tehdään kunnissa myös kevyemmin kunnan omista tarpeista lähtien.

Kokkolan kaupungin organisaatiossa toteutetaan jatkuvan parantamisen periaatteita palveluprosessien kehittämisessä ja jatkuva parantaminen on osa toimintojen kehittämistä. Dynasty asiakirjahallintajärjestelmä tulee prosessien kehittämistä dokumenttien hallinnan näkökulmasta.

Tärkeä osa toiminnan kehittämistä on asiakkailta saadun palautteen kerääminen ja analysointi. Myös palveluiden yhteiskehittäminen yhdessä asukkaiden kanssa on merkittäväsi yleistynyt kuntaorganisaatioissa. Kokkolan kaupungin strategian mukaisesti kuntalaisten palvelutyytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain. Kyselyn kautta saadaan tietoa siitä, kuinka kuntalaiset arvioivat käyttämiään kaupungin palveluita. Tämän lisäksi strategiassa on linjattu vuosittain toteutettavaksi myös yrittäjäkysely sekä kulttuuri-, liikunta- ja tapahtuma-alan ammattilaisten kysely, joilla arvioidaan näiden kohderyhmien tyytyväisyyttä toiminnan edellytyksiin ja palveluiden kehittämiseen Kokkolassa.

Kokkolan kaupungilla on otettu käyttöön v.2019 Trimble - palautejärjestelmä osana asiakaspalvelun kehittämistä. Palautejärjestelmä tarjoaa mahdollisuuden kysymysten ja kehittämis ehdotuksien osoittamisen suoraan eri toimialoille tai asiakokonaisuuksiin. Järjestelmä helpottaa myös saatujen palautteiden tilastointia ja palveluiden kehittämistä.

Saadun palautteen lisäksi lakisääteisten palveluiden osalta palveluiden kehittämisessä huomioidaan palveluprosesseihin vaikuttavat lakimuutokset. Esimerkiksi rakennuslupaprosessin kehittämisessä pääpaino on sekä 1.1.2025 voimaan tulevan rakennuslain uudistuksen velvoitteissa, että yrittäjien tarpeiden ja toiveiden yhteensovittamisessa. Rakennuslain uudistuksen tavoitteena on vähentää luvituksen hallinnollista taakkaa ja keskittää rakennusvalvonnan voimavaroja merkittävimpiin hankkeisiin. Lakiin liittyvässä muutosesityksessä on mukana käsittelyaikatakuu, mikä on noussut esille toiveena myös yrittäjäkyselyn vastauksissa liittyen kaupungin lupaprosessien kehittämiseen. Rakennuslupaprosessin kehittämisen tueksi järjestettiin 8.4.2024 alueen yrittäjille tilaisuus, jossa keskusteltiin yrittäjien toiveista asiakaspalvelun ja palveluprosessin kehittämiseen. Lupaprosessien kehittäminen on hyvä esimerkki kaupungin ja yrittäjien välisestä vuoropuhelusta, joka luo edellytykset jatkuvalla prosessien kehittämiselle.

Kokkolan kaupunki on mukana Kuntaliiton ja FCG Oy:n Uuden sukupolven organisaatiot -verkostossa. Verkoston tarkoituksena on tukea osallistuvia kuntia ja kaupunkeja omassa kehittämistyössään. Kokkolan osalta systemaattinen prosessien kehittäminen ja sitä tukevien laatujärjestelmien tarkastelu sekä yhteiskehittäminen voidaan tarpeen mukaan nostaa teemoiksi, joihin keskitytään kehittämistyöpajoissa vuoden 2024 aikana.

Kaupunginjohtaja	Kaupunginhallitus päättää esittää kaupunginvaltuustolle, että valtuusto
	1. merkitsee tiedoksi annetun selvityksen.
	2. katsoo aloitteen tulleen käsitellyksi.
Päätös	Kaupunginhallitus hyväksyi päätösesityksen.