

Svar på fullmäktigemotion / Systematisk förbättring av processer i bruk i stadens organisation

Stadsfullmäktige 14.6.2021 § 70

Ledamot Hentelä lade fram följande fullmäktigemotion:

"Staden är en serviceorganisation. Därför är det förbluffande att staden inte systematiskt använder de verktyg som kvalitetshanteringssystemen erbjuder för att förbättra interna och externa serviceprocesser. Jag har under min 8-åriga karriär som förtroendevald konstaterat att det finns ett klart behov. En stor del av invånarnas negativa serviceupplevelser och många dispyter kunde ha undvikits.

Kontinuerlig och systematisk förbättring av tjänsterna använt på rätt sätt ökar smidigheten i processerna, minskar onödigt arbete, avslöjar flaskhalsarna och ökar invånarnas tillfredsställelse med tjänsterna. En väsentlig del av förbättringen är att kontinuerligt inhämta och beakta invånarnas respons.

Organisationen bör själv lära sig att förbättra processerna. Det är inte komplicerat. Det är sannolikt att kompetens finns redan inom organisationen och det är lätt att få utbildning.

Jag hoppas att staden tar i bruk ett kontinuerligt och systematiskt sätt att utveckla sina serviceprocesser."

Bilaga A § 70 Fullmäktigemotion

Beslut Stadsfullmäktige beslutade anteckna motionen i sitt protokoll och ge den till stadsstyrelsen för behandling.

Stadsstyrelsen 16.01.2023 § 19

Beredning Strategichef Piia Isosaari

Servicens kvalitet och kundorientering är centrala utgångspunkter i stadens serviceproduktion. Kontinuerlig utvärdering av tjänster hjälper att hitta såväl styrkor som viktigaste utvecklingsobjekt i serviceprocesser. Syftet med utvecklingen av serviceprocesser är att öka verksamhetens effektivitet och effektfullhet samt att förbättra kommuninvånarnas upplevelse av servicens kvalitet. Det väsentliga i utvecklingen av processer är att identifiera och definiera de tjänster som ska utvecklas, hur tjänsterna produceras (kärnprocesser), hur tjänsteproduktionen styrs och stöds (stödprocesser), hur och till vem verksamheten inriktas

(kundprocesser) och vilken information behövs för serviceproduktionen (informationsbehov).

För närvarande utvärderar kommunorganisationer verksamheten med många olika utvärderingsmodeller för utveckling av verksamheten. Kommunerna använder exempelvis kvalitetsstyrningsinstrumentet CAF (Common assessment framework) som är riktat till den offentliga sektorns organisationer såväl inom statsförvaltning som inom kommuner. EFQM-modellen är en annan i kommunerna allmänt använd utvärderingsmodell med hjälp av vilken man inom organisationen bl.a. kan slå fast centrala styrkor och områden som bör utvecklas. Även lättare former av utveckling av service och serviceprocesser görs utgående från kommunens egna behov.

I Karleby stads organisation förverkligas principen för kontinuerlig förbättring vad gäller utvecklingen av serviceprocesser, och kontinuerlig förbättring är en del av förbättring av olika funktioner. Ärendehanteringssystemet Dynasty stöder utvecklingen av processer ur dokumenthanterings synvinkel.

En viktig del av verksamhetens utveckling är att samla in och analysera respons som erhållits av kunder. Också samutveckling av tjänster tillsammans med kunder har blivit mycket vanligare i kommunorganisationer. I enlighet med Karleby stads strategi görs en enkät om kundinvånarnas nöjdhet med tjänsterna varje år. Enkäten ger information om hur kommuninvånarna bedömer de av stadens tjänster som de använder. Utöver det här har man i strategin även linjerat att det varje år görs en företagarenkät samt en enkät bland experter inom kultur-, idrotts- och evenemangsbranschen i syfte att bedöma dessa målgruppers nöjdhet med verksamhetens förutsättningar i Karleby.

Karleby stad har 2019 tagit i bruk responssystemet Trimble som en del av utvecklingen av kundtjänsten. Responssystemet erbjuder möjligheten att rikta frågor och utvecklingsförslag direkt till olika sektorer och helheter. Systemet underlättar även statistikföringen av erhållen respons och utvecklingen av tjänster.

Karleby stad är med i Kommunförbundets och FCG Oy:s nätverk Nya generationens organisation och ledarskap. Nätverkets syfte är att stöda deltagande kommuner och städer i deras utvecklingsarbete. Vad gäller Karleby stad kan systematisk utveckling av processer och granskningen av kvalitetssystem som stöder den samt samutveckling lyftas fram som teman som man koncentrerar sig på i utvecklingsverkstäder under åren 2023–2024.

Stadsdirektören	Stadsstyrelsen beslutar föreslå stadsfullmäktige att fullmäktige
	1 antecknar utredningen med anledning av motionen för kännedom
	2 anser att motionen är slutbehandlad.
Behandling	Ledamot Timonen föreslog att ärendet återremitteras för ny beredning. Förslaget understöddes av Jukkola, Lahti och Koskela. På ordförandens fråga beslöt stadsstyrelsen enhälligt återremittera ärendet för ny beredning.
Beslut	Stadsstyrelsen återremitterade ärendet för ny beredning.

Stadsstyrelsen 29.04.2024 § 214

Beredning	Strategichef Piia Isosaari
	Ledamot Hentelä har lagt fram följande fullmäktigemotion: "Staden är en serviceorganisation. Därför är det förbluffande att staden inte systematisk använder de verktyg som kvalitetshanteringssystemen erbjuder för att förbättra interna och externa serviceprocesser. Jag har under min 8-åriga karriär som förtroendevald konstaterat att det finns ett klart behov. En stor del av invånarnas negativa serviceupplevelser och många dispyter kunde ha undvikits. Kontinuerlig och systematisk förbättring av tjänsterna använt på rätt sätt ökar smidigheten i processerna, minskar onödigt arbete, avslöjar flaskhalsarna och ökar invånarnas tillfredsställelse med tjänsterna. En väsentlig del av förbättringen är att kontinuerligt inhämta och beakta invånarnas respons. Organisationen bör själv lära sig att förbättra processerna. Det är inte komplicerat. Det är sannolikt att kompetens finns redan inom organisationen och det är lätt att få utbildning. Jag hoppas att staden tar i bruk ett kontinuerligt och systematiskt sätt att utveckla sina serviceprocesser." Stadsstyrelsen behandlade svaret på fullmäktigemotionen på sitt sammanträde 16.1.2023 § 19 och återremitterade ärendet för ny beredning. Under den nya beredningen har svaret kompletterats enligt nedan. Säkerställandet av servicens kvalitet och kundorientering är centrala utgångspunkter i stadens serviceproduktion. Kontinuerlig utvärdering av tjänster hjälper att hitta såväl styrkor som viktigaste

utvecklingsobjekt i serviceprocesser. Syftet med utvecklingen av serviceprocesser är att öka verksamhetens effektivitet och effektfullhet samt att förbättra kommuninvånarnas upplevelse av servicens kvalitet. Det väsentliga i utvecklingen av processer är att identifiera och definiera de tjänster som ska utvecklas, hur tjänsterna produceras (kärnprocesser), hur tjänsteproduktionen styrs och stöds (stödprocesser), hur och till vem verksamheten inriktas (kundprocesser) och vilken information behövs för serviceproduktionen (informationsbehov).

För närvarande utvärderar kommunorganisationer verksamheten med många olika utvärderingsmodeller för utveckling av verksamheten. Kommunerna använder exempelvis kvalitetsstyrningsinstrumentet CAF (Common assessment framework) som är riktat till den offentliga sektorns alla organisationer såväl inom statsförvaltning som inom kommuner. EFQM-modellen är en annan i kommunerna allmänt använd utvärderingsmodell med hjälp av vilken man inom organisationen bl.a. kan slå fast centrala styrkor och områden som bör utvecklas. Även lättare former av utveckling av service och serviceprocesser görs utgående från kommunens egna behov.

I Karleby stads organisation förverkligas principen för kontinuerlig förbättring vad gäller utvecklingen av serviceprocesser, och kontinuerlig förbättring är en del av förbättring av olika funktioner. Ärendehanteringssystemet Dynasty stöder utvecklingen av processer ur dokumenthanterings synvinkel.

En viktig del av verksamhetens utveckling är att samla in och analysera respons som erhållits av kunder. Också samutveckling av tjänster tillsammans med kunder har blivit mycket vanligare i kommunorganisationer. I enlighet med Karleby stads strategi görs en enkät om kundinvånarnas nöjdhet med tjänsterna varje år. Enkäten ger information om hur kommuninvånarna bedömer de av stadens tjänster som de använder. Utöver det här har man i strategin även linjerat att det varje år görs en företagarenkät samt en enkät bland experter inom kultur-, idrotts- och evenemangsbranschen i syfte att bedöma dessa målgruppers nöjdhet med verksamhetens förutsättningar och utvecklingen av tjänster i Karleby.

Karleby stad har 2019 tagit i bruk responssystemet Trimble som en del av utvecklingen av kundtjänsten. Responssystemet erbjuder möjligheten att rikta frågor och utvecklingsförslag direkt till olika sektorer och helheter. Systemet underlättar även statistikföringen av erhållen respons och utvecklingen av tjänster.

Utöver erhållen respons beaktas också i utvecklingen av tjänster vad gäller lagstadgade tjänster lagändringar som påverkar serviceprocesserna. Exempelvis i utvecklingen av

bygglovsprocessen ligger huvudvikten både på skyldigheter som ingår i reformen av byggnadslagen, som träder i kraft 1.1.2025, och på samordningen av företagarnas behov och önskemål. Målet med reformen av byggnadslagen är att minska Tillstånds administrativa börda och att koncentrera byggnadstillsynens resurser på de väsentligaste projekten. I ändringsförslaget som anknyter till lagen ingår en tidtabell för handläggningen, vilket har lyfts fram som ett önskemål även i företagarenkätens svar i anknytning till utvecklingen av stadens tillståndsprocesser. Till stöd för utvecklingen av bygglovsprocessen ordnades 8.4.2024 ett möte för regionens företagare under vilket företagarnas önskemål om utvecklingen av kundtjänsten och serviceprocessen diskuterades. Utvecklingen av tillståndsprocesser är ett bra exempel på interaktionen mellan staden och företagare och skapar förutsättningar för en kontinuerlig utveckling av processer.

Karleby stad är med i Kommunförbundets och FCG Oy:s nätverk Nya generationens organisation och ledarskap. Nätverkets syfte är att stöda deltagande kommuner och städer i deras utvecklingsarbete. Vad gäller Karleby stad kan systematisk utveckling av processer och granskningen av kvalitetssystem som stöder den samt samutveckling vid behov lyftas fram som teman som man koncentrerar sig på i utvecklingsverkstäder under 2024.

Stadsdirektören

Stadsstyrelsen beslutar föreslå stadsfullmäktige att fullmäktige

- 1 antecknar den framlagda redogörelsen för kännedom
- 2 anser att motionen är slutbehandlad.

Beslut

Stadsstyrelsen godkände beslutsförslaget.

Stadsfullmäktige 13.5.2024
39/00.01.06/2023

Stadsfullmäktige beslutar

- 1 anteckna den framlagda redogörelsen för kännedom
- 2 anse att motionen är slutbehandlad.

Beslut