

Valtuustoaloite asukas- ja asiakaskeskeisyyden lisäämisestä

Tausta Sekä Espoon kaupungin visiossa että muussakin Espoon kaupungin strategiassa korostetaan asukas- ja asiakaskeskeisyyttä. Espoon visiona on, että Espoo on paikka, jossa kaikkien on hyvä asua, oppia, tehdä työtä ja yrittää ja jossa espoolainen voi aidosti vaikuttaa. Espoon tarinassa puolestaan todetaan muun muassa, että Espoon parhaat voimavarat ovat asukkaat, yhteisöt ja yritykset ja että asukkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen on keskeistä. Näitä painotuksia on pidettävä erittäin onnistuneina ja kannatettavina.

Käytännössä asukas- ja asiakaskeskeisyys lepää Esopoossa toisaalta poliitikkojen ja toisaalta asukkaiden itsensä varassa. Poliitikoilla on usein kuitenkin vain rajalliset mahdollisuudet valvoa kaupungin toimintaa. Asukkaat puolestaan voivat tehdä muun muassa asiakaspalautteita, joihin kaupungin asiantuntijat vastaavat muiden töidensä ohessa.

Todellisuudessa asukas- ja asiakaskeskeisyys ei toteudu toiminnassa läheskään siinä määrin kuin visiossa ja muussa strategiassa toivotaan. Tämä johtuu pääasiassa siitä, että asukas- ja asiakaskeskeisyys on kaupungin organisaatioissa vain yksi tekijä, joka monien muiden seikkojen ohella ohjaa työskentelyä. On tavanomaista, että johto panostaa arjen työssään taloudellisten seikkojen tarkasteluun ja taloudesta huolehtimiseen. Keskijohto toimii taloudesta huolehtimisen ohella monien kehittämishankkeiden parissa ja ehdottaa usein uusien hankkeiden käynnistämistä. Lähes säännönmukaisesti näiden hankkeiden toteuttaminen edellyttää useiden asiantuntijoiden osallistumista niihin. Lähiesihenkilöt puolestaan valvovat henkilöstön työskentelyä ja painottavat toiminnassaan tehokkuutta. Tehokkuus hahmotetaan useimmiten määrällisiksi suoritteiksi. Toiminnan vaikuttavuuteen ei tällöin panosteta riittävästi. Myöskään asukkaiden ja asiakkaiden näkökulmat eivät juurikaan saa riittävää huomiota toiminnassa.

Ehdotus

Asukas- ja asiakaskeskeisyyteen panostetaan sekä toiminnan ohjauksessa, asenteissa että rakenteellisten muutosten avulla. Asukas- ja asiakaskeskeisyys otetaan johdon keskeiseksi tavoitteeksi ja sitä tarkastellaan johdon kokouksissa jatkuvasti taloudellisten tunnuslukujen tapaan. Käynnistetään entistä vähemmän uusia hankkeita ja keskitytään organisaation perustehtävään. Toiminnassa painotetaan palvelun vaikuttavuutta, jota myös jatkuvasti seurataan. Nämä muutokset voivat merkitä johtajien ja etenkin keskijohdon sekä lähiesihenkilöiden määrän vähentämistä sekä asiantuntijoiden ja muiden asiakaspalvelua suorittavien henkilöiden lisäämistä.

Kysymykset:

1. Miten varmistetaan, että asukas- ja asiakaskeskeinen toimintatapa näkyy asukkaille ja asiakkaille konkreettisella tavalla niin, että asukkaat ja asiakkaat sekä voivat että haluavat entistä enemmän osallistua kaupungin toimintaan?
2. Kuinka varmistetaan palvelujen vaikuttavuuden lisääntyminen?
3. Miten varmistetaan, että valtuustoon, kaupunginhallitukseen ja lautakuntiin valitut poliitikot voivat ohjata kaupunkiorganisaation toimintaa nykyistä paremmin?

Juuti Sini

Markkula Markku

Kilpijoki Kerttu-Liisa

Havu Isto

Räf Marika

Puntila Päivi

Stenvall Nora

Aro Olli

Hietanen-Tanskanen Ira

Kling Eero

Lindholm Julia

Kurri Vanessa

Portin Anders

Aaltonen Juri

Ruoho Veera

Karimäki Johanna

Laiho Mia

Saramäki Sara

Järvenpää Kaarina

Stenholm Elena

Tuisku Sofia

Värmälä Johanna

Vehmanen Emma-Stina

Vanhanen Joel

Jääskeläinen Kari

Viljakainen Paula

Nores Mia

Laakso Ville