

Suomen yhdeksänneksi suurimmassa kaupungissa, vuonna 1775 perustetussa Kuopiossa, on 97 000 asukasta ja koko Kuopion vaikutusalueella elää 600 000 ihmistä.

Kuopion palvelualueuudistus parantaa kaupunkilaisten palveluita

ASIAKAS-CASE:



Kuopion kaupunki aloitti vuonna 2011 palvelualueuudistuksen, jonka tavoitteena on parantaa palveluja kaupunkilaisten kannalta ja järkevöittää toimintaa kaupungin näkökulmasta. Prosessien uudelleenorganisoinnissa QPR:n ohjelmistotuotteilla on ollut merkittävä rooli.

Kuopion tekninen toimi aloitti prosessityön jo 1990-luvulla. Yhtenäistä tapaa prosessien kuvaamiselle ei ollut ja tieto oli hajanaisesti paperilla. Vuonna 2004 kaupunki otti harppauksen prosessityössään ottamalla käyttöön tietokantapohjaisen mallintamisohjelmisto **QPR ProcessGuiden**.

Kuopion kaupunki käynnisti vuonna 2008 uudistustyön lähtemällä liikkeelle ydinprosessiensa tunnistamisesta. Ydinprosessit nimettiin palvelualueiksi, joita kaupungilla on kuusi. Ydinprosesseista tunnistettiin toiminnalle tärkeät avaintehtävät ja edelleen palveluprosessit, joita kaupunkiorganisaatiossa on noin 300. Palveluprosessien kuvaustyötä on tehty paljon, mutta edelleenkin on tehtävää.

Parempien palveluiden tuottamiseksi ja toiminnan järkevöittämiseksi Kuopio aloitti vuonna 2011 palvelualueuudistuksen.

Tavoitteena asiakaskeskeiset palvelut kaupunkilaisille

Kuopion palvelualueuudistuksen tavoitteena on tuottaa lisäarvoa kuntalaisille yhdistämällä työyhteisöt asiakkaan toiminnan ympärille. Käytännössä se tarkoittaa perinteisen toimialoitin asetellun linjaorganisaation

muuttamista asukaslähtöisesti muotoilluksi linjaorganisaatioksi.

”Esimerkiksi vanhus- ja vammaispalvelu on yhdistetty monesta työyhteisöstä”, kertoo Kuopion kaupungin laatu- ja kehityspäällikkö **Raija Tajakka**.

Organisaatio on muuttunut kuutta ydinprosessia vastaavaksi ja jokaiselle prosessille löytyy omistaja.

”Organisaatiouudistus on yhteismitalistanut toiminnan johtamista. Lisäksi jokaiselta palvelualueelta löytyy henkilö, jonka kanssa voidaan viedä prosessiasioita eteenpäin”, Raija jatkaa.

QPR:n työkalut helpottavat Kuopion prosessityötä

Raija Tajakan mukaan prosessityön suurin haaste on saada aikaan yhteinen ymmärrys prosessien kuvaamisen tärkeydestä.

”Prosessikuvausten jakaminen QPR:n portaalissa on helpottanut kommunikointia. Valkoisen taulun pelko hellittää, kun kaikki näkevät miten muut ovat mallintaneet prosesseja”, Raija tähdentää.

Henkilöstöltä on tullut positiivista palautetta ja henkilöstön edustajat ovat olleet aktiivisesti mukana suunnittelutyössä.

”Kuvaamisprosessiin osallistuneet sanovat, että se on valtava oppimisprosessi. Se tekee oman työn näkyväksi ja liittää sen osaksi laajempaa kokonaisuutta”, Raija kertoo.

Palvelualueuudistus jatkuu ja vuoden 2011 tavoite on, että jokaisessa työyhteisössä on vastuhenkilö varmista-
massa, että prosessit kuvataan.

”Prosessikuvausten jakaminen QPR:n portaalissa on helpottanut kommunikointia. Valkoisen taulun pelko hellittää, kun kaikki näkevät miten muut ovat mallintaneet prosesseja”

Raija Tajakka,
Laatu- ja kehityspäällikkö
Kuopion kaupunki