

KYL TOIMII!

PORI palvelustrategia
2016

Sisältö

Tiivistelmä	3
1. Palvelustrategian tehtävä	4
2. Palvelustrategian arvot	5
3. Palveluvisio 2016	5
4. Palvelujen järjestäminen	6
5. Palvelujen järjestämisen painopisteet ja mittarit	7
Liite1: Keskitetyt tukipalvelut	11

Tiivistelmä

Palveluvisio 2016: 120 000 asukkaan sykkivässä kasvukeskuksessa palvelut ovat laadukkaita, toimivia, asiakaslähtöisiä ja hyvin saatavilla.

Porilaiset arvot:	Painopisteet ja kriittiset menestystekijät:		
	ASUKAS- JA ASIAKAS- KESKEISYYS	LAATU JA SAATAVUUS	OIKEA-AIKAISUUS JA OIKEA MITOITUS
TYÖTÄ	1. Osallistaminen ja osallistuminen 2. Palvelujen asiakaskeskeinen saatavuus 3. Asiakaskeskeisyyttä tukeva toiminta	1. Asukas- ja asiakastytyväisyys 2. Palvelujen hankinta-osaamisen kehittäminen 3. Palveluja kehitetään jatkuvasti 4. Sisäinen kumppanuus	1. Oman palvelutoiminnan varmistaminen 2. Hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen 3. Palvelujen kattavuus ja toimivuus uudistuvalla kaupunkiseudulla
HUOLENPITOA			
ROHKEUTTA			
ELÄMYKSIÄ			
Toiminta-ajatus: Pori on turvallisen ja viihtyisän elinympäristön kaupunki, jonka monipuoliset palvelut mahdollistavat kaiken ikäisten aktiivisen toiminnan ja hyvän elämän.			

1. Palvelustrategian tehtävä

Palvelustrategia on osa Pori 2016 -kaupunkistrategiaa. Palvelustrategian tehtävänä on tarkentaa ja täydentää kaupunkistrategiaa.

Palvelustrategian lähtökohtana ovat palvelutarpeet ja niiden muutokset. Strategiassa linjataan palvelujen järjestämisessä noudatettavat periaatteet.

Laadinta, toteutus ja seuranta

Kaupunginvaltuusto hyväksyi palvelustrategian 13.6.2011.

Palvelustrategian laatimisesta päätettiin KH:n hallitusohjelmassa 2009–2012. Palvelustrategian laati kaupunginvaltuuston keskuudestaan nimittämä seurantaryhmä. Valmistelusta vastasi keskushallinnon johtavista viranhaltijoista koostuva strategiaryhmä. Ohjausryhmänä toimi kaupunginhallitus.

Palvelustrategiaa toteutetaan hallintokunnissa niiden toimintasuunnitelmien kautta. Seurannassa noudatetaan käytössä olevaa BSC-järjestelmää.

Palvelujen järjestämisvastuu

Kunta on velvollinen järjestämään asukkailleen lakisääteiset palvelut. Näiden palvelujen lisäksi kunta voi järjestää asukkailleen palveluja yleiseen toimivaltaansa perustuen. Palvelu voi olla joko kunnan omaa tuotantoa tai sellaista, jonka kunta ostaa ulkopuolelta.

Missä ihmiset, siellä palvelut

Palvelut suunnitellaan sinne, missä asukkaiden elinympäristö on. Elinympäristö koostuu asumisesta, liikenneverkosta, työssäkäyntialueesta ja vapaa-ajan toiminnoista.

elämyksiä huolenpitoa
työtä elämyksiä rohkeutta
rohkeutta huolenpitoa työtä

2. Palvelustrategian arvot

Näitä me arvostamme ja pidämme tärkeinä.

1. Työtä

Pori on hyvä työnantaja ja työllisyyden edistäjä sekä luotettava sopimuskumppani.

2. Huolenpitoa

Porin palvelujen lähtökohtana ovat palvelualtuus, asiakaslähtöisyys, valinnanvapaus, helppo saavutettavuus, oikea-aikaisuus, kumppanuus sekä päätöksenteon ja toiminnan avoimuus. Pori tavoittelee samanaikaisesti sekä palvelujen laatua että vaikuttavuutta.

3. Rohkeutta

Porissa uskalletaan tarvittaessa muuttaa vallitsevia käytäntöjä ja toimintatapoja. Ilmapii-ri tukee uudenlaisia luovia ratkaisuja ja sallii villitkin ideat.

4. Elämyksiä

Pori tarjoaa elämyksiä arkeen ja juhlaan.

3. Palveluvision 2016

Tällaisena me näemme palvelujemme tulevaisuuden

120 000 asukkaan sykkivässä kasvukeskuksessa palvelut ovat laadukkaita, toimivia, asiakaslähtöisiä ja hyvin saatavilla.

elämyksiä huolenpitoa
työtä elämyksiä rohkeutta
rohkeutta huolenpitoa työtä

4. Palvelujen järjestäminen

Nämä ovat meidän painopisteemme palvelujen järjestämisessä.

Painopisteet

Asukas- ja asiakaskeskeisyys

Laatu ja saatavuus

Oikea-aikaisuus ja oikea mitoitus

Palvelujen järjestämisen periaatteet hallintokunnissa

Hallintokunnat arvioivat ja ennakoivat säännöllisesti palvelutarpeiden muutoksia valtakunnallisesti ja paikallisesti.

Hallintokunnat jaottelevat vastuullansa olevat palvelut toimintasuunnitelmissaan sekä järjestämisvelvollisuuden että alueellisen saatavuuden mukaan.

a) Palvelujen jaottelu järjestämisvelvollisuuden mukaan

1. Lakisääteinen viranomaistoiminta
2. Järjestämisvastuun alaiset palvelut
3. Muut palvelut
4. Sisäiset tukipalvelut

b) Palvelujen jaottelu alueellisen saatavuuden mukaan

1. Lähipalvelut
2. Keskitetyt palvelut

Lähipalvelut

Lähipalvelut ovat asiakasryhmittäin määritellyjä palveluita, joita kuntalaiset käyttävät lähes päivittäin.

Keskitetyt palvelut

Keskitetyt palvelut ovat asiakasryhmittäin määritellyjä palveluja, jotka vaativat laajemman väestöpohjan. Joitakin keskitettyjä palveluja käytetään lähes päivittäin, osaa harvemmin asiakastarpeiden mukaan.

saatavuus oikea mitoitus
nopea asiakaskeskeisyys
asukaskeskeisyys **laatu**

5. Palvelujen järjestämisen painopisteet ja mittarit

Alla on linjattu painopisteittäin kaikkia toimialoja koskevat palvelujen järjestämisen periaatteet, kriittiset menestystekijät ja mittarit.

Painopiste: **Asukas- ja asiakaskeskeisyys**

Kunnallisten palvelujen tehtävänä on tukea asukkaiden itsenäisyyttä, omatoimisuutta ja hyvää elämää.

Palvelujen järjestämisen periaatteet

- Palvelut suunnitellaan sinne, missä asukkaiden elinympäristö on.
- Kuntalaisia kannustetaan aktiivisuuteen ja omatoimisuuteen.
- Asiakaspalvelut toteutetaan myönteisellä asenteella. Päätöksenteko on avointa ja ripeää.
- Uusien toimintatapojen kokeiluihin kannustetaan.

Kriittinen menestystekijä

Mittari

1. Osaaminen ja osallistuminen

- Hyvän asiakaspalvelun määrittely ja mittaaminen
- Palveluraatien käyttöönotto

2. Palvelujen asiakaskeskeinen saatavuus

- Palvelut ovat kohtuullisella etäisyydellä saatavissa
- Valinnanvapaus toteutuu

3. Asiakaskeskeisyyttä tukeva toiminta

- Sähköisen asioinnin kehittyminen

Asukas- ja asiakaskeskeisyys

Painopiste: Laatu ja saatavuus

Kaupunki vastaa siitä, että palvelut ovat saatavilla ja toimivat.

Palvelujen järjestämisen periaatteet

- Kaupunki tuottaa peruspalvelut pääosin itse.
- Ulkoiset kumppanit, joita ovat yksityiset tuottajat ja kolmas sektori, täydentävät tarpeen mukaan oman konsernin palvelutuotantoa.
- Hallintokuntien tulee ensisijaisesti käyttää omia henkilöstövoimavarojaan palvelujen järjestämiseen. Oman palvelutuotannon kilpailukykyä, kustannustehokkuutta, tuottavuutta ja osaamista kehitetään jatkuvasti.
- Ulkoinen kumppanuus perustuu suunnitelmallisuuteen ja pitkäjänteisyyteen sekä yhteisiin pelisääntöihin ja sopimuksiin.
- Kaikilta palvelutuottajilta toivotaan riittävää paikallistuntemusta.
- Palvelujen järjestämisessä kiinnitetään huomiota tuotetun palvelun laatuun ja saatavuuteen.
- Hallintokuntien yhteistyötä kehitetään niin, että palvelut muodostavat toimivan asiakaslähtöisen kokonaisuuden yli hallintokuntarajojen.

Kriittinen menestystekijä

Mittari

1. Asukas- ja asiakastyytyväisyys

- Kaupungin palvelutuotannon kilpailukykyyn ja laadun järjestelmällinen vertailu

2. Palvelujen hankintaosaamisen kehittäminen

- Sopimusten noudattaminen
- Innovatiiviset ja laadukkaat hankinnat

3. Palveluita kehitetään jatkuvasti

- Palveluiden saatavuutta ja monimuotoisuutta kehitetään lähipalveluiden turvaamiseksi

4. Sisäinen kumppanuus

- Palvelujen poikkihallinnollinen kehittäminen

Laatu ja saatavuus

Painopiste: Oikea-aikaisuus ja oikea mitoitus

Kaupunki vastaa siitä, että voimavarat ohjataan oikeisiin kohteisiin oikea-aikaisesti.

Palvelujen järjestämisen periaatteet

- Kaupunginvaltuuston toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteuttamiseksi sisäistä kumppanuutta kehitetään edelleen.
- Hallinnossa on yhtenäiset ja selkeät käytännöt ja niitä noudatetaan.
- Lisääntyvään palvelutarpeeseen vastataan ajoissa.
- Palveluissa painotetaan entistä enemmän ennaltaehkäisevää toimintaa.
- Laajempaa alueellista, toimialakohtaista hankintaosaamista kehitetään yhdessä hankintapalvelujen kanssa. Yhteisiä hankintaohjeita noudatetaan.
- Omistajaohjausta vahvistetaan huomattavasti. Tytäryhteisöjen raportointia parannetaan, selkeytetään ja yksinkertaistetaan.

Kriittinen menestystekijä

Mittari

1. Oman palvelutoiminnan varmistaminen

- Uudistusten järjestelmällinen arviointi
- Palvelujen parempi kustannustietoisuus

2. Hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen

- Vuosittainen hyvinvointitilinpäätös talousarvioprosessin yhteydessä sekä hyvinvointikertomus valtuustokauden lopussa

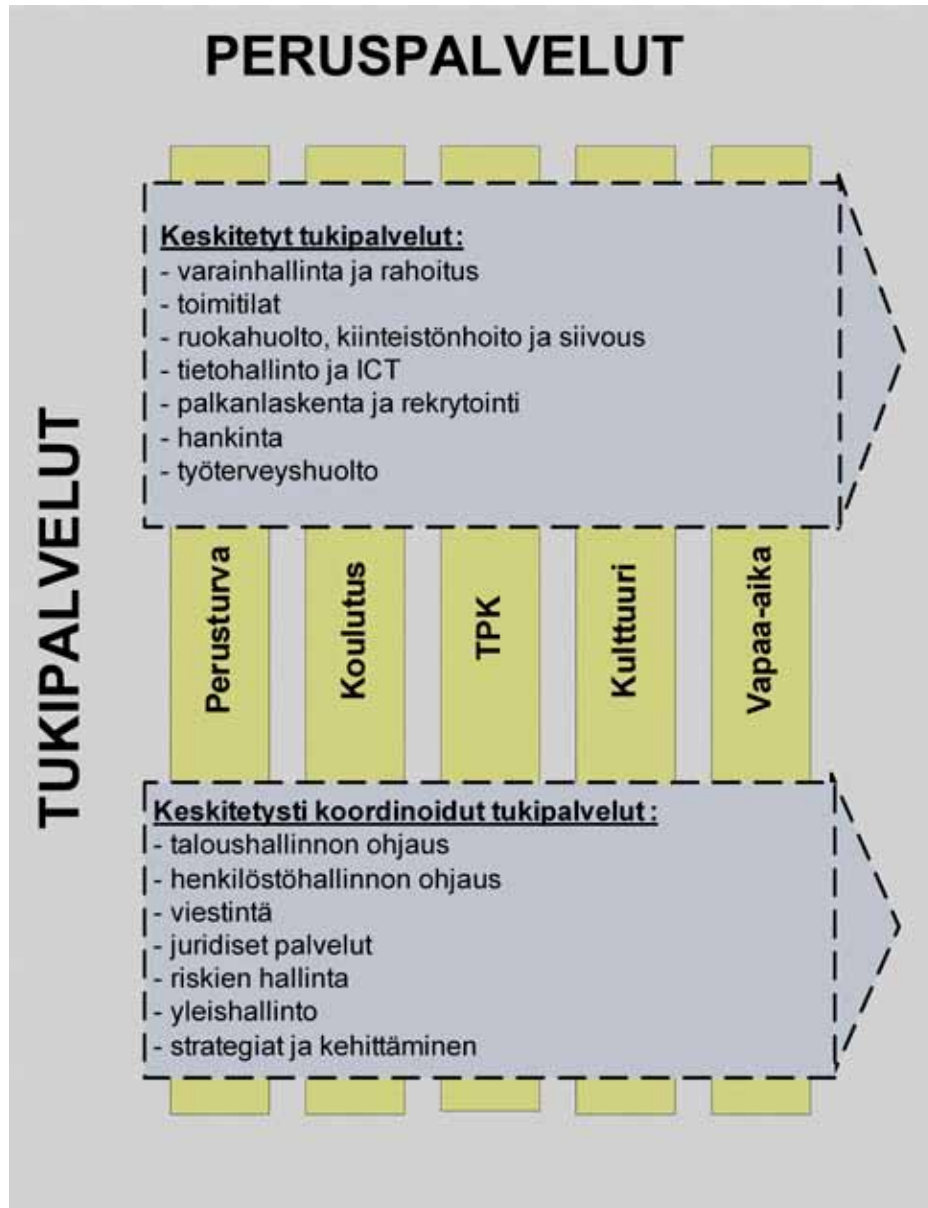
3. Palveluiden kattavuus ja toimivuus uudistuvalla kaupunkiseudulla

- Palveluiden tarkastelu osana yhdyskuntasuunnittelua
- Yhteistoiminta-alueiden toimivuus

Oikea-aikaisuus ja oikea mitoitus

LIITE 1. Keskitetyt tukipalvelut

Koko kaupungin toiminnassa sisäiset tukipalvelut jaetaan keskitettyihin ja keskitetysti koordinoituihin palveluihin. Keskitetysti koordinoituilla palveluilla tarkoitetaan toimintaa, jota on useissa hallintokunnissa, mutta jota tarkoituksenmukaisin osin ohjataan keskushallinnosta. Alla olevassa kuvassa on esitetty tukipalvelujen jako.



Kuva 1. Peruspalvelut ja keskitetyt tukipalvelut

idylli elämä tapahtumakaupunki
maine yhteistyö
siisti nopea elämä eloisa
eloisa uusiutuva maine idylli
innovaatio menestyminen
rosainen koulutus tieto
valoisa osaaminen ylpeä
identiteetti valoisa koulutus

P o r i n k a u p u n k i