

**Keskustan valtuustoryhmän valtuustoaloite: Asiakaspalautteet ja kehitysideoita lautakunnille tiedoksi**

86/00.01.02/2022

Kaupunginvaltuusto 7.2.2022 § 8

Päätös: Kaupunginvaltuusto päätti lähettää aloitteen kaupunginhallituksen valmisteltavaksi.

86/00.01.02/2022

Kaupunginhallitus 14.2.2022 § 61

Keskustan valtuustoryhmä esittää, että Uudenkaupungin kaupungin palvelukeskukset alkavat jatkossa välittää saamansa asiakaspalautteet ja kehitysideoita lautakunnalle tiedoksi säännöllisin väliajoin, esim. kolmen kuukauden välein.

Kaupunginjohtajan ehdotus:

Kaupunginhallitus päättää antaa aloitteen hallinto-, talous- ja ICT-palveluiden valmisteltavaksi.

Päätös: Ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Kaupunginhallitus 12.02.2024 § 50

Valmistelija: Talousjohtaja Anne Takala  
etunimi.sukunimi(ät)uusikaupunki.fi

Aloitteessa esitetään, että Uudenkaupungin kaupungin palvelukeskukset alkaisivat jatkossa välittää saamansa asiakaspalautteet ja kehitysideoita lautakunnalle tiedoksi säännöllisin väliajoin, esim. kolmen kuukauden välein.

**Lausunto**

Asiakaspalautteiden ja henkilöstön ehdotusten hyödyntäminen toiminnan kehittämiseksi sujuvammaksi ja kustannustehokkaammaksi sekä vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeita on työyhteisöissä jokapäiväistä toimintaa.

*Ulkoiset palaute- ja ideakanavat*

Kuka tahansa voi milloin tahansa antaa kaupungin verkkosivuilla palautetta kaupungin palveluista tai kertoa oman kehitysideansa. Koska isoja kehittämisideoita tai muuta kuin yksikköä koskevia palautteita tulee vähän, ne käsitellään operatiivisella tasolla.

Kaupungin palvelualueet tekevät asiakaskyselyitä, ja niiden tulokset käsitellään toimielimissä. Analyysin pohjalta sitten arvioidaan toiminnan laatua, tasoa ja muutostarpeita. Esimerkiksi varhaiskasvatus kerää palautetta vuosittain, ja palaute käsitellään lautakunnassa. Perusopetuksen puolella kerätään palautetta oppilailta ja suunnitteilla on ryhtyä keräämään palautetta myös vanhemmilta.

### *Sisäiset kanavat*

Palveluyksiköiden palavereissa tulee säännöllisesti esille ehdotuksia oman tai yksikön tehtävien tai prosessien kehittämiseksi. Isommat palvelualueen tai palvelukeskuksen johtajan tai toimielimen päätöksiä edellyttävät henkilöstön ideat yms. sekä mielipiteet tuodaan toimielimen esittelijän tietoon. Hän ottaa ne huomioon työssään ja asioiden valmistelussa ja esittelyssä lautakunnalle.

Kaupungin henkilöstöä palkitaan vuosittain pienillä rahallisilla tunnustuspalkinnoilla. Palkitseminen voi perustua hyviin työsuorituksiin, joustamiseen, onnistumisiin, toiminnan kehittämiseen tms. Vuoden esihenkilö sekä vuoden työyhteisö valitaan henkilöstön ehdotusten joukosta.

### *Kokeilut*

Uudellakaupungilla on kokemusta aktiivisesta aloitetoiminnan edistämisestä, mutta sen tulokset olivat vaatimattomat. Aloitetyöryhmälle tuli keskimäärin 30 aloitetta, joista noin 20–25 palkittiin. Aloitteissa ehdotettiin yleensä pieniä muutoksia käytänteisiin, ja ideat voitiin panna täytäntöön normaalina työn kehittämisenä yhteistyössä esihenkilön kanssa. Aloitetoiminta hiipui vähitellen eikä sen elvyttämistä ole ehdotettu.

### *Yhteenveto*

Parhaat tulokset saadaan, kun kehittäminen on jatkuvaa työssä tapahtuvaa toimintaa, ja työyhteistyössä on dynaaminen uudistava henki.

Operatiivisen johtamisen ja toimielinten roolien sekä vallan ja vastuun jaon on oltava selkeitä, jotta asetettuihin tavoitteisiin päästään ja toiminta on tuloksellista. Kaupungilla on kehitysideoiden ja asiakaspalautteiden käsittelyyn useita tapoja, ja palvelukeskukset käyttävät ideoita ja palautteita apuna palvelujen uudistamisessa ja parantamisessa. Uusia toimintamalleja ei siis ole tässä vaiheessa tarpeen ottaa käyttöön.

Esittelijä: Kaupunginjohtaja Atso Vainio

Päätösehdotus: Kaupunginhallitus päättää  
- hyväksyä vastauksen aloitteeseen omalta osaltaan ja  
- esittää, että kaupunginvaltuusto hyväksyy vastauksen ja toteaa,  
että aloite on loppuun käsitelty.

Päätös: Ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

---

Kaupunginvaltuusto 18.03.2024 § 20  
1277/00.01.02.00/2023

Esittelijä: Kaupunginhallitus

Päätösehdotus: Kaupunginvaltuusto hyväksyy vastauksen aloitteeseen ja toteaa  
aloitteen tulleen loppuun käsitellyksi.

Päätös: Ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

---