



28.11.2011

Sj/2

§ 1085

Vt Kauko Koskisen toivomusponsi: kaupungin henkilökunnan tavoitettavuus ja palveluhenkisyys

Pöydälle 21.11.2011

HEL 2011-002496 T 01 00 00 00

Päätös

Kaupunginhallitus päätti merkitä tiedoksi selvityksen kaupunginvaltuuston 15.6.2011 hyväksymän toivomusponnen (Kauko Koskinen) johdosta tehdyistä toimenpiteistä ja toimittaa selvityksen ponnien ehdottajalle sekä erikseen tiedoksi myös muille valtuutetuille.

Esittelijä

apulaiskaupunginjohtaja
Tuula Haatainen

Lisätiedot

Leena Mickwitz, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36054
leena.mickwitz(a)hel.fi

Liitteet

1 Henkilöstökeskuksen lausunto vt. Kauko Koskisen toivomusponneen

Otteet

Ote

Ponnien ehdottaja

Otteen liitteet

Päätösehdotus

Kaupunginhallitus päättäneen merkitä tiedoksi selvityksen kaupunginvaltuuston 15.6.2011 hyväksymän toivomusponnen (Kauko Koskinen) johdosta tehdyistä toimenpiteistä ja toimittaa selvityksen ponnien ehdottajalle sekä erikseen tiedoksi myös muille valtuutetuille.

Esittelijä

Hyväksyessään 15.6.2011 vuoden 2010 tilinpäätöksen (asia 6) Kvsto hyväksyi seuraavan toivomusponnen:

"Kaupunginvaltuusto edellyttää, että kaupungin henkilökunnan tavoitettavuutta parannetaan ja palveluhenkisyyttä edistetään." (Kauko Koskinen, äänin 45-1)

Kvston työjärjestyksen 24 §:n mukaan Khn on toimitettava ponnien ehdottajalle kirjallinen selvitys toivomusponnen johdosta tehdyistä



toimenpiteistä viimeistään vuoden kuluttua pöytäkirjan hyväksymisestä. Selvitys on toimitettava erikseen tiedoksi myös muille valtuutetuille.

Helsingin tavoitteena on, että kaupungin palveluprosessit ja poikkihallinnolliset palveluketjut toimivat asiakaslähtöisesti, ja että palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita. Kaupungilla pyritään mm. siihen, että kuntalaiset ja muut yhteistyötahot voivat hoitaa asiansa kaupungilla yhden kontaktitahon kautta. Virastojen välistä yhteistyötä kehitetään myös koulutuksen keinoin. Esimerkiksi Oiva Akatemian koulutuksissa henkilöstöä valmennetaan toimimaan usean toimijan kokonaisuuksissa, joissa jokaisella toimijalla on vastuu siitä, että annettavat palvelut toteutuvat laadukkaasti. Poikkihallinnollisten prosessien toimivuus on nostettu myös yhdeksi tekijäksi tulospalkkiojärjestelmässä. Tässäkin on tavoitteena hyvän palvelutason varmistaminen, joka pitää sisällään henkilöstön tavoitettavuuden ja palveluhenkisyyden.

Oiva Akademia järjestää myös perinteistä asiakaspalvelukoulutusta, joka on suunnattu asiakaspalvelun ammattilaisille ja erilaisiin palvelutilanteisiin. Koulutukset voivat sisältää mm. oppeja onnistuneista asiakaspalvelutilanteista sekä vuorovaikutustaidoista. Myös virastot ja liikelaitokset järjestävät vastaavaa koulutusta.

Kaupunki on panostanut henkilöstön tavoitettavuuteen. Käytännön toimenpiteinä voidaan mainita kaupungin puhelinuudistus. Siinä henkilöstö siirtyi valtaosassa työtehtäviä käyttämään matkapuhelimia pöytäpuhelimien sijasta, ja heidän tavoitettavuutensa parani tämän kautta. Tavoitettavuuteen vaikuttavat myös lomakausien sijaisjärjestelyt, jotka voivat virastoittain vaihdella. Periaatteena kuitenkin on, että sijaisjärjestelyt ovat riittävät niin, että asiakaspalvelusta voidaan huolehtia.

Kaupunki pitää siis henkilöstön tavoitettavuutta ja palveluhenkisyyttä erittäin tärkeinä asioina. Tästä kertoo osaltaan myös World Design Capital 2012 -hanke. Jo WDC-nimityksen hakuvaiheessa kaupunki korosti, että kysymyksessä ei ollut designhanke perinteisessä mielessä, vaan hanke ulottuu syvemmälle kaupungin käytäntöihin. WDC-hankkeen yhtenä keskeisenä tavoitteena onkin palvelumuotoilun kautta saada aikaan pysyviä muutoksia kaupungin palvelujen tuottamisen tavoissa niin, että palvelut vastaavat entistä paremmin käyttäjiensä tarpeisiin.

Esittelijä

apulaiskaupunginjohtaja
Tuula Haatainen

Lisätiedot

Leena Mickwitz, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36054



28.11.2011

Sj/2

leena.mickwitz(a)hel.fi

Liitteet

1 Henkilöstökeskuksen lausunto vt. Kauko Koskisen toivomusponteen

Otteet

Ote

Ponnen ehdottaja

Otteen liitteet

Tiedoksi

Kaupunginvaltuusto

Päätöshistoria

Kaupunginhallitus 21.11.2011 § 1058

Pöydälle 21.11.2011

HEL 2011-002496 T 01 00 00 00

Päätös

Kaupunginhallitus päätti panna asian pöydälle.

Esittelijä

apulaiskaupunginjohtaja
Tuula Haatainen

Lisätiedot

Leena Mickwitz, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36054
leena.mickwitz(a)hel.fi

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
hallintokeskus@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/hallintokeskus>

Puhelin

+358 9 310 1641

Tilinro

FI0680001200062637

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Alv.nro

FI02012566