

Toiminnanohjausjärjestelmän hankkimista koskeva valtuustoaloite

537/02.08.00/2022

KV 14.11.2022 § 77

Valtuutettu Tero Ahtola luki allekirjoittamansa toiminnanohjausjärjestelmän hankkimista koskeneen seuraavan valtuustoaloitteen:

”Toiminnanohjaus

- Kaupungin henkilökunta vastaanottaa palvelupyyntöjä esimerkiksi kuntalaisilta ja yrityksiltä, sekä kaupungin sisäisesti.
- Henkilökunnalla on kaiken aikaa pöydällä keskeneräisiä asioita. toinen toistaan tärkeämpiä.
- Asioidessani kaupungintalolla olen havainnut eroja vasteajassa. Toisinaan asiat selviävät hyvinkin nopeasti ja toisinaan vähän hitaammin. Samansuuntaista palautetta olen saanut myös kuntalaisilta. Tämä on ymmärrettävää, sillä aika on rajallista. mutta tehtävien määrä vaihtelee.
- Kuntalaisen pieneltäkin kuulostava tiedustelu voi merkitä kysyjälle suuresti ja toisaalta yritysten kyselyt voivat olla kaupungille taloudellisesti merkittäviä.
- Henkilökunnalla voi olla tehtäviä kasaantuneena liian paljon, jotta kaikki pystyisi hoitamaan kohtuu ajassa. Tämä kuormittaa ja lisää henkilökunnan stressiä ja heikentää näin työhyvinvointia, sekä tehokkuutta.
- Kaupungilla on jo nyt osittain käytössä tietojenhallinta puolella toiminnanohjausjärjestelmä (Zendesk).
- Järjestelmää voidaan hyödyntää niin, että asiat eivät ole kuormana henkilöstön päässä, tai hukkuneena sähköposteihin. Eduiksi luettakoon myös, että tehtävien seuranta ja delegointi helpottuu.
- Järjestelmä auttaa myös tarvittaessa lisäämään yhdessä tekemistä, sillä tehtävät ovat avoimesti tiedostona ennalta määritellylle ryhmälle, mitä ryhmän jäsenet voivat kommentoida.

Tämä nopeuttaa asian hoitamista ja kukaan ei jää yksin vaikeiden asioiden kanssa.

- Järjestelmä voidaan myös ohjastaa muistuttamaan, jos jokin tehtävä on hoitamatta liian pitkään.
- Forssan kaupungin strategiassa on pitkään painotettu tiedolla johtamista. Nyt on aika siirtyä "sanoista tekoihin" ja valjastaa käyttöön digitaaliset apuvälineet työhyvinvoinnin, tehokkuuden ja tiedolla johtamisen edistämiseksi."

Valtuutettu Tero Ahtolan lisäksi aloitteessa olivat mukana valtuutetut Otto Eriksson, Timo Helin, Asta Jaakkola, Topias Kujala, Pia Kuparinen, Kari Suoranta ja Irmeli Vinnikainen sekä varavaltuutettu Mika Sarin.

Päätös Valtuusto lähetti aloitteen kaupunginhallitukselle valmisteltavaksi.

KH 28.11.2022 § 336

Valmistelija Hallintojohtaja Hanna Saarni, p. 040 573 6133, hanna.saarni (ät) forssa.fi

Esittelijä Kaupunginjohtaja Jari Kesäniemi, p. 03 4141 5260

Päätösehdotus Kaupunginhallitus päättää lähettää toiminnanohjausjärjestelmän hankkimista koskevan valtuustoaloitteen keskushallinnon valmisteltavaksi.

Päätös Kaupunginhallitus hyväksyi ehdotuksen.

KH 19.01.2026

Valmistelija Hallintojohtaja Hanna Saarni, puh. 040 573 6133, hanna.saarni@forssa.fi

Kaupungilla on käytössä Dynasty-asianhallintajärjestelmä, jonne kirjataan eli diaarioidaan käsittelyyn menevät asiat. Järjestelmässä voidaan seurata asioiden valmistelua, asettaa määräaikoja ja dokumentoida käsittelyn vaiheet. Päätöksentekoon menevien asioiden osalta tämä on keskeisin työväline, eikä sen rinnalle ole tarkoituksenmukaista ottaa toista toiminnanohjausjärjestelmää, joka käytännössä lisäisi työmäärää.

Aloitteessa viitattaneen kuitenkin etenkin sellaisten operatiivisen toiminnan työtehtävien, joita ei kirjata asianhallintajärjestelmään, organisointiin. Näiden osalta aloitteessa on nostettu esille tärkeitä huomioita, joilla on vaikutusta niin asiakaskokemukseen kuin työntekijöiden hyvinvointiin ja jaksamiseen. Aloitteen pohjalta on

tutustuttu toiminnanohjausjärjestelmiin, mutta näiden osalta ei ole löytynyt ratkaisua, joka olisi tarkoituksenmukaisesti ja resurssiviisaasti otettavissa koko kaupunkiorganisaatitasoisesti käyttöön. Haasteena on erityisesti se, että useimpia tehtäviä hoitaa vain yksi tai pari ihmistä, jolloin toiminnanohjausjärjestelmästä ei ole vastaavaa hyötyä kuin tilanteessa, jossa sisään tulee palvelupyyntöjä, joita voi jakaa usealle henkilölle.

Aloitteessa esitetyjä haasteita on mahdollista ratkaista myös nyt käytössä olevin työvälinein, kuten sähköpostin to do -toimintoa, teamssiä ja kalenteria ja näissä olevia jakotoimintoja hyödyntäen. Toimivien työvälineiden lisäksi on tärkeää panostaa myös osaamisen kehittämiseen johtamisen ja itsensä johtamisen osalta. Tähän löytyy koulutuksia kaupungin käytössä olevasta sähköisestä koulutusympäristöstä ja asia otetaan huomioon myös tulevia yhteisiä koulutuksia suunniteltaessa. Asiassa tehdyn selvityksen perusteella ei yllä esitetyin perustein ole tarkoituksenmukaista tässä kohdin hankkia kaupunkitasoista toiminnanohjausjärjestelmää vaan ratkoa esitetyjä haasteita muilla yllä todetuin tavoin.

Esittelijä

Kaupunginjohtaja Kesäniemi Jari, p. 03 4141 5260

Päätösehdotus

Kaupunginhallitus

1. merkitsee tiedokseen yllä olevan aloitevastauksen ja toteaa, ettei aloite anna aihetta muihin toimenpiteisiin

2. ehdottaa valtuustolle, että se merkitsee tiedokseen yllä olevan aloitevastauksen ja toteaa aloitteen loppuun käsitellyksi

Päätös