

Opinnäytetyö (YAMK)

Teknologiaosaamisen johtaminen

YTEJOS15

2017

Leila Lerkki

# LAITILAN KAUPUNGIN TEKNISEN TOIMEN PROSESSIKUVAUKSET

– Teknisen toimen tyytyväisyyskysely

Leila Lerkki

## LAITILAN KAUPUNGIN TEKNISEN TOIMEN PROSESSIKUVAUKSET

### - Teknisen toimen tyytyväisyyskysely

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli perehtyä julkishallinnon prosessien kuvauksiin tekemällä Laitilan kaupungin teknisen toimen prosessikuvaukset asianomistajien apuna. Tavoitteena prosessikuvausten teossa on parantaa, järjeistää ja jakaa tietoa teknisen toimen tehtävistä, kuka tekee mitä, koska ja miten. Toinen osio opinnäytetyössä oli asiakastyytyväisyyskyselyn teko tekniselle toimelle kesällä 2016 ja sen analysointi.

Kuvaukset tehtiin yhdessä prosessin omistajien kanssa ryhmätyönä, minkä jälkeen niitä on hiottu ja lisätty tarpeen vaatiessa. Prosessikuvaukset on tehty Kuntaliiton oheistuksen mukaan.

Kysely tehtiin Webropol kyselynä. Kyselyn internetsivu jaettiin sähköpostilla kaikille Laitilan kaupungin työntekijöille sekä teknisen ja rakennus- ja ympäristölautakunnan jäsenille, lisäksi kyselyn osoite oli kaupungin kotisivuilla kuntalaisten vastattavissa. Kysely analysoitiin ja toimitettiin tekniselle johtajalle tiedoksi ja toimenpiteitä varten.

Prosessikuvausten parannusehdotuksena on käydä läpi vastaavan protokollan mukaisesti myös muut Laitilan kaupungin toimialat, jotka ovat tehneet osin omat kuvauksensa itsenäisesti ja omalla tavallaan. Lisäksi teknisellä toimella kannattaa vuosittain käydä prosessikuvaukset läpi ja päivittää tarvittaessa, huomioiden myös ne, joita tämän opinnäytetyön aikana ei tehty.

Asiakastyytyväisyyskyselyn parannusehdotuksena voidaan pitää tärkeimpänä tiedonkulun lisäämistä. Kyselyn perusteella voidaan todeta, että jopa oman organisaation jäsenet eivät tiedä mitä kuuluu kenenkin työhön.

### ASIASANAT:

prosessin kuvaus, julkishallinto, tekninen toimi, asiakastyytyväisyys

.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Leading of the technologiaskills

03/2017 | 42

Leila Lerkki

# PROCESS DESCRIPTION FOR THE TECHNICAL SERVICES OF THE CITY OF LAITILA

- Customer satisfaction with the technical services

The aim of the present master's thesis is to study public administration process descriptions by helping the process owners to compile the process descriptions for the Laitila City technical services. The aim of the process descriptions is to improve, rationalize and share information on the tasks of the technical services by specifying, who will do what, when and how. The second part of the thesis is a customer satisfaction survey conducted for the technical services in the summer of 2016 and the analysis of it.

The descriptions were made together with the process owners, after that they have been revised and complemented when necessary. The process descriptions follow the guidelines by Kuntaliitto (The Association of Finnish Local and Regional Authorities).

The survey was conducted as a Webropol survey. The link to the survey was distributed via email to all city employees of Laitila and as well as to the members of the technical and construction and environmental committees. In addition, the survey could be accessed via the city website by the inhabitants. The survey was analyzed and submitted to the technical director for information and appropriate intervention.

An improvement suggestion for the process descriptions is to go through the other sectors in Laitila following the same protocol as, at the moment, the sectors have made their descriptions independently and each in its own way. In addition, the technical services should check the process descriptions once a year and updated them when necessary, taking into account also those processes that were not part of this study.

Based on the customer satisfaction survey improving the flow of information is a primary target for development. The survey showed that even the members of the technical organization itself do not know who is responsible for different tasks at work.

## KEYWORDS:

process description, public administration, technical services, customer satisfaction

# SISÄLTÖ

<b>KÄYTETTY SANASTO</b>	<b>6</b>
<b>1 JOHDANTO</b>	<b>9</b>
<b>2 TUTKIMUSASETELMA</b>	<b>11</b>
Tutkimusongelma	11
Tutkimusselostus	11
<b>3 PROSESSIEN KUVAUSTEN TEORIAT</b>	<b>13</b>
3.1 Prosessien kuvaaminen	15
3.2 Prosessien jako, perusteet ja vaiheet	17
3.3 Prosessin mallintaminen ja tunnistaminen	19
3.4 Nykyprosessit ja tavoiteprosessit	20
3.5 Prosessien kehittäminen ja kuvausten hyödyt	22
3.6 Prosessien johtaminen	24
3.7 Prosessien mittaus	24
<b>4 PROSESSIEN KUVAUS</b>	<b>26</b>
<b>5 TEKNISEN TOIMEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY</b>	<b>30</b>
5.1 Tulokset osastoittain	31
Rakennusvalvonta	31
Kaavoituspalvelu	31
Mittaustoimi	32
Kaavatiet	32
Puistot ja leikkikentät	33
Kiinteistöt	34
Siivouspalvelut	35
Vesilaitos	36
Ympäristötoimi	36
5.2 Parannusehdotukset tekniseen toimeen	37
<b>6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET</b>	<b>39</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>42</b>

## LIITTEET

- Liite 1. Teknisen toimen tyytyväisyyskysely
- Liite 2. Prosessien kuvaus – aloituspalaveri

## KUVAT

- Kuva 1 Laitilan kaupungintalo Keskuskadulla ..... 9

## KUVIOT

- Kuvio 1 Laitilan kaupungin organisaatio (www.laitila.fi) 10
- Kuvio 2 Esimerkkiprosessi 12
- Kuvio 3 Prosessin määrittäminen (Karimaa. 2002 s.7) 14
- Kuvio 4 Prosessien analysointi (vAMK, Sahi. 2006) 15
- Kuvio 5 Toiminnan kehittäminen prosessien avulla (Kuntaliitto. 2016.13) 17
- Kuvio 6 Toiminnon yhteydet (Karimaa. 2002.14) 18
- Kuvio 7 Prosessien kehittämisen vaiheet yleisesti (Kuntaliitto. 2016. 16). 21
- Kuvio 8 Demingin ympyrä (PDCA wikipedia) 23
- Kuvio 9 Teknisen toimen organisaatio (www.laitila.fi) 26
- Kuvio 10 Teknisen toimen prosessikartta 27
- Kuvio 11 Tietoimitusprosessi 28
- Kuvio 12 Teknisen toimen asiakastyytyväisyys 30

## TAULUKOT

- Taulukko 1 Prosessi ja organisaatiokeskeisyyden erot (Kuntaliitto. 2016. 2) 13
- Taulukko 2 Teknisen toimen toimintokaavio 27

# KÄYTETTY SANASTO

Sanastossa on käytetty pääosin lähteenä Karimaata (2002.39).

**Asiakas** on prosessin tuotoksen vastaanottaja.

**Asiakirja** on tieto tai käsitys jostakin asiasta; tietoväline jolla on tiedon konkreettinen esitys.

**Erä** on yhdellä ”ajokerralla” tuotetut tai toimitetut yksiköt.

**Heräte** on prosessin käynnistävä tekijä.

**Järjestelmä** koostuu yksilöistä, joilla on keskinäisiä yhteyksiä, järjestelmällä on koostumus ja rakenne..

**Kaavio** on visuaalinen esitys, joka osoittaa mistä osista jokin kohde koostuu

**Kohde** on todellinen tai kuviteltu yksilö, joka on objektina.

**Kustannus** on toiminnon, prosessin tai järjestelmän tarvitsemien / käyttämien panosten hinta.

**Käyttötarkoitus** kertoo mikä prosessi / toiminto / tehtävä käyttää tuotetta ja mitä varten.

**Laatu** on tuotteen tai prosessin ja siihen kohdistuvien vaatimusten suhde.

**Läpimenoaika** on aika, joka on käytetty valmistuksen aloituksesta lopetukseen.

**Makrotoiminto** on kooste muista keskinäisiä yhteyksiä omaavista toiminnoista.

**Malli** esittää jonkin järjestelmän olennaiset piirteet.

**Menetelmä** on toimintatapa, jolla pyritään tavoitteeseen.

**Mittaus** on kohteen vertailu standardityypin vastaavaan.

**Muutos** on järjestelmän ja sen ympäristön siirtymä tilasta toiseen.

**Määrittäminen** kertoo täsmällisesti jonkin toiminnon olennaiset piirteet.

**Notaatio** on vuokaavioon laitettava tapa toimintojen, päätösten ja muiden prosessin osien esittämiseen, merkintään tai sääntöihin.

**Ominaisuus** on jonkin vaikutusta vastaava piirre.

**Ongelma** on tarkasteltavan kohteen poikkeama vaatimuksista.

**Osallinen** on resurssi, joka osallistuu prosessiin.

**Palvelu** on tehtävien suorittaminen toisen puolesta.

**Panos** on resurssimenekki.

**Projekti** on prosessi, jolla on vain yksi tapaus.

**Prosessi** on toinen toisiaan koskevia toistuvia toimintoja, joiden avulla syötteet muutetaan tuotoksiksi.

**Prosessiaskel** tarkoittaa prosessin etenemistä eli prosessin tai sen osan siirtymistä vaiheesta toiseen.

**Prosessikaavio** on tapa kuvata prosessin toiminnot graafisesti. Prosessin toiminnot, tietovirrat ja tuotteet kuvataan sovitulla symboleilla. Prosessikaavio auttaa ymmärtämään toimintojen järjestystä ja niiden välisiä riippuvuuksia.

**Prosessikartaksi** kutsutaan organisaation tasolla tehtyä yleistä, usein graafista kuvausta organisaation tärkeimmistä prosesseista ja niiden välisistä yhteyksistä.

**Prosessin omistaja** on prosessin toiminnasta, tuloksesta ja kehittämisestä vastuussa oleva toimija.

**Resurssi** on prosessiin osallinen, voimavara tai tuotannontekijä.

**Sidosryhmä** on organisaation asiakkaat, kumppanit, omistajat tai yhteiskunta.

**Suorite** on toiminnan tulos.

**Suorituskyky** on kyky täyttää vaatimukset.

**Säie** on yhtä asiaa vastaavaa prosessin osa, asian käsittely.

**Syöte** on prosessiin syötettäviä tietoja ja materiaalia. Syötteellä ei tarkoiteta rahaa, laitteita tai ihmisten osaamista, jotka ovat resursseja ja siten osa prosessia.

**Tallenne** on asiakirja jossa on tietoa määrätystä tapauksesta.

**Tapahtuma** on jonkin asian tai tapahtuman muutos.

**Tapaus** on määrätty asia.

**Tarve** on toiminnon tarvitsemat resurssipanokset.

**Tehtävä** on käsittelyvaihe. Nämä tehtävät ovat yleensä yksilön tai ryhmän suorittamia käytännön toimenpiteitä.

**Tieto** on abstrakti yksilö.

**Tila** on kohteen ominaisuudet ja yhteydet määrättyinä ajankohtana.

**Toiminnoksi** kutsutaan joukkoa tehtäviä, joiden avulla saadaan aikaan tietty tulos.

**Toimittaja** on organisaatio, joka toimittaa tuotteen asiakkaalle.

**Toteutus** on toimintojen joukko, jolla tavoite pyritään saavuttamaan.

**Tulos** on prosessin tuote.

**Tuote** on toiminnon tarkoituksen mukainen tulos.

**Tuotos** on prosessin, toiminnon tai tehtävän lopputulos.

**Tukiprosessit** avustavat ydinprosesseja ja luovat edellytykset niiden toiminnalle. Tukiprosesseilla on yleensä vain sisäisiä asiakkaita. Tukiprosesseja ovat muun muassa hallinnolliset toiminnot, kuten henkilöstöhallinto sekä osaamisen ja toimintojen kehittäminen.

**Uimarata** on visuaalisessa prosessin kuvauksessa käytettävä tapa ilmaista eri rooleja. Kukin rooli kuvataan omana uimaratanaan, ja tällöin sille sijoitetut prosessiaskalet kuuluvat tämän roolin vastuulle.

**Vaatus** kertoo millainen kohteen pitäisi olla.

**Vaikutus** on toiminnon aikaansaama muutos.

**Ydinprosessit** ovat keskeisiä organisaation toiminnalle ja ne liittyvät suoraan ulkoisten asiakkaiden palveluun.

**Ympäristö** on järjestelmän ulkopuolelle jäävä osa, johon on yhteys.



# 1 JOHDANTO

Laitilan kaupunki on pienehkö maaseutukaupunki pohjoisessa Varsinais-Suomessa. Laitilan kunta on perustettu 1868 ja kaupunkioikeudet se on saanut 1986. Kaupungissa on noin 8500 asukasta ja noin 600 yritystä. Työttömyys on Laitilassa 8 % ja työllisyysomavaraisuus on 102 %, joka tarkoittaa työikäisten kaupunkilaisten lukumäärää suhteessa työpaikkoihin.

Laitilan kaupunki työllistää suoraan noin 580 henkeä kaupungin lakisääteisissä ja muissa palveluissa.

Kaupungissa on seitsemän alakoulua, yläkoulu ja lukio, kolme päiväkotiä ja kolme hoi-vaosastoa tai vanhainkotiä sekä terveyskeskus. Kaupungin omistuksessa on yli 50 kiinteistöä, jotka pääsääntöisesti ovat oman toiminnan käytössä. Kaupungintalolla tekee työtä 50 henkeä (Kuva 1).



Kuva 1 Laitilan kaupungintalo Keskuskadulla

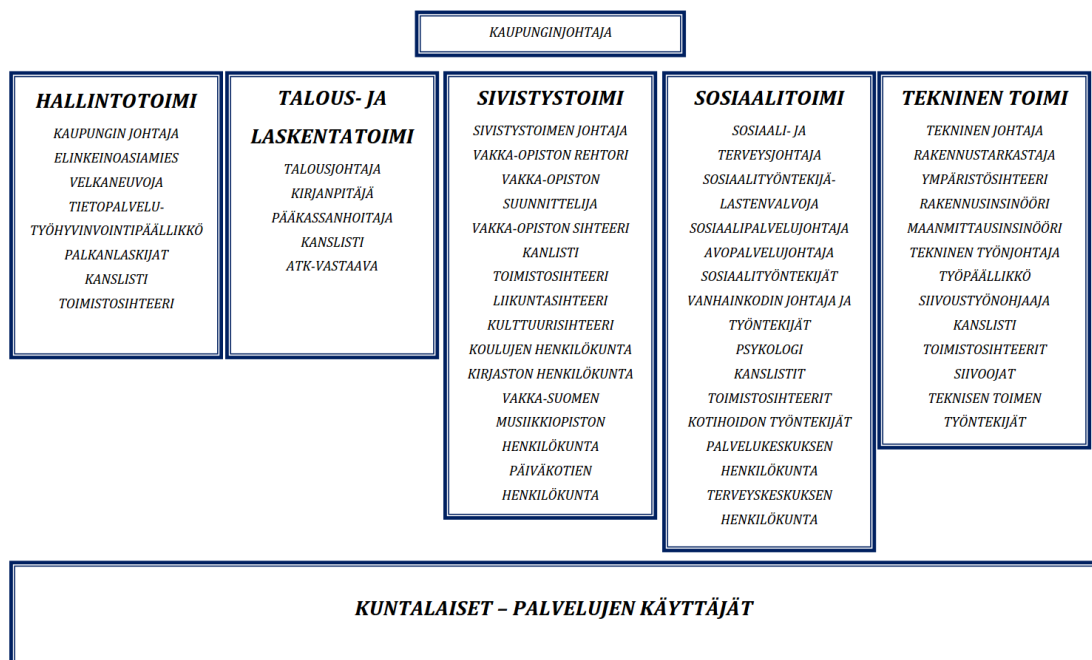
Laitilan kaupungilla ei ole mitään laatujärjestelmää. Toiminta on perinteistä kuntatoimintaa joka on laajentunut kunnan kasvamisen ja lakisääteisten vaatimusten myötä. Missään vaiheessa ei ole pysähdetty selvittämään missä mitäkin tehdään ja miksi. Tällä hetkellä kaupunki rämpiä palveluselvityksen parissa. Sitä tekevät henkilöt, jotka ovat olleet

kaupungin palveluksessa vuosikymmeniä, eivätkä itse näe toiminnassaan ongelmia tai tehostuksen tarvetta. Edelleen monesti kaupungin työt katsotaan monesti leppoisisiksi, lähes suojatyöpaikoiksi, joissa ei tarvitse tehdä tulosta. Tämä ilmiö on maanlaajuinen.

Myös sosiaali- ja terveysalan uudistus tuonee muutoksia kaupungin tulevaisuuteen. Sote-uudistuksen myötä lähtenee kaupungilta ainakin terveyskeskus ja vanhusten palvelut, ehkä mukanaan henkilöstö ja rakennukset. Kaikki on vielä avoinna, kuten koko maassa. Ja koska soten takia on kaikki avoinna, mitään uudistuksia ei haluta tehdä, kun odotetaan tulevaa.

Kaupungin henkilöstön keski-ikä on korkea, eläköitymisiä päättävissä viroissa on jo tapahtunut ja tulee tapahtumaan paljon lähivuosina. Toivoa sopii, että muutoksen tuulet pääsevät uusien henkilöiden myötä puhaltamaan. Pelkona on, totta kai, että eläköitymisen myötä vapautuneita paikkoja ei täytetä vaan työt jaetaan jäljelle jääneiden kesken. Tämä voi aiheuttaa sen, että jotain palvelua joita tähän asti on kaupungilta saanut, ei enää saa. Mahdollista on sekin, että jäljelle jääneet työntekijät saavat burnoutin kun työntekijöitä ei saa lisätä. Kaupungin organisaatio on kuvattu kuviossa 1.

### **LAITILAN KAUPUNKI, ORGANISAATIO**



Kuvio 1 Laitilan kaupungin organisaatio ([www.laitila.fi](http://www.laitila.fi))

## 2 TUTKIMUSASETELMA

Laitilan kaupungilla ei ole sertifioitua laatujärjestelmää, itse asiassa ei ole mitään laatu-järjestelmää.

Prosessikuvauksia on alettu tehdä noin kaksi vuotta sitten ensin sosiaalitoimessa konsultin avulla. Myöhemmin muut toimialat ovat lähteneet tekemään omia kuvauksiaan. Jokainen toimiala on tehnyt omalla tyylillään ja omalla ohjelmallaan. Jotkut ovat käyttäneet konsulttiapua, jotkut ovat tehneet itse. Yksikään toimiala ei ole kysynyt toiselta, joten kuvaukset eivät ole samanlaisia. Hallinnon kiinnostusta asiaan ei ole tullut ilmi.

Laitilan kaupunki kokonaisuudessaan ei ole tehnyt prosessikuvauksia tai laatujärjestelmää, joten kaiken kattava kattojärjestelmä puuttuu, koska johto ei ole katsonut sitä tarpeelliseksi. Kattojärjestelmän teko oli ensisijainen opinnäytetyöni kohde, mutta sitä ei hyväksytty, joten päädyin tekemään oman osastoni prosessin kuvaukset lisättynä tyytyväisyyskyselyllä.

### **Tutkimusongelma**

Tutkimuksen ja työn aiheena on tehdä teknisen toimen yhtenäiset prosessikuvaukset kunkin prosessin omistajan apuna ja avuksi.

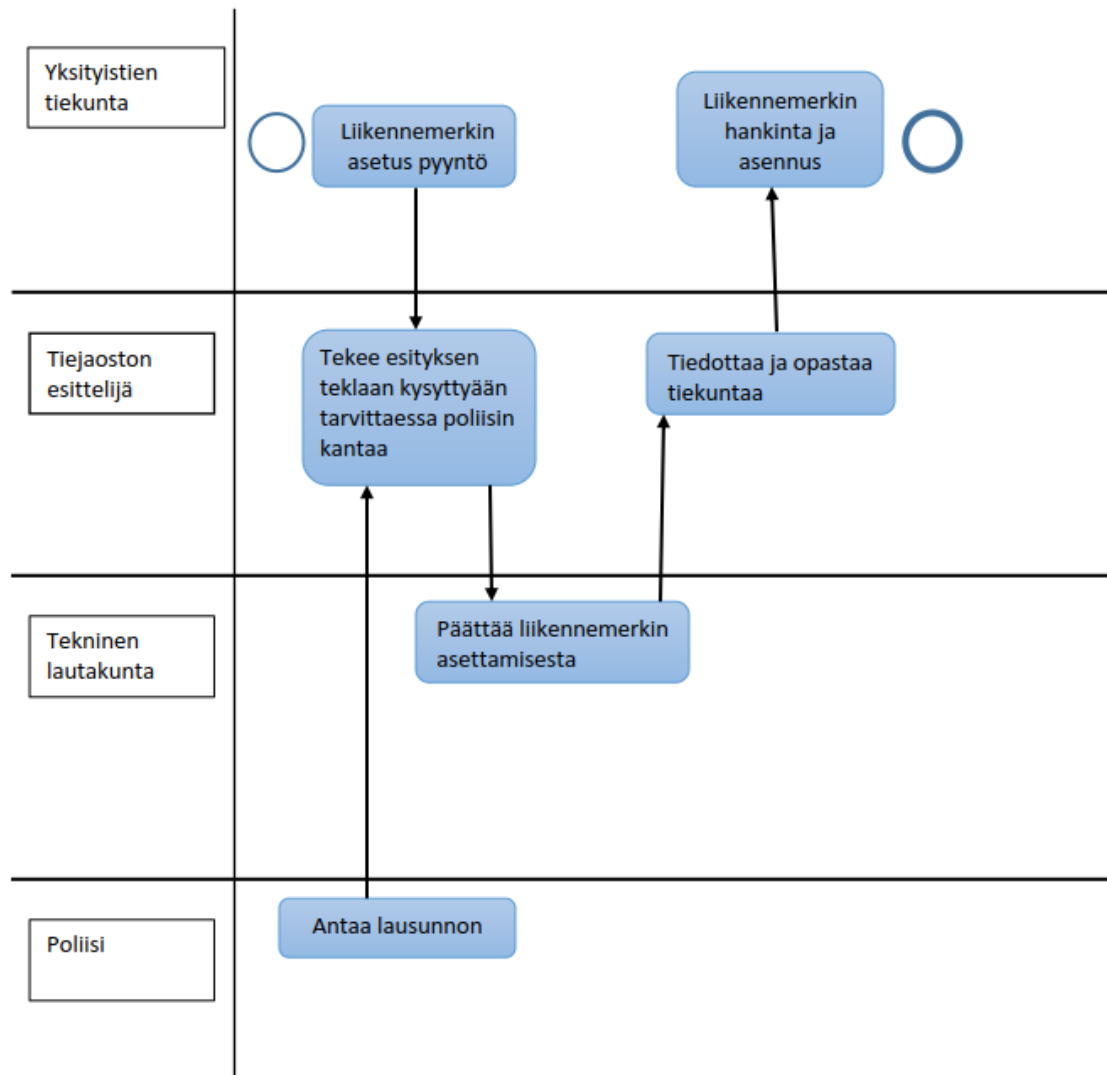
Teknisessä toimessa on viranhaltijoita, joilla on lakisääteisiä toimintoja, sekä toimessa olevia, jotka tekevät palvelutoimintaa. Lakisäänteisten toimintojen kuvaus on helpompaa, koska laissa on tarkkaan kerrottu mitä tehdään ja miten tehdään.

### **Tutkimusselostus**

Prosessit on kuvattu Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan julkaisun JHS-152 Prosessien kuvaaminen ohjeistuksen mukaan.

Prosessikuvauksiin tulee kaksipuoleiseen tulosteeseen perustietolomake ja kuvaus. Prosessin kuvaus voi olla yksittäisessä laajassa prosessissa useamman sivun mittainen. Esimerkki prosessin kuvauksesta on kuviossa 2.

Sysäys prosessikuvausten tekoon lähtee johdosta, jonka jälkeen johto selvittää ja tunnistaa prosessit (JHS152. 2016. 4).



Kuvio 2 Esimerkkiprosessi

Toisena osiona opinnäytetyössä tehtiin tyytyväisyyskysely Wepropol-nettikyselynä. Tyytyväisyyskyselyn teon yhtenä syynä oli selvittää käyttäjien ja organisaation tämän hetkiset tiedot teknisestä toimesta ja heidän suhtautumisensa resurssien käyttöön. Molemmissa on kyselyn mukaan parannettavaa.

### 3 PROSESSIEN KUVAUSTEN TEORIAM

Prosessien kuvaus julkishallinnossa on aihe, josta on kirjoitettu useampi saman sävyinen teos.

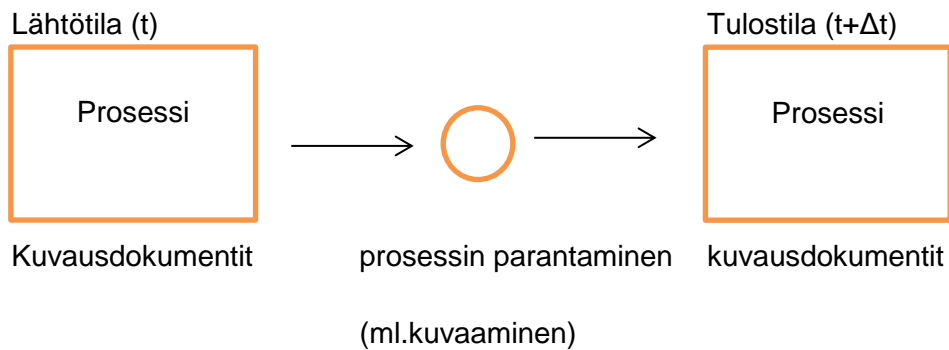
Kirjallisuudesta tärkein tässä opinnäytetyössä lienee Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan julkaisu numero 152 Prosessien kuvaaminen, koska kuitenkin on kysymys kaupungin sisäisen toimialan prosessien kuvauksista. Toinen tärkeä julkaisu on Kuntaliiton julkaisema Julkisen sektorin prosessien kuvaukset.

Taulukko 1 Prosessi ja organisaatiokeskeisyyden erot (Kuntaliitto. 2016. 2)

Prosessikeskeisyys vs. organisaatiokeskeisyys	
Ongelma työprosesseissa	Ongelma ihmisten asenteissa
Arvioidaan prosessin sujuvuutta	Arvioidaan työntekijöitä
Prosessia voi parantaa	Löytyy parempia työntekijöitä
Hoidetaan työt yhdessä	Teen omat työni
Ymmärrän osuuteni prosessissa	Osaan oman työni
Koko tiimillä on vastuu työstä	Korostetaan yksilösuoritusta
Kehitetään osaamista	Valvotaan työntekijöitä
Mikä teki virheen mahdolliseksi?	Kuka teki virheen?
Poistetaan virhe lähteet	Korjataan virheitä
Asiakas määrää laadun	Asiantuntijat määräävät laadun

Prosessien tunnistaminen ja kuvaaminen on kehittämisen alku. Kaikki lähtee johdosta ja valuu sieltä alaspäin. Prosesseja pitää analysoida säännöllisesti.

Prosessin kuvauksen määrittäminen on lähtökohta jolla prosesseja saadaan parannettua. Sillä on lähtötila ja tulostila. (Karimaa. 2002 s.7)



Kuvio 3 Prosessin määrittäminen (Karimaa. 2002 s.7)

Määrityksen perustana on helpottaa prosessien kuvausta kun määrittäminen toimii oppaana. Lisäksi kuvaukset ovat parempia, kun määrittäminen kertoo, mikä on relevanttia. Prosessien hallinta ja parantaminen on helpompaa, myös organisaation yhteistyö parantamisessa helpottuu. (Karimaa. 2002. s.8).

Prosessien analysointia pitää tehdä sovitun periodin jaksoissa. Analysoinnilla varmistetaan prosessin oikeellisuus ja ajantasaisuus. Analysointi kertoo selvemmin tehdäänkö oikeita asioita oikeaan aikaan oikeita resursseja käyttäen (Kuvio 5).



Kuvio 4 Prosessien analysointi (vAMK, Sahi. 2006)

### 3.1 Prosessien kuvaaminen

Prosessien kuvaamisen ja prosessikartan teon pääsyy on se, että ymmärretään toiminnot, joiden avulla yrityksen tarjoamat tuotteet ja palvelut tuotetaan. Prosessikartassa on erittäin tärkeässä roolissa asiakas. Onnistunut prosessikartta kuvaa yrityksen kannattavuuden syyt (Laamanen. 2009. 60).

Organisaation viestintää voidaan auttaa prosessikuvauksella. Prosessikuvauksella tarkoitetaan prosessin eli toimintojen havainnollistamista yksinkertaiseksi työjärjestykseksi, työtavoiksi ja ohjeistukseksi. Prosessikuvaus on sopimus yhteisistä toimintatavoista (QL Laatu toiminta Oy. 2006. 19). Prosessien kuvauksessa käsitellään prosessissa olevien

toimintojen lisäksi niihin liittyvien tehtävien tietojen ja materiaalien tunnistamista ja kuvaamista (Martinsuo ym. 2010. 9).

Prosessikuvauksen tulee olla selkeä ja looginen. Hyvä prosessikuvaus on havainnollinen ja visuaalinen. Sen pitää kuvata prosessi yksinkertaisesti ja johdonmukaisesti olennaiseen keskittyen. Prosessikuvauksessa pitää olla kuvattuna kriittiset asiat, ei välttämättä kaikkea (Martinsuo ym. 2010. 15). Prosessikuvauksen tekoon kannattaa ottaa mukaan koko organisaatio, kaikki keitä prosessi koskee, koska siten saadaan paremmin henkilöstö sitoutettua (Martinsuo ym. 2010. 14). Myös prosessikuvauksesta tulee todellisempi, kun siinä on tekijät kertomassa, mitä todellisuudessa tehdään, ja saadaan myös ongelmat paremmin kartoitettua. Prosessikuvauksen teko voidaan aloittaa vasta, kun prosessin rajaus, vaatimukset, tuote, tarkoitus, asiakas ja suorituskyky ovat tiedossa ja johdolta on saatu tarvittavat resurssit (Laamanen 2012. 92).

Prosessien kuvaukset ovat prosessien johtamista, hallintaa ja parantamista varten. Prosessien johtaminen alkaa tunnistamisella ja määrittelyllä. Prosessien hallintaan kuuluu määrittely prosessille ja siihen osallistuville. Sekä näiden ohjaamista ja pitoa oikeissa puitteissa. Prosessin mallinnus on prosessin suunnittelua, perustamista ja parantamista. Prosessien kuvaus selkiinnyttää mm. työnjakoa. Prosessien kuvauksella saadaan tarvittavat mittarit, joilla voidaan mitata prosessin laatua. (Karimaa. 2002. 8)

Prosessin kuvauksen rakenne sisältää seuraavat:

- sidosryhmien vaatimukset ja organisaation tavoitteet
- prosessi toimintoverkkona
- prosessin toiminnot

Samat vaatimukset ja tavoitteet voivat kohdistua useaan prosessiin. Prosessikaavio visualisoi prosessia, jolloin siitä saa yleiskuvan (Kuvio 5). Toiminnoissa taulukoidaan yksityiskohtaisesti nimi ja ominaisuudet, tehtävät ja osalliset, lähtötila ja panokset sekä tuostila ja suoritteet. (Karimaa.2002.20)





Kuvio 5 Toiminnan kehittäminen prosessien avulla (Kuntaliitto. 2016.13)

### 3.2 Prosessien jako, perusteet ja vaiheet

Prosessit jaotellaan pääsääntöisesti kahteen: ne voivat olla joko ydinprosesseja tai tukiprosesseja. Lisäksi on strateginen prosessi jolla määritetään organisaation missio, visio tulevaisuudesta sekä strategia, jolla organisaatio pyrkii visioonsa (Karimaa. 2002. 10).

Ydinprosessissa on keskiössä ulkoinen asiakas. Tukiprosessit taas sitä vastoin on olemassa ydinprosesseja varten ja ne ovat yrityksen sisäisiä prosesseja. Ydinprosesseja on pääsääntöisesti vain muutama yrityksessä, yleensä viidestä viiteentoista (Hammer. 2001. 184). Tukiprosesseja ovat esimerkiksi talousosaston tai henkilöstöosaston omat prosessit, jotka koskevat yrityksen taloutta tai henkilöstöä. Myös tietohallinto on usein tukiprosessi.

Prosessit voivat jakautua myös aliprosesseiksi tai osaprosesseiksi, jolloin niitä voi kuvata useammalla tasolla.

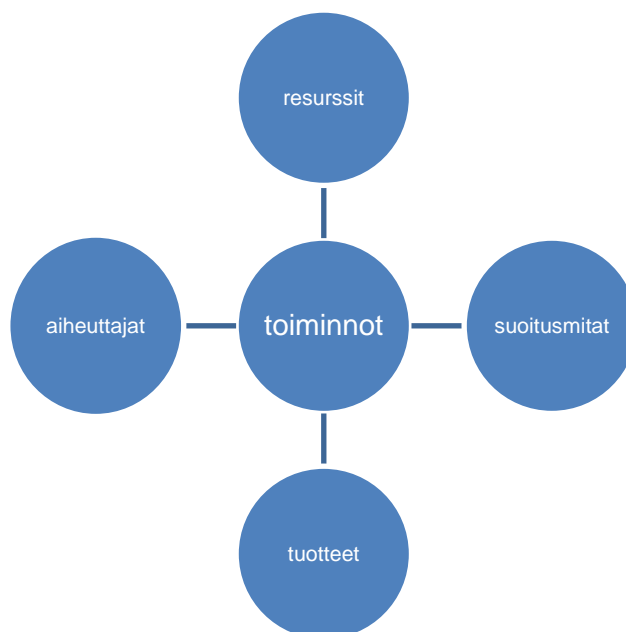
Prosessien kuvauksia voidaan tehdä neljällä vakiintuneella tavalla, vuokaavio, uimara-takaavio, tehtävämatriisi sekä prosessin tekstimuotoinen ohjeistus. Toki organisaatiolla voi olla joku oma, näiden edellä mainittujen yhdistelmä kuvata omat prosessinsa. Organisaation sisällä pitää linjan olla yhtenäinen. Kuvaustekniikan ja -tavan pitää olla sovittu samanlaisiksi. On hankalaa ymmärtää muita, jos prosessikuvaukset on tehty eri tavoin saman organisaation sisällä. Kun prosessikuvaukset on tehty yhtenäisesti, niin niistä on helpompi löytää kehityskohteita. Prosessien kuvauksessa kannattaa käyttää tekemistä kuvaavia verbejä, kuten suunnittelee, arvioi, tallentaa, symbolien lisäksi.

Organisaatiolla on prosessikartta joka esittää organisaation ydin- ja tukiprosessit ja niiden yhteydet.

Prosessi käynnistyy aina herätteestä, siihen tuodaan syötteitä ja prosessin tarvitsemia resursseja. Prosessin päävaihe on toiminta, joka päättää koko prosessin lopputulokseen, lisäksi saattaa syntyä sivutuotteita (Hartvaara. 2016. 3).

Yritykseltä, tässä tapauksessa Laitilan kaupungilta ja sen johdolta pitää tulla selkeä toimeksiänto ja tavoitteet, unohtamatta tarvittavia resursseja (JHS 152. 2016. 3).

Prosessi koostuu eri toiminnoista, jotka voivat olla osia monista eri organisaation yksiköistä ja ne koostuvat funktioista (Kuvio 6).



Kuvio 6 Toiminnon yhteydet (Karimaa. 2002.14)

### 3.3 Prosessin mallintaminen ja tunnistaminen

Prosessien kuvausdokumenttien synty voisi olla esimerkiksi seuraava:

- selvitetään sidosryhmien vaatimukset ja organisaation tavoitteet (vaatimukset ja tavoitteet taulukko)
- piirretään prosessi (prosessikaavio)
- selvitetään prosessin tehtävät (toiminnot taulukko)
- määritellään resurssit (tunnusluvut)
- parannetaan prosessin toteutusta (päivitetään tunnusluvut)
- parannetaan prosessin mallia (päivitetään kaaviota ja toiminnot taulukkoa)

Prosessikuvaukset eivät ole kertakäyttöisiä (Karimaa. 2002. 9)

Prosessin mallinnuksen tarkoituksena on kuvata toiminnan etenemistä, toiminnan tekijöitä, työtehtävien suoritusjärjestystä, toiminnan kestoa ja toiminnan siirtymistä rajapinnoilla (Hartvaara. 2016. 5).

Prosessien mallintamisen perusedellytyksenä on, että organisaation johto on tunnistanut prosessit ja määritellyt niille omistajat. Prosessin omistaja on ehdoton edellytys hyvälle kuvaukselle, siihen ei kuitenkaan nimetä ketään nimeltä vaan käytetään organisaatioasemaa.

Prosessikuvauksessa pitää olla tunnistetiedot, kuten päivämäärä ja tekijä. Prosessikuvauksessa käytetään sovittuja symboleja, rakenteita, termejä ja käsitteitä. Laamasen mukaan (s.163) prosessikuvauksen tulee edetä vasemmalta oikealle eikä ylhäältä alas. Sen on oltava looginen ilman ristitioja.

Prosessien tunnistaminen tarkoittaa oikeiden haluttujen prosessien löytämistä. Tunnistamisen avulla määritetään mistä prosessi alkaa ja mihin se päättyy. Tähän liittyy myös prosessien luokittelu ydin- ja tukiprosesseihin. (Laamanen. 2009 52)

Jokaisen organisaation tulee ensimmäiseksi tunnistaa omat prosessinsa ja nimetä ne. Tämä on kriittinen vaihe, koska sillä määritetään yrityksen tärkeimmät prosessit. Pääprosesseiksi nimetään usein olemassa oleva yksikkö tai osasto ja se on väärä toimintatapa. Vaatii taitoa tunnistaa prosessi yli osastorajojen koko organisaatiota ajatellen (Hammer.

2001. 184). Prosessikuvauksessa prosessin nimen pitää olla toimintaa kuvaava, jolloin prosessista saa heti jonkin käsityksen.

### 3.4 Nykyprosessit ja tavoiteprosessit

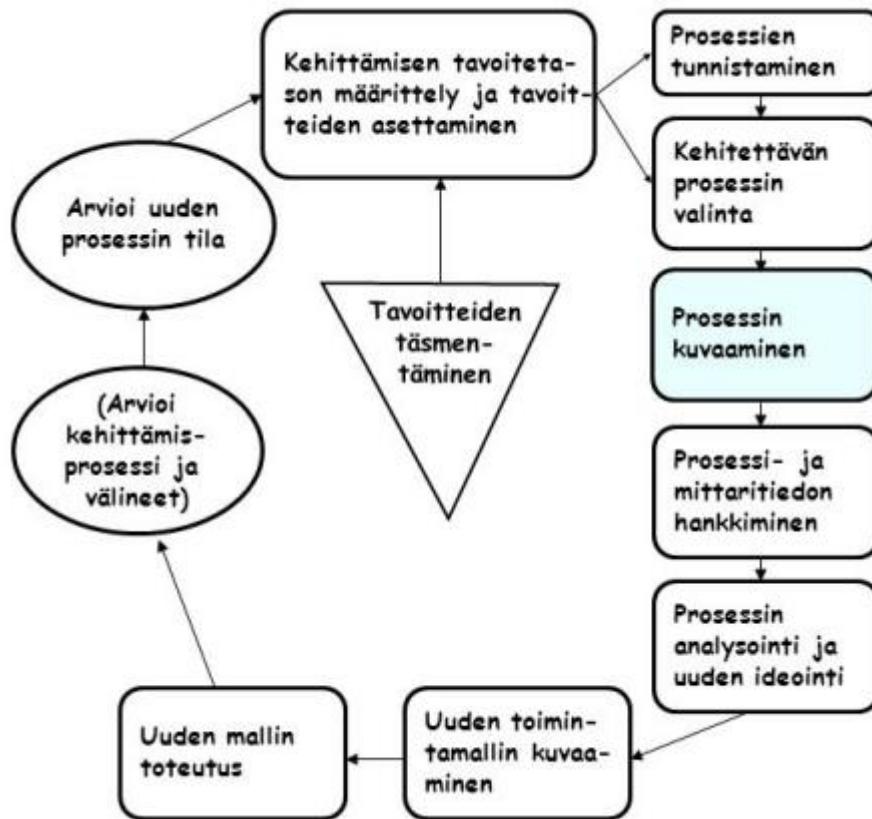
Kehittäessä prosesseja tunnistetaan nykyinen, olemassa oleva prosessi ja tavoiteprosessi, johon pyritään. Nykyisellä prosessilla tarkoitetaan sitä prosessia, jollaisena toiminta todella tapahtuu, tavoiteprosessi on se toiminto, jollainen prosessin pitäisi olla (Martinsuo ym. 2010. 4).

Prosessin voi myöskin määrittää toimintoketjuksi, jossa ovat tietyt tuotokset ja tietyt vastaanottajat tuotoksille. Vastaanottajat eli asiakkaat voivat olla sisäisiä taikka ulkoisia. (Kiiskinen ym. 2002. 28). Prosessin määritelmä voi olla myös loogisesti toisiinsa liittyviä toistuvia toimintoja resursseineen, joiden syötteet muutetaan toiminnaksi. Prosessi voi olla myös sarja toimenpiteitä ja resursseja (Kuntaliitto. 2016. 3).

Toimintojen toteuttamiseen tarvitaan erilaisia käytäntöjä ja resursseja. Prosessikuvausten avulla voidaan kuvata mikä tahansa toiminto organisaatiossa. Niiden avulla saadaan kuvattua prosessien tärkeimmät tekijät (Kuvio 7), kuten esimerkiksi henkilöstö, resurssit, työkalut ja menetelmät (Laamanen & Tinnilä 2009. 121, 123).

Prosessikuvauksen avulla voidaan selventää, mitä prosessissa tapahtuu ja näin selvittää, tehdäänkö oikeat asiat ja tehdäänkö ne oikein. Kuvauksia tehdään myös selvittäessä prosessin johtamista tai ongelmien ratkaisemista. Prosessikuvausten teko aloitetaan keräämällä perustiedot prosessista omalle perustietolomakkeelle, jonka jälkeen prosessikaavio voidaan tehdä. Perustietoja ovat muun muassa prosessin nimi, prosessin omistaja, prosessin lähtötiedot, prosessin resurssit, prosessin vastaanottaja. Lisäksi tarvitaan tiedot mistä prosessi alkaa ja mihin se päättyy. (Hartvaara 2008).

Prosessikuvaus itsessään on kaavioon tehty esitys, jossa näytetään graafisesti kyseisen prosessin toiminnot ja henkilöt tai roolit. Prosessikaavion voi tehdä kevennetysti vuokaaviona, jossa ovat vain toiminnot ja tiedot.



Kuvio 7 Prosessien kehittämisen vaiheet yleisesti (Kuntaliitto. 2016. 16).

Prosessien kuvauksessa pitää rajata aluksi mitä osiota aletaan kehittää ja millainen se tulee olemaan käytännössä, mitä prosesseja se koskee. Lisäksi on saatava tietoa kuvattavien prosessien nykytilasta ja niistä toiveista, mihin kuvauksella pyritään, mikä on kehittämisen ja kuvauksen päämäärä. Prosessianalyysin jälkeen voidaan tietyt alueet määrittää uudelleen. Uudelleenmäärittely voi koskea eri prosessien keskinäisiä kytköksiä, prosessien organisointia tai tarvittavia resursseja. Tavoitteena oleva prosessi kuvataan siten, miten haluttaisiin toiminnon olevan, jotta saavutettaisiin paras tulos (Martinsuo ym. 2010. 6-7).

Kun tavoiteprosessi on kuvattu, tulee tehdä prosessin kokeilu joko mallintamalla taikka todellisissa olosuhteissa. Tällöin voidaan tarkkailla, toimiiko prosessi tavoitteen mukaisesti, tarvitseeko prosessikuvaukseen tehdä muutoksia ja korjauksia. Tämä kokeilu tehdään siksi, että saadaan selville helpohkosti toimiiko prosessi siten, miten on tavoiteltu.

Kokeilulla vältetään ongelmat, joita saattaisi syntyä jos prosessi vietäisiin esimerkiksi tuotantoon kokeilematta sitä etukäteen.

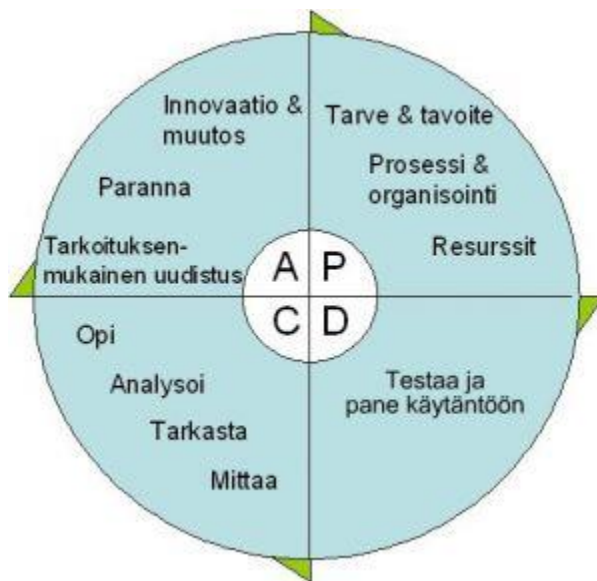
Kun tavoiteprosessi on testattu ja todettu toimivaksi, se otetaan käyttöön. Henkilöstölle annetaan riittävästi koulutusta ja tietoa prosessin hoitamiseksi asiallisesti. Vanhat ohjeet ja toimintatavat poistetaan käytöstä ja korvataan uusilla toimivilla. Prosessia ja sen toteutumista pitää kuitenkin tarkasti seurata ja kehittää edelleen (Martinsuo ym. 2010. 7).

### 3.5 Prosessien kehittäminen ja kuvausten hyödyt

Prosessien kuvaamisen yksi perustarkoituksia on prosessien kehittäminen, toiminnan tehostaminen ja parantaminen ja sitä kautta ongelmatilanteiden hallinta ja kustannussäästöt. Todellisuudessa tämä tarkoittaa asioiden keskittämistä, päällekkäisten töiden poistoa, mahdollisesti rinnakkaisvaiheiden lisäystä prosessin läpimenon saamiseksi nopeammaksi.

Prosessin kehittämisen pohjana on organisaation suunnittelu ja kehitys, joka lienee myös yrityksen toiminnan kehittämisen perusta. Kehitystyön pohjana on tunnistaa kriittiset toiminnot ja kehittää juuri niitä (Laamanen.2009 s. 92).

Jos prosessikuvaus on tehty liian ylimalkaiseksi, siinä voi olla liikaa tulkinnanvaraa ja hyöty kehittämisessä jää olemattomaksi. Liian yksityiskohtainen taas voi hidastaa kehitystyötä (Laamanen. 2009. 160). Prosessien avulla päästään kiinni Demingin ympyrään (Kuvio 8) ja näin ollen pystytään parantamaan yritystä ja sen toimintaa.



Kuvio 8 Demingin ympyrä (PDCA wikipedia)

Hyödyt prosessikuvauksiin ovat monenlaiset, prosessikuvauksia voi käyttää yrityksen ja tässä tapauksessa kaupungin johto, toimintojen kehitystyön tekijät, palvelutoiminnot. Prosessikuvauksia voidaan käyttää johtamisen, päätöksenteon ja suunnittelun välineinä. Prosessikuvausten avulla voidaan hallita muutosjohtamista ja poistaa päällekkäistoimintoja. Prosessikuvauksilla voidaan kerätä ns. hiljaista tietoa (JHS 152. 2016. 3).

Hyvä prosessikuvaus auttaa ymmärtämään kokonaisuutta sekä riippuvuutta asioiden välillä. Kuvauksessa pitää olla vain kriittiset asiat yksinkertaisesti kuvattuna. Kuvaus pitää tehdä prosessin omistajan johdolla mutta yhteistyössä prosessissa toimivien ihmisten kanssa. Prosessikuvauksen pitää olla samanlaisen sovitun rungon mukainen samantyyppisillä symboleilla. Prosessikuvauksia tehtäessä etuna voi olla myös se, että huomataan jonkin tärkeän asian tai tekemisen puuttuminen. Osaaminen ja järjestelmä saattavat olla kunnossa, mutta organisaatio ei toimi kurinalaisesti. Prosessikuvauksen lähtökohta on aina asiakas, häntä ei kiinnosta miten organisaatio toimii, tehdäänkö turhaa työtä ja kustannuksia.

### 3.6 Prosessien johtaminen

Organisaation tehtävänä on johtaa prosessejaan. Tämä tapahtuu ydinprosessien tunnistamisella, kuvaamisella ja dokumentoinnilla. Kun ydinprosessit on dokumentoitu, niitä aletaan analysoida ja arvioida. Johtamiseen kuuluu prosessien omistajien tunnistus ja valtuutus. Prosessien suunnitteluun ja kehitykseen on otettava mukaan kaikki asianosaiset, työntekijät ja ulkoiset sidosryhmät.

Organisaation pitää varmistaa että ydinprosessit tukevat strategisia tavoitteita. Tarvittaessa pitää resursseja kohdentaa tarkasti oikeaan paikkaan.

Prosesseja pitää kehittää jatkuvasti ja sopeuttaa ne tehokkuuteen, taloudellisuuteen ja vaikuttavuuteen (Kuntaliitto. 2016. 57),

### 3.7 Prosessien mittaus

Prosessien kuvaus ilman tarkempaa toiminnan analysointia on turhaa. Prosesseja ja niiden tehokkuutta pitää mitata ja tehdä korjaavia toimenpiteitä sen perusteella.

Mittauksessa pitää mitata sekä syitä että seurauksia. Mittaustuloksen pitää olla konkreettinen, sen pitää kattaa olennainen, kriittinen tekijä. Mittauksen pitää olla selväpiirteinen, ymmärrettävä ja helppokäyttöinen (Kuntaliitto. 2016. 62).

Esimerkkeinä mittauksista voi olla

- palvelun ja prosessin läpimenoaika
- palvelun toimitusaika ja toimitusvarmuus
- palveluprosessin virheet
- virheiden korjaamisnopeus ja -kustannukset
- asiakaspalautteiden määrä ja laatu
- tyytyväisten asiakkaiden määrä vs. tyytymättömien
- asiakastytyväisyyden kehitystrendi
- palvelun tuottamisen kustannukset

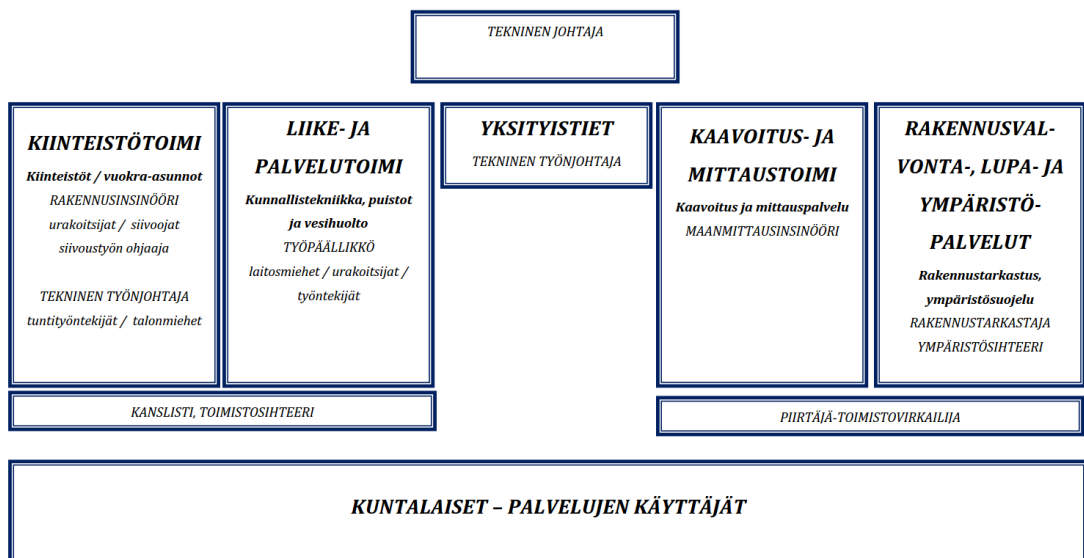


Prosessien suorituskyvyistä yksi eniten käytetyistä tunnusluvusta on läpimenoaika. Kustannukset ovat suoraan sidoksissa aikaan kuten usein myös laatu. Toimituksen täsmällisyys ja joustavuus ovat myös käytettyjä mittareita.

## 4 PROSESSIEN KUVAUS

Opinnäytetyössä kuvattiin Laitilan kaupungin teknisen toimen alaiset prosessit. Muut kaupungin toimialat ovat tehneet tai tulevat tekemään omat omantapaisensa kuvaukset, lisäksi yhteisiä, johtoa ja koko organisaatiota koskevia kuvauksia tullaan tekemään.

### *LAITILAN KAUPUNKI, TEKNINEN OSASTO / ORGANISAATIO*

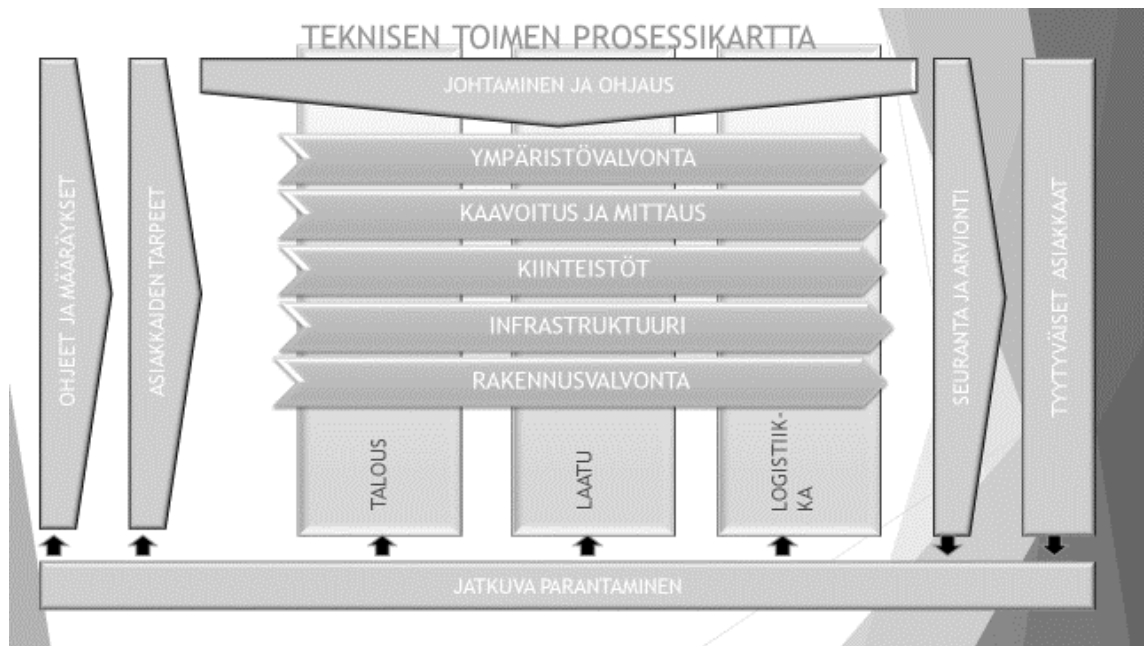


Kuvio 9 Teknisen toimen organisaatio ([www.laitila.fi](http://www.laitila.fi))

Prosessien kuvaustyö aloitettiin kertomalla koulutuspäivänä koko osaston henkilöstölle perusteet prosessien kuvaukselle. Koulutuspäivän esityksen materiaali on liitteenä 2.

Prosessien kuvausta käytiin läpi yksityisteistä tehtyjen esimerkki prosessikuvausten avulla. Aluksi tehtiin prosessien kuvaustasojen määrittely, edeten siitä prosessien tunnistamiseen ja kuvaamiseen. Päädyttiin tapaan, että prosessien omistajat tekevät prosessikuvaukset itse, koska he tietävät parhaiten mitä tehdään. Opinnäytetyön tiimoilta lupauduttiin avustamaan tekemisessä, sekä prosessien kuvausten puhtaaksi piirtämisessä, jotta ne tulevat tehtyä samalla tavalla. Toiveena olisi ollut, että ydinprosessit ja niiden omistajat olisivat tulleet johdolta, mutta henkilövaihdosten takia näin ei tapahtunut.

Prosessien kuvaamisen ensimmäinen hankaluus henkilöstöllä oli tunnistaa omat prosessinsa. Teknisen toimen prosessikartta oli tehty etukäteen, jossa oli kuvattu teknisen toimen pääprosessit (Kuvio 10). Toimintakaavio esimerkkinä prosesseista on taulukossa 2, toimintokaaviossa ei ole kuitenkaan vielä kaikki prosessit kuvattuna (JHS 152. liite 2).

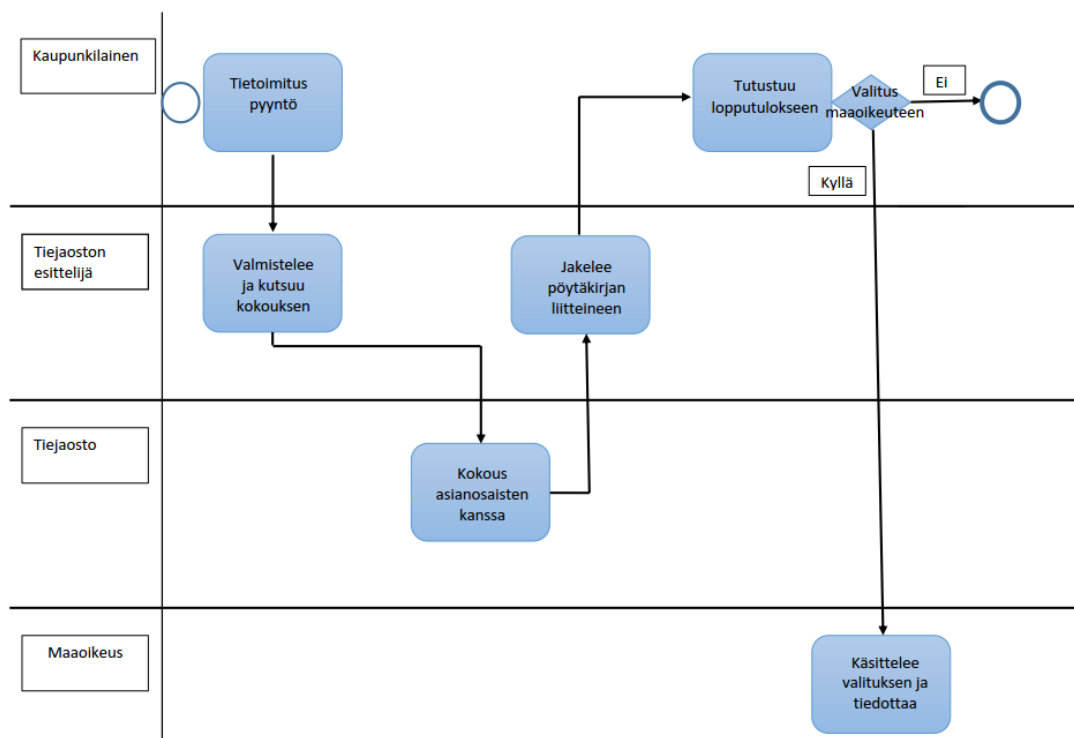


Kuvio 10 Teknisen toimen prosessikartta

Taulukko 2 Teknisen toimen toimintokaavio

A Prosessin nimi				
Osaprosessi	Toiminnot	Tehtävät	Toimijat	Tulostila/suoritteet
A1 Ympäristövalvonta	A1.1 Toiminto	A1.1.1 Tehtävä		
	A1.2 Toiminto	A1.2.1 Tehtävä		
A2 Rakennusvalvonta	A2.1 Tarkastus	A2.1.1 Uuden kohteen vastaanottotarkastus		
A3 Kaavoitus ja mittaus	A3.1 Mittaaminen	A3.1.1 Tehtävä		
	A3.2 Toiminto	A3.2.1 Tehtävä		
A4 Infrastrukturi	A4.1 Kaavatiet	A4.1.1 Auraus		
	A4.2 Puistot	A4.2.1 Siistiminen		
A5 Kiinteistöt	A5.1 Siivous	A5.1.1 Puhtaanapito		
	A5.2 Kiinteistöjen kunnossapito	A5.2.1 Talonmiespalvelu		
		A5.2.2 Korjaus		

Esimerkkinä esitettiin yksinkertainen yksityisteihin liittyvä tietoimitusprosessi, joka on kuvattu kuviossa 11. Ensin täytettiin myös perustietolomake (JHS 152. liite 1) kaikista kuvattavista prosesseista. Tämä lomake tulee olemaan kaksipuoleisen prosessikuvauksen kakkosivulla.



Kuvio 11 Tietoimitusprosessi

Prosessikuvauksessa käytettiin julkaisun JHS 152 mukaisia symboleja (JHS 152. 2016. 11).

Perusteiden ja prosessien kuvauksen toimintatavan selvittyä käytiin kiinni itse työhön. Prosessit on pääasiassa kuvattu, osa prosessien kuvauksista vaatii hienosäätöä, osa vaatii vielä vähän enemmän työtä. Esimerkiksi ympäristönsuojelusta ei prosessien omistaja katsonut tarpeelliseksi tehdä kuvauksia, koska ne löytyvät Ympäristöministeriön in-

ternet sivuilta [www.ym.fi](http://www.ym.fi) valmiiksi kuvattuna. Osa rakennustarkastukseen liittyivistä prosesseista on myös kuvaamatta henkilövaihdoksen takia, mutta ne tullaan tekemään samanlaisiksi.

Puhtaaksi piirretyt prosessikuvaukset on annettu prosessien omistajille tarpeellisia korjauksia ja lisäyksiä varten.

Toiveena on, että jossain vaiheessa loputkin prosessien omistajat kuvaavat omat prosessinsa, minkä jälkeen ne voidaan laittaa Laitilan kaupungin intranetsivuille koko organisaation nähtäväksi. On hyvä, että myös muut toimialat näkevät, mitkä prosessit kuuluvat teknisen toimen alaisuuteen ja miten mikäkin prosessi etenee. Tällä hetkellä on pientä epäselvyyttä siitä mikä kuuluu tekniseen toimeen ja mikä ei, sekä se, kenelle teknisessä toimessa kuuluu mikäkin toiminto. Suurena syynä tietämättömyyteen on resursin muuttumisesta johtunut toimenkuvien päivitys.

## 5 TEKNISEN TOIMEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

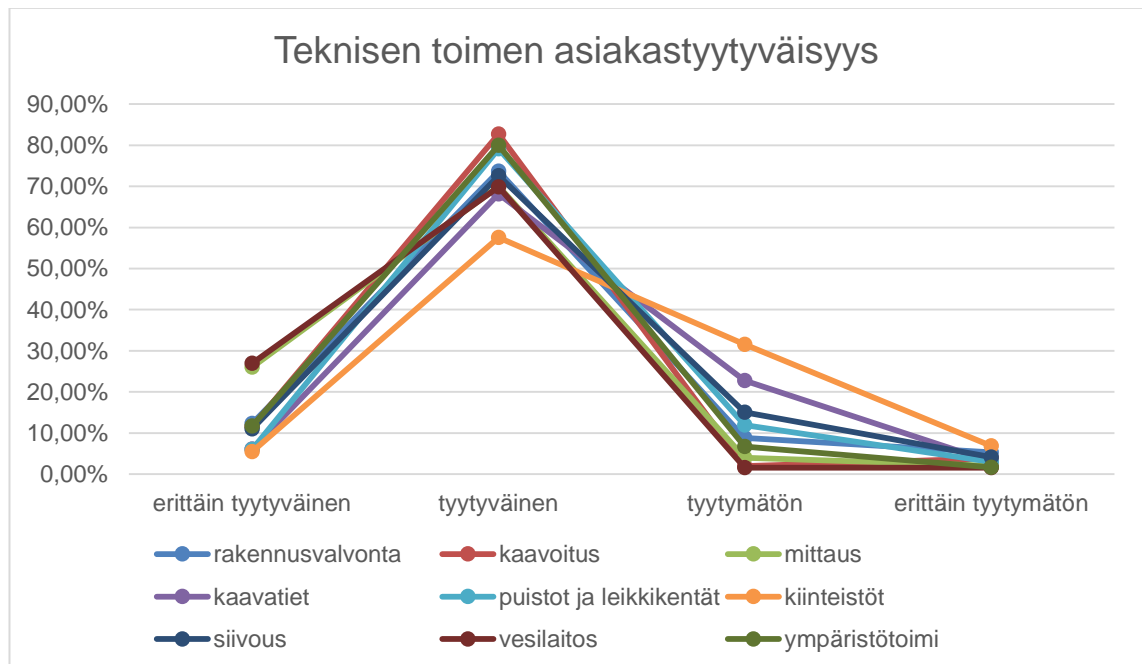
Asiakastyytyväisyyskysely tehtiin Webropol-ohjelmalla. Kysely jaettiin sähköpostitse koko kaupungin henkilöstölle sekä teknisen lautakunnan ja ympäristö- ja rakennuslautakunnan jäsenille, yhteensä noin 650 hengelle. Lisäksi kysely laitettiin Laitilan kaupungin nettisivuille ([www.laitila.fi](http://www.laitila.fi)) linkkinä, jotta kuntalaisetkin saivat halutessaan osallistua.

Kysymykset ja Webropol-yhteenveto ovat liitteessä 1.

Vastauksia tuli yhteensä 74 kpl, jolloin vastausprosentiksi saadaan noin 11 %. Vastajista suurin osa (68 kpl) oli kaupungin työntekijöitä. Luottamushenkilöistä vastaajia oli vain neljä, josta voidaan päätellä, että joko heitä ei kiinnosta oman lautakunnan alainen toiminta tai eivät katsoneet vastaamista tarpeelliseksi.

Kyselyyn vastanneiden ikäjakautuma oli suunnilleen sama kuin kaupungin työntekijöiden.

Kommentteihin olen ottanut ne, jotka kuvaavat toimintaa. En osaa sanoa / en käytä -kommentit olen poistanut.



Kuvio 12 Teknisen toimen asiakastyytyväisyys

## 5.1 Tulokset osastoittain

### Rakennusvalvonta

Rakennusvalvontaan kuuluu uusien rakennusten lupien myöntäminen, tarkastusten tekeminen sekä kaava-alueen puuston hallinta.

Rakennusvalvontaa hoitaa Laitilan kaupungilla rakennustarkastaja apunaan toimistosih-teeri. Rakennustarkastajan virka kyselyhetkellä oli täyttämättä, edellinen tarkastaja jäi eläkkeelle pitämättömine lomineen viime vuoden marraskuussa, minkä jälkeen virkaa on hoitanut kahdesti kuussa ostopalveluna naapurikaupungin rakennustarkastaja tai kiireel-lisimmät asiat työpäällikkö. Viran täyttö on viivästynyt haun uudelleen auki laiton ja vali-tusten takia. Uusi rakennustarkastaja aloitti virassaan elokuun alusta.

Vastaajia tähän osioon oli 57 kpl, positiivisesti suhtautuneita oli näistä 86 %. Suurin osa negatiivisista kommentteista oli juurikin koskien tätä tarkastajan hakuprosessia ja sen kestoa.

#### Kommentteja:

On toiminut, kun on tarvittu Nykyinen tilanne ja sijaisuusjärjestelyt ovat aiheutta-neet ongelmia.

kysymyksiin on aina vastattu, vaikka henkilökuntamäärä on niin pieni ... joten pal-velusta täydet pisteet

Tällä hetkellä sekasortoinen tilanne, kun ei ole tarkastajaa

Rakennustarkastajan haku on pohjanoteeraus meille nauraa jo kanasetkin!!!

Pitkät ajat erilaisiin toimintoihin, tarkastuksiin ym.

Aina kaikki ei mene kuin "Strömsössä". Kuitenkin asiat on hoitunu. Meillä Soukais-ten koulussa mittavat remontit. Katot, ulkovuori ja odottamaton vesivahinko. Kaikki on hoitunut.

Rakennustarkastajan valinta on kovasti pitkittynyt. Miksiköhän paikkaa ei voitu lait-taa jo aikaisemmin auki?

Rakennustarkastajaa ei ole ollut sen jälkeen kun edellinen jäi eläkkeelle.

### Kaavoituspalvelu

Kaavoitukseen kuuluu kaupungin kaava-alueen käytön määrääminen tiettyyn toimintaan kuten erimerkiksi kerrostalo, omakotitalo, maatalous tai viheralue.

Kaavoitusta hoitaa sivutyönään maanmittausinsinööri. Hän sai kaavoituksen hoitoonsa teknisen johtajan jäätyä eläkkeelle ja kouluttauduttuaan työn ohella Aaltoyliopistossa yhdyskuntatekniikan asiantuntijaksi.

Vastaajia 52 kpl, joista positiivisia 94 %. Kommentoijista lähes kaikki sanoivat, etteivät ole käyttäneet palvelua. Kaavoitus palveluna ei näy tavalliselle kuntalaiselle kovinkaan vahvasti.

#### **Kommentteja:**

Avoimuus on lisääntynyt sitten 1980-luvun.

#### **Mittaustoimi**

Mittaustoimeen kuuluu tonttien, rakennusten ja muiden objektien paikalleen mittaus. Mittaustoimea hoitaa maanmittausinsinööri, apunaan rakennusvalvonnan toimistos sihteeri.

Vastauksia 50 kpl, positiivisia näistä 96 %. Kommentoijista valtaosa ei ole käyttänyt palvelua, mutta esiin nousee maanmittausinsinöörin palvelualltius.

#### **Kommentteja:**

Harvoin on tarvittu, mutta silloin OK  
nopeaa vastaamista kyselyihin, se on minun kokemukseni  
Mittausteknikko hyvin palvelualltis.

#### **Kaavatiet**

Kaavatiet on lähinnä katuja, jotka ovat kaupungin keskustan kaava-alueella. Keskustaa halkoo myös muutama ELY-keskuksen hallinnoima valtion omistama tie. Valtion tiet kuvitellaan usein kaupungin hoitovastuulle vaikka näin ei ole. Kaupunki huolehtii katujen ylläpidosta ja valaistuksesta. Vastuuhenkilönä on työpäällikkö alaisenaan kaksi työntekijää.

Vastauksia tuli tähän osioon 66 kpl, joista tyytyväisiä oli 74 %. Kommenteissa mainitaan katujen ja teiden kuoppaisuudesta sekä epäsiisteydestä, mutta myös kiinteistöihin kuulusta tai valtion teistä, jotka eivät näihin kuulu. Kommentit ovat enemmänkin negatiivisia.



**Kommentteja:**

Teiden kunto alkaa olemaan todella huono. Osa kaduista kuuluu kylläkin valtion ylläpitämiin.  
 Osittain hyvässä kunnossa  
 Pyörätie olisi hyvä kulkea jokivartta pitkin Kaukolasta Kotoharjuun.  
 Kaikki tiet eivät ole niin hyvässä kunnossa eikä tien vierustat  
 Toisinaan isoja reikiä asfaltissa tai liikennemerkkejä kumossa. kuoppia riittää  
 Minulla yksi kokemus: Hartikkalassa oli asfalttiin muodostunut kuoppa, josta epäil-  
 lin koituvan autolle rikkoontumista. Tein ilmoituksen tekniselle toimistolle. Asia kor-  
 jattiin seuraavana aamuna.  
 Asumme peruna peltoa muistuttavan tien päässä! Kiinteistö vero kyllä kerätään!  
 Kuoppaisia teitä, tosin en tiedä mitkä teistä ovat kaavateitä. Olettaisin, että kes-  
 kustan alueen tiet ovat.  
 Terveyskeskuksen pihaanajo on hankalaa ja kääntyy kapean U-kurvin kautta. Pal-  
 jon raskasta liikennettä myös tällä alueella, mitä ei suunnitellessa ole huomioitu.  
 Tiestön kunnossapito huonoa.  
 Tieympäristöjen siisteydessä joskus toivomisen varaa.  
 Huonossa kunnossa

**Puistot ja leikkikentät**

Puistoalueita kaupungin keskustaaajamassa on noin 21 hehtaaria, joista osa on luonnon-  
 varaisia metsikköjä. Yleisiä kaupungin leikkikenttiä on 14 kpl, lisäksi päiväkotij- ja koulu-  
 kiinteistöillä on omansa sekä esimerkiksi Laitilan seurakunnalla on oma. Puistoista ja  
 yleisistä leikkikentistä vastaa työpäällikkö kahden ympärivuotisen ja yhden kesäaikaisen  
 työntekijän kanssa.

Vastauksia tähän tuli 67 kpl, joista tyytyväisiä 85 %. Kommenteissa on pääosin kiittelyä  
 ja kehuja.

**Kommentteja:**

Hyvässä kunnossa  
 Puistoja voisi olla enemmän, esim. joen rannassa  
 Nyt kun leikkikenttiä on korjailtu niin ne rupeaa olemaan hyvässä kunnossa, mutta  
 Vaahteraportin leikkikenttä on aivan liian pieni lapsimäärään nähden!  
 Harvoin käytän, mutta mielestäni hyvässä kunnossa ovat alueet ja hyvät leikkivä-  
 lineet  
 Leikkikentät ok mutta puistojen siisteyteen tulisi enemmän kiinnittää huomiota  
 tällä hetkellä ei ole omaa tarvetta, mutta aikanaan 90-luvulla omakotitaloni naapu-  
 rissa oli leikkikenttä, joten tyytyväisyyttä on.  
 Enemmän saisi kehittää  
 Kiitos on monta uutta hienoa leikkipuistoa! Mutta lisää työntekijöitä hoitamaan  
 puistoja ja teitä varsineen. Laitila ei ole siisti eikä viihtyisä!  
 Kirkkopuisto torin vierellä on viihtyisä. Leikkipuistoja en ole aikoihin käyttänyt.

Osa todella huonossa kunnossa mm. välimetsä, Kotoharjussa todella hyvä leikkipuisto, sinne jalkapallokenttä onkohan tulossa koskaan? joskus kun tontteja markkinoitiin niin mainostettiin että tulossa  
 Enemmänkin voisi niihin panostaa. Samalla vanhemmille jotain kiinteitä kuntoiluvälineitä tms. saisi olla.  
 Uusi leikkipuisto lähellä Tiililää on todella hyvä ja paljon käytössä.

## Kiinteistöt

Kiinteistöjä kokonaan kaupungin omistuksessa on 17 julkista rakennusta, 12 koulukiinteistöä, 32 asunto-osaketta ja paljon muita kiinteistöjä, kuten varastoja, asuntoloita ja rantasaunoja. Yhteensä kaupungin kunnossapidettäviä rakennuksia on yli 60. Suurimmissa omassa käytössä olevissa kiinteistöissä on oma kiinteistöhoitaja, näitä on 7 henkilöä ynnä osa-aikaiset, mm. haja-asutusalueen kouluissa 7 kpl. Kiinteistöistä vastaa rakennusinsinööri apunaan tekninen työnjohtaja, joka on esimiehenä kiinteistöhuollon seitsemälle ja kunnossapito-osaston neljälle työntekijälle.

Vastauksia tuli 73 kpl, joista positiivisia 62 %. Kommenteissa negatiivisyyttä kiinteistöjen kunnan takia, sisäilmaongelmia on useammassa, jotka kuitenkin pääosin ovat joko korjauksessa tai suunniteltu lähiaikoina korjattavaksi, resurssipula huomioidaan muuttamassa.

## Kommentteja:

Ahtaita ja huono kuntoisia  
 Kunnossapitoa tulisi olla enemmän.  
 Vanhoja "homeisia" rakennuksia. Huoneilma on huono vähän jokapuolella.  
 Jotkut, kuten esim. kaupungintalo, toimii hyvin kiinteistönä, sen sijaan monissa muissa on kyllä puutteita.  
 Useissa on sisäilmaongelmaa  
 Yleensä ihan hyvässä kunnossa ja toimivat. Urheilutalo taitaa olla ankein kaupungin rakennuksista  
 Kiinteistöjen kunnossapito vaatisi kehittämistä!  
 Osittain pääseeet repsahtamaan.Olen tyytyväinen oman työpaikkani kiinteistöhuoltoon.  
 Kiinteistöistä osa on huonossa kunnossa ja yleisilme kaupungissa on sekava.  
 Korjaustarvetta on paljon  
 Vanhaa korjaamalla ei aina saa aikaan hyvää tai toimivaa.  
 Oma työpaikka sijaitsee kaupungin kiinteistöissä. Remonttia ja parannuksia on tehty. Hyvä.  
 Lapsistamme 2 vanhinta on käynyt päiväkotia vanhassa Rytsölän talossa vuosina 1997-2003 ja molemmille puhkesi astma päiväkotijakson aikana. Lapsilla ikäeroa 4 vuotta. Jäähalli erinomainen!  
 annetaan liian vähän kunnossapito rahoja kiinteistöihin  
 Nopeammin saisi tapahtua tarvittavat korjaukset määrättyissä kohteissa

Uimahalli ja kirjasto todella hienot  
 Hometaloja paljon. Asioita ei laiteta tärkeysjärjestykseen; ensin kuntoon päiväkotiasiat, terveyskeskus, koulut ja sitten vasta urheiluhallia. Kaupungin "Kunto-Kukkoa" saisi mainostaa enemmän.  
 Useimmat kiinteistöt ovat tikittäviä aikapommeja esim. neuvola , terveyskeskus, urheilutalo.  
 Kunnostustyötä riittää!  
 Toimipaikkani on kiinteistönä jo iäkäs, ja kaikenlaista remontoitavaa löytyy jatkuvasti. Olemme kuitenkin saaneet aina apua kohtuullisen nopeasti ja aina ammattitaitoisesti. Kiitos siitä!  
 Kiinteistöhuolto ei toimi, kiinteistön perushuolto esim. rännien putsaus retuperällä  
 Kiinteistöhuoltoon lisää resursseja. Talonmiestoimet kaupungin hoidettaviksi.

## Siivouspalvelut

Siivoustoimi huolehtii kaupungin omassa käytössä olevien kiinteistöjen puhtaanapidosta ja päivittäisestä ylläpidosta. Vastuuhenkilönä on rakennusinsinööri alaisenaan siivoustyönohjaaja ja noin 25 siivoojaa.

Vastausten määrä oli 73 kpl, tyytyväisiä 84 %. Kommenteissa peräänkuulutetaan mm. tasaisempaa laatua, toisissa paikoissa toimii hyvin pienilläkin resursseilla, toisissa toiminta on suurpiirteisempää.

### Kommentteja:

Siivoustyön jälki on hyvin vaihteleva  
 Välillä ok, välillä vähän huonompaa siivoamista. Ikkunat voisi kerran vuodessa pestä, että paremmin ulos näkisi.  
 Ei siivota kunnolla kun aikaa ei ole  
 Normaalia toimintaa, ei mitenkään erityisen loistavaa mutta ei suurempaa valittamista  
 Siivousajan mitoitus on ihan minimissä ja aika ei riitä kunnan siivoamiseen. Työhuoneen lattioita ei pestä!  
 Siivouksen mitoitukset vedetty liian kireälle. Siivouksen taso paikoitellen heikko.  
 Paremminkin voisi siivota  
 joissakin kiinteistöissä tarvitaan omaa huoltamista myös, esim. työyhteisössäni työntekijät imuroivat itse omia työhuoneitaan, allergiariskin minimoimiseksi (pöly)  
 Puhdasta on ja halvalla! Ei esim vanhat maalittomat ja ikkunat pesemällä muutu uusiksi ja ei lämpöeristystä lisäännny vaikka kuinka hinkkaavat! Oma työ kannattaa yksityiset kerää voittoa samasta!!  
 Arvioin lähinnä työpisteeni kautta asiaa  
 Haluaisin tietoa enemmän. Onko nyt yksityinen palvelun tuottaja vai kaupungin omana toimintana? Miten laatua seurataan? Paljon luppoaikaa tuntuu terveyskeskuksessa ainakin olevan.  
 Siivousjälki riippuu todella paljon kuka siivooja on kyseessä, tasalaatuisempaa jälkeä peräänkuulutan

## Vesilaitos

Vesi- ja viemärihuolto tehdään kaupungin omana työnä. Kaupungilla on kuusi omaa vedenottamoita, lisäksi vettä saadaan Uudenkaupungin Vedeltä. Viemärituotteet johdetaan siirtoviemärillä Uuteenkaupunkiin, Vakka-Suomen Veden Hapönniemen jäteveden puhdistamoon. Kaupunki vastaa verkostosta ja pumppaamoista. Vastuuhenkilönä on työpäällikkö ja kaksi laitosmiestä. Vesilaitoksella on päivystys, joka tarvittaessa hoitaa myös muita kaupungin päivystysluonteisia ongelmia, mm. kaupungin kiinteistöissä.

Vastauksia tuli 63 kpl. Positiivisia 97 %, joten vesilaitokseen ollaan kovin tyytyväisiä. Vesilaitoksella on oma Facebook sivu, jossa on ajankohtaista tietoa lähes reaaliajassa. Kommenteissa kiitellään palvelua, jopa myös organisaation ulkopuolisen vain päivystäjänä toimivan alttiutta.

### Kommentteja:

täsmällistä ja ripeää. sosiaalisessa mediassa tiedotus on hyvin hyödyllistä (face-sivut)  
 Erityisesti XXX ansaitsee kiitokset ! Tietää ja hoitaa asiat eteenpäin!  
 Henkilökunta auttaa ja palvelee.  
 Asiantunteva, nopea ja toimiva palvelu!

## Ympäristötoimi

Ympäristötoimesta vastaa ympäristönsuojelusihteeri.

Vastauksia 60 kpl, tyytyväisiä 92 %. Kommentteja vain muutama joissa todetaan ”ei käytä, ei osaa sanoa”. Lisäksi kiitetään jäteasemaa, joka on toisen organisaation osan vastuulla.

### Kommentteja:

jäteasema puhdistamon vieressä on korvaamaton juttu, erityiskiitos siitä  
 En muista käyttäneeni palvelua. Mitä palvelua he tuottavat?

## 5.2 Parannusehdotukset tekniseen toimeen

Parannusehdotuksia tuli 26 + 19 kpl. Monessa kiinnitettiin huomiota työn laatuun ja työntekijöiden ahkeruuteen. Muutamassa kommentissa pyydettiin parantamaan asioita, jotka eivät ole teknisen toimen päätäntävallassa.

Kiinteistöhuoltoa kritisoitiin siitä, että tekee vain heille kuuluvia tehtäviä, eikä pyydettyjä laitteiden korjausta, irtaimiston siirtoa, tavaroiden kuljetusta, jotka ei kuulu toimenkuvaan kenelläkään teknisen toimen henkilöllä. Kuljettajia, vahtimestareita ja laitteiston korjaajia kun ei kaupungilla ole lainkaan palveluksessaan.

Byrokratiaa kritisoitiin ajattelematta työn määrää sekä laatu- ja säästötavoitteita. Lisäresursseja toivottiin rahan ja henkilöiden määrässä huomioimatta kaupungin säästötavoitteet ja palvelurakennemuutokset eli henkilöstösäästövaatimukset.

Lisätoiveina on uusien henkilöiden palkkaus kuljetuspalveluihin sekä laitteistojen ja apuvälineiden korjaukseen. Kaupungin pitäisi ostaa kuljetusvälineitä vuokrattavaksi tarpeen vaatiessa työntekijöille ja kaupunkilaisille. Tämän hetkiset resurssit eivät näihin riitä eivätkä näitä palveluja vaativat halua ymmärtää sitä, josta seurauksena on kiinteistöjen huono kunto, kun ei ehditä tehdä riittävästi kiinteistöhuollon perustehtäviä. Toivottiin myös ilmaisia korjaus- ja huoltopalveluja kaupunkilaisille.

Keskustan viihtyvyyttä pitäisi eräiden kommentoijien mielestä parantaa.

Osa-aikaisten talonmiesten sopimusten purku sivistystoimen kanssa ja toiminnan siirto tekniselle toimelle oli myös parannusehdotuslistalla.

### **Kommentteja:**

Sisäistä työnjohtoaan ja asennettaan asiakaspalveluun  
Talonmiespalveluissa monilta osin huomattavasti parannettavaa  
Kosteusvaurioiden suhteen toivoisin parempaa tiedonkulkua.  
Ainoastaan lisäresurssein.  
Kiinnittää enemmän huomiota omien kiinteistöjen hoitoon ja kunnossapitoon. Talonmies toimen muuttaminen vahtimestareiksi?  
Mahdollisesti töiden uudellee organisoitua ja kaikkien pitäisi tehdä 100% työtyä työaikana  
rahaa ja ihmisiä kaiketi vaan lisää  
Olette melko vaikeasti tavoitettavissa pienissäkin korjaushommissa. Terveisin kotihoito

Odotan tulevaa kun päiväkotia valmistuu ja näenkö päivän ettei enää korjata nyt olis jo uusi kaikilla korjaus rahoilla viimeisen 20 vuoden ajalta!

Työnkierrolla esim siivouspalveluissa. Ottamalla käyttöön wc siivottu klo pvm laput yms paikat.

Sovitut tehtäisiin sovitussa aikataulussa

Paras tapa parantaa on mielestäni se, että jos asiakas huomaa jonkun epäkohdan, siihen tartuttaisiin.

Kiinteistöistä pidettäisiin parempaa huolta ja korjattaisiin viat heti kunnolla. Vaatii rahaa, jota ei ole. Toivon ainakin, että uusia rakennuksia hoidettaisiin asianmukaisesti.

työnjohto puolen pitäisi enemmän seurata kiinteistöjen kuntoa ja anoa rahaa parempaan kunnossapitoon

Suuriin Kunnossapito töihin luvan saanti hankalaa. Rahaa myönnetään erittäin niukasti, ylittää melkein aina budjetin.

Edes pieni ripaus ammattitaitoa kiitos. Ps v..t...u ei ole sitä !

Lähinnä erot muodostuvat esim. eri talonmiesten kesken. Osa hoitaa tehtävänsä kiitollisesti ja osa ei. Ainakin pitäisi viedä asiat eteenpäin jos omat tiedot ja taidot ei riitä !!

Nopeus

On. XXX saisi työntekijöiden ja ylimmän johdon välistä olla kokonaan pois. En näe tarpeellisenä. Byrokratian purkua tältä osin toivotaan ja töiden uudelleen järjestelyjä. Uusi teknisen toimen johtaja on mies paikallaan.

Valvonta parempi liian paljon oleskellaan varikolla ja työajat tarkemmaksi

Työnjohdon ja työntekijöiden keskinäinen kommunikointi voisi olla parempi.

Tekninen toimi pitää huonosti yhteyttä eikä kerro suunnitelmistaan (ehkä pientä parannusta viime aikoina). Joku henkilö ei ole edes vastannut sähköpostiin!

Vanhusten ja vammaisten apuvälineiden, esimerkiksi tukikaiteiden asennus- ja kuljetuspalvelu olisi hyvä tukipalvelun muoto kotona asuvien ja sairaaloista kotiutuvien kotona selviytymisen apuna.

Peruskiinteistöhuoltotyöt pitäisi tapahtua automaattisesti, esim. joku lista syksyllä tehtävistä töistä tms. Ettei tarvitsisi joka vuosi samaan vuodenaikaan samoista asioista soittaa montaa kertaa

Tiedottamista kiinteistöjen käyttäjille omista operaatioistaan ja toimenpiteistään.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET

Johtopäätöksinä teknisen toimen tyytyväisyyskyselyyn voi todeta, että tiedotus on ainakin ollut puutteellista. Toiminnan on toivottu olevan samaa kuin aina ennenkin, huomioiden sitä seikkaa, että kustannukset ovat kasvaneet ja henkilöstö vähentynyt. Tieto näistä resurssimuutoksista ei ole mennyt koko henkilöstölle, vaan vaaditaan samaa palvelutasoa kuin aiemmin on ollut isommalla organisaatiolla ja rahamäärällä.

Tekninen toimi tekee erittäin ohuella organisaatiolla vaativia lainsäädännössä mainittuja töitä. Monessa kohdassa työtä tekee vain yksi henkilö, ilman vakituista varamiestä. Lomien ja vapaiden aikana sijaisia ei palkata, työt joko jäävät tekemättä tai niitä tekee joku tietämättä välttämättä täydellisesti miten tehdään.

Kuljetuspalvelun tiedetään olevan puute, mutta teknisen toimen autot ja työntekijät ovat kiinni omissa töissään autot täynnä työkaluja ja tarvikkeita eikä vapaata resurssia ole ja tuskin saadaan palkatakaan tai ostaa, koska pitää saada säästöjä.

Tässä tulee esiin, että Laitilan kaupunki, kuten varmasti muutkin kunnat ja kaupungit on erittäin hajanainen työyhteisö. Eri toimialoilla ei ole mitään tekemistä tai tiedonkulkua keskenään. Jokainen ala tekee itsenäisesti työtään, joilla niilläkään ei ole mitään keskinäistä tekemistä. Jopa kaupungintalon henkilöstö, joka koostuu hallinnosta ja eri toimialojen johtajista, ei puhu omista työasioistaan muille toimialoille. Jos toimialan johto saa tietää jonkun asian, se ei kuitenkaan kulje organisaatiossa alaspäin. Osa osastoista toimii lukittujen ovien takana, jonne muiden osastojen henkilöillä ole asiaa.

Esimerkkinä tästä voi olla kiinteistöhuollon tehtävät. Sosiaali- ja sivistystoimen johtajat ovat hyväksyneet taulukon, jossa kerrotaan mitä kuuluu kiinteistöhuollon tehtäviin ja mitä käyttäjä tekee. Kuitenkin opettajat, lääkärit ja hoitajat pyytävät kiinteistöhoitajaa muun muassa kantamaan tuoleja ja pulpetteja, käymään kaupassa, korjaamaan irtaimistoa, kuljettamaan lääkkeitä ja tarvikkeita kaupunkilaisille. Kun kiinteistöhuollon johto kieltää toimenkuvaan kuulumattoman työn, jolloin aika on pois kiinteistön kunnossapidosta, eivät käyttäjät ymmärrä syytä. Tieto ei ole mennyt henkilöstölle, että näiden tehtävien hoito on järjestettävä muulla tavoin. Yhtenä vaihtoehtona on väläytelty kiinteistöhuollon yksi-

tyistämistä ja ostamista ulkoa. Turkulainen Arkea-palvelut olisi kovin kiinnostunut tuottamaan tämän palvelun. Kuitenkin jos näin tapahtuu, nykyisistä palveluista putoaa paljon pois ja kaikki ylimääräinen mikä ei liity kiinteistöhuoltoon laskutetaan.

Yhteenvetona voi todeta että opinnäytetyö oli aiheena avartava. Vaikka prosessien kuvauksia olinkin tehnyt edellisissä työpaikoissani mm. laatupäällikkönä, niin julkishallinto omine sidosryhmineen ja toimintatapoineen on aivan oma erilainen maailmansa. Julkishallinnon tehtävänä on pääasiassa tuottaa palveluja, eivätkä kustannukset tai tuotto ole niin painavia asioita.

Toivon, että teknisen toimen osalta näistä prosessikuvauksista on hyötyä kun parannetaan toimintaa kustannustehokkaammaksi ja paremmin palvelevaksi.

Tyytyväisyyskyselyn loppuraportin toimitin tekniselle johtajalle ja johtoryhmälle kommenttien kera. Se toivottavastii johtaa joihinkin parannuksiin ja tehtävien tiedottamiseen muulle organisaatiolle.

Teknisen toimen palveluista osaa on kartoitettu siirrettäväksi turkulaisen Arkea palveluiden alle, jolloin iso osa tämän hetkisistä talonmies / vahtimestaripalveluista häviää tai muuttuu erikseen laskutettaviksi.

Tärkeimpänä kehitysehdotuksena esitän tiedonkulun parantamista ja yhtenäistämistä koko organisaatiossa. Tällä hetkellä jokainen toimiala tekee itsenäisesti omia asioitaan, eikä tiedä toisista ja toisten tekemisistä paljoa. Tärkeää olisi kunkin toimialan tietää, mitä kuuluu kenenkin toimintoihin, kuka tekee, mitä tekee ja koska tekee.

Ehdotuksena on tehdä tiedote koskien koko organisaatiota, jossa kerrotaan tehtävät ja resurssit.

Prosessien kuvaukset tulisi yhtenäistää koko organisaatiossa samanlaisiksi. Tällöin niiden ymmärtäminen helpottuisi ja toimialojen yhteiset prosessit olisi kuvattu oikein läpi koko kaupungin organisaation.

Myös asiakastyytyväisyyskyselyssä tuli ilmi tiedon puute. Jopa oman organisaation henkilöt eivät tiedä, miksi jotain tehdään ja kuka tekee. Työntekijäportaassa on jopa tietä-



mättömyyttä omasta esimiehestä ja osastosta, joten toimenkuvien tarkistus lienee paikallaan kaikkien osalta. Huomioiden myös niiden toimenkuvien tarkistus, jotka ovat olleet samoja paperilla jo parhaimmillaan 30 vuotta.

Lisäksi tyytymättömyyttä on aiheuttanut samojen toimintojen, kuten esimerkiksi talonmiesten tehtävät, jakaminen eri toimialalle, jolloin tiedonkulku mahdollisesti hidastuu ja vääristyy.

## LÄHTEET

Hammer, M. 2001. Understanding Business: Processes. The Triumph of Process. London: Routledge.

Hartvaara, M. 2008. Miten ja miksi prosesseja mallinnetaan? Lahden ammattikorkeakoulu. [Http://www.lpt.fi/tykes/news\\_doc/prosessit\\_mea-hartvaara.pdf](http://www.lpt.fi/tykes/news_doc/prosessit_mea-hartvaara.pdf). Luettu 1.4.2016

Heikkinen, H. & Rovio, E. & Syrjälä, L. 2006. Toiminnasta tietoon. Helsinki: Kansanvalistusseura 2007

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot.html> Sahi.A. 2006. Luettu 10/2016

<http://slideplayer.biz/slide/1963803/> Laadunhallinta prosessien ohjaus ja mittaus. Laatuhaaste, VM, Kuntaliitto. Painatuskeskus. Luettu 09/2016

<https://fi.wikipedia.org/wiki/PDCA> luettu 10/2016

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.html> luettu 28.3.2016

Karimaa, E. 2002. Julkisen sektorin prosessien kuvaukset. Helsinki. Suomen Kuntaliiton painotalo

Kiiskinen, S. & Linkoaho, A. & Santala, R. 2002. Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen. Helsinki: WSOY.

Laamanen, K. 2005. Johda suorituskkyä tiedon avulla - ilmiöstä tulkintaan. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Laamanen, K. 2012. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona – ideasta käytäntöön. Keuruu: Otava.

Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. 4. uudistettu painos. Helsinki: Teknologiainfo.

Martinsuo, M. & Blomqvist, M. 2010. Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä. Opetusmoniste. Tampereen teknillinen yliopisto. [http://dspace.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/6825/prosessien\\_mallintaminen.pdf](http://dspace.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/6825/prosessien_mallintaminen.pdf). Luettu 28.5.2016.

Mattila, S. 2006. Prosessien kuvaaminen julkishallinnollisissa organisaatioissa. 3. uudistettu painos. Kuopio: QL Laatu toiminta Oy

QL Laatu toiminta Oy. 2006. Prosessien kuvaaminen yrityksissä ja yritysverkostoissa. Kuopio: QL

Talja, A. 2012. Tuottavuuden parantaminen tuotannollisessa yrityksessä prosessipohjaisen organisoitumisen ja prosessien kehittämisen avulla. Case: Lasiliiri Oy. Lahden ammattikorkeakoulu, Liiketalouden ala. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen opinnäytetyö.

Tuominen, K. 2010. Tehoa ja laatua prosessien ja virtauksen kehittämiseen. Jyväskylä: WS Bookwell Oy.

Virtanen, P. & Wennberg, M. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki. Edita Prima Oy

## Asiakastyytyväisyyskysely

## Laitilan kaupungin teknisen toimen tyytyväisyyskysely

## Mitä tahoja edustat?

Vastaajien määrä: 74

	N	Prosentti
Kaupungin työntekijä	68	91,89%
Luottamushenkilö	4	5,41%
Kaupungin asukas	2	2,7%

Keskiarvo
1,11

## Mihin ikäryhmään kuulut?

Vastaajien määrä: 74

	N	Prosentti
alle 25 v	1	1,35%
26...45v	26	35,14%
46...65v	46	62,16%
yli 66v	1	1,35%

Keskiarvo
2,64

## Oletko tyytyväinen käyttämiisi Laitilan kaupungin rakennusvalvonnan palveluihin?

Vastaajien määrä: 57 , valittujen vastausten lukumäärä: 57

	N	Prosentti
erittäin tyytyväinen	7	12,28%
tyytyväinen	42	73,68%
tyytymätön	5	8,77%
erittäin tyytymätön	3	5,26%

Keskiarvo
2,07

## Haluatko kommentoida vastaustasi (max 200 merkkiä)

Vastaajien määrä: 18

Vastaajien määrä: 18

Vastaukset
En ole käyttänyt
En ole käyttänyt
En ole tarvinnut palvelua.
On toiminut, kun on tarvittu Nykyinen tilanne ja sijaisuusjärjestelyt ovat aiheuttaneet ongelmia.
ei tietoa
kysymyksiin on aina vastattu, vaikka henkilökuntamäärä on niin pieni ... joten palvelusta täydet pisteet
en osaa sanoa
En ole käyttänyt
Tällä hetkellä sekasortoinen tilanne, kun ei ole tarkastajaa
Rakennustarkastajan haku on pohjanoteeraus meille nauraa jo kanasetkin!!!
En ole juurikaan itse tekemisissä teknisen puolen kanssa.
ei kokemusta
Pitkät ajat erilaisiin toimintoihin, tarkastuksiin ym.
Aina kaikki ei mene kuin "Strömsössä". Kuitenkin asiat on hoitunu. Meillä Soukaisten koulussa mittavat remontit. Katot, ulkovouri ja odottamaton vesivahinko. Kaikki on hoitunut.
Rakennustarkastajan valinta on kovasti pitkittynyt. Miksiköhän paikkaa ei voitu laittaa jo aikaisemmin auki?
Rakennustarkastajaa ei ole ollut sen jälkeen kun edellinen jäi eläkkeelle.
En ole käyttänyt ko palvelua.
työn merkeissä jonkin verran

## Keskiarvo

0

## Oletko tyytyväinen käyttämiisi Laitilan kaupungin kaavoituspalveluihin?

Vastaajien määrä: 52 , valittujen vastausten lukumäärä: 52

	N	Prosentti
erittäin tyytyväinen	6	11,54%
tyytyväinen	43	82,69%
tyytymätön	1	1,92%
erittäin tyytymätön	2	3,85%

## Keskiarvo

1,98

Haluatko kommentoida vastaustasi (max 200 merkkiä)

Vastaajien määrä: 13

Vastaajien määrä: 13

Vastaukset
En ole käyttänyt
En ole käyttänyt/asia ei ole koskettanut minua
En ole tarvinnut palvelua.
Ei kokemusta tai tietoa siitä, mikä on vaikutus itselleni
ei tietoa
tähän ei itsellä ole juuri tarvetta ollut
en osaa sanoa
En ole käyttänyt
En tarvitse kaavoituspalveluita
En ole tarvinnut
Avoimuus on lisääntynyt sitten 1980-luvun.
En ole käyttänyt ko palvelua
En käytä

Keskiarvo
0

Oletko tyytyväinen käyttämiisi Laitilan kaupungin mittausstoimen palveluihin?

Vastaajien määrä: 50 , valittujen vastausten lukumäärä: 51

	N	Prosentti
erittäin tyytyväinen	13	26%
tyytyväinen	35	70%
tyytymätön	2	4%
erittäin tyytymätön	1	2%

Keskiarvo
1,82

Haluatko kommentoida vastaustasi (max 200 merkkiä)

Vastaajien määrä: 14

Vastaajien määrä: 14

Vastaukset
En ole käyttänyt
En ole käyttänyt palvelua
En ole tarvinnut palvelua.
Harvoin on tarvittu, mutta silloin OK
ei tietoa
nopeaa vastaamista kyselyihin, se on minun kokemukseni
en osaa sanoa
En ole käyttänyt
En käytä kyseistä palvelua
ei kokemusta
En ole tarvinnut
Mittausteknikko hyvin palveluallis.
En ole käyttänyt ko palvelua
en käytä

Keskiarvo
0

Oletko tyytyväinen käyttämiisi Laitilan kaupungin kaavateihin?

Vastaajien määrä: 66 , valittujen vastausten lukumäärä: 66

	N	Prosentti
erittäin tyytyväinen	4	6,06%
tyytyväinen	45	68,18%
tyytymätön	15	22,73%
erittäin tyytymätön	2	3,03%

Keskiarvo
2,23

## Haluatko kommentoida vastaustasi (max 200 merkkiä)

Vastaajien määrä: 15

Vastaajien määrä: 15

Vastaukset
Teiden kunto alkaa olemaan todella huono. Osa kaduista kuuluu kyläkin valtion ylläpitämiin.
Osittain hyvässä kunnossa
Asia ei ole koskenut minua
Pyörätie olisi hyvä kulkea jokivarretta pitkin Kaukolasta Kotoharjuun.
Kaikki tiet eivät ole niin hyvässä kunnossa eikä tien vierustat
Toisinaan isoja reikiä asfaltissa tai liikennemerkkejä kunnossa.
kuoppia riittää
Minulla yksi kokemus: Hartikkalassa oli asfalttiin muodostunut kuoppa, josta epäilin koituvan autolle rikkoontumista. Tein ilmoituksen tekniselle toimistolle. Asia korjattiin seuraavana aamuna.
Asumme peruna peltoa muistuttavan tien päässä! Kiinteistö vero kyllä kerätään!
En asu Laitilassa, mutta sen verran tulee autolla liikuttua, että töihin menen.
Kuoppaisia teitä, tosin en tiedä mitkä teistä ovat kaavateitä. Olettaisin, että keskustan alueen tiet ovat.
Terveyskeskuksen pihaanajo on hankalaa ja kääntyy kapean U-kurvin kautta. Paljon raskasta liikennettä myös tällä alueella, mitä ei suunnitellessa ole huomioitu. Tiestön kunnossapito huonoa.
Tieympäristöjen siisteydessä joskus toivomisen varaa.
Huonossa kunnossa
en käytä

Keskiarvo
0

## Oletko tyytyväinen käyttämiisi Laitilan kaupungin puistoihin ja leikkikenttiin?

Vastaajien määrä: 67 , valittujen vastausten lukumäärä: 67

	N	Prosentti
erittäin tyytyväinen	4	5,97%
tyytyväinen	53	79,1%
tyytymätön	8	11,94%
erittäin tyytymätön	2	2,99%

Keskiarvo
2,12

## Haluatko kommentoida vastaustasi (max 200 merkkiä)

Vastaajien määrä: 14

Vastaajien määrä: 14

Vastaukset
Hyvässä kunnossa
En ole henkilökohtaisesti käyttänyt
Puistoja voisi olla enemmän, esim. joen rannassa
Nyt kun leikkikenttiä on korjailtu niin ne rupeaa olemaan hyvässä kunnossa, mutta Vaahteraportin leikkikenttä on aivan liian pieni lapsimäärään nähden.!
Harvoin käytän, mutta mielestäni hyvässä kunnossa ovat alueet ja hyvät leikkivälineet
Leikkikentät ok mutta puistojen siisteyteen tulisi enemmän kiinnittää huomiota
tällä hetkellä ei ole omaa tarvetta, mutta aikanaan 90-luvulla omakotitaloni naapurissa oli leikkikenttä, joten tyytyväisyyttä on.
Enemmän saisi kehittää
Kiitos on monta uutta hienoa leikkipuistoa! Mutta lisää työntekijöitä hoitamaan puistoja ja teitä varsineen. Laitila ei ole siisti eikä viihtyisä!
En käytä
Kirkkopuisto torin vierellä on viihtyisä. Leikkipuistoja en ole aikoihin käyttänyt.
Osa todella huonossa kunnossa mm. välimetsä, Kotoharjussa todella hyvä leikkipuisto, sinne jalkapallokenttä onkohan tulossa koskaan? joskus kun tontteja markkinoitiin niin mainostettiin että tulossa
Enemmänkin voisi niihin panostaa. Samalla vanhemmille jotain kiinteitä kuntoluvälineitä tms. saisi olla.
Uusi leikkipuisto lähellä Tiillilää on todella hyvä ja paljon käytössä.

## Keskiarvo

0

## Oletko tyytyväinen käyttämiisi Laitilan kaupungin kiinteistöihin?

Vastaajien määrä: 73 , valittujen vastausten lukumäärä: 74

	N	Prosentti
erittäin tyytyväinen	4	5,48%
tyytyväinen	42	57,53%
tyytymätön	23	31,51%
erittäin tyytymätön	5	6,85%

## Keskiarvo

2,39



## Haluatko kommentoida vastaustasi (max 200 merkkiä)

Vastaajien määrä: 22

Vastaajien määrä: 22

Vastaukset
Ahtaita ja huono kuntoisia
Kunnossapitoa tulisi olla enemmän.
Vanhoja "homeisia" rakennuksia. Huoneilma on huono vähän jokapuolella.
Jotkut, kuten esim. kaupungintalo, toimii hyvin kiinteistönä, sen sijaan monissa muissa on kyllä puutteita.
Useissa on sisäilmaongelmaa
Yleensä ihan hyvässä kunnossa ja toimivat. Urheilutalo taitaa olla ankein kaupungin rakennuksista
Kiinteistöjen kunnossapito vaatii kehittämistä!
Osittain pääseeet repsahtamaan.Olen tyytyväinen oman työpaikkani kiinteistöhuoltoon.
Kiinteistöistä osa on huonossa kunnossa ja yleisilme kaupungissa on sekava.
Korjaustarvetta on paljon
Vanhaa korjaamalla ei aina saa aikaan hyvää tai toimivaa.
Oma työpaikka sijaitsee kaupungin kiinteistössä. Remonttia ja parannuksia on tehty. Hyvä.
Lapsistamme 2 vanhinta on käynyt päiväkotia vanhassa Rytsölän talossa vuosina 1997-2003 ja molemmille puhkesi astma päiväkotijakson aikana. Lapsilla ikäeroa 4 vuotta. Jäähalli erinomainen!
annetaan liian vähän kunnossapito rahoja kiinteistöihin
Nopeammin saisi tapahtua tarvittavat korjaukset määrättyissä kohteissa
Uimahalli ja kirjasto todella hienot
Hometaloja paljon. Asioita ei laiteta tärkeysjärjestykseen; ensin kuntoon päiväkotiasiat, terveyskeskus, koulut ja sitten vasta urheiluhallia. Kaupungin "Kunto-Kukkoa" saisi mainostaa enemmän.
Useimmat kiinteistöt ovat tikkittäviä aikapommeja esim. neuvola , terveyskeskus,urheilutalo.
Kunnostustyötä riittää!
Toimipaikkani on kiinteistönä jo iäkäs, ja kaikenlaista remontoitavaa löytyy jatkuvasti. Olemme kuitenkin saaneet aina apua kohtuullisen nopeasti ja aina ammattitaitoisesti. Kiitos siitä!
Kiinteistöhuolto ei toimi, kiinteistön perushuolto esim. rännien putsaus retuperällä
Kiinteistöhuoltoon lisää resursseja. Talonmiestoimet kaupungin hoidettaviksi.

## Keskiarvo

0

## Oletko tyytyväinen käyttämiisi Laitilan kaupungin siivouspalveluihin?

Vastaajien määrä: 73 , valittujen vastausten lukumäärä: 75

	N	Prosentti
erittäin tyytyväinen	8	10,96%
tyytyväinen	53	72,6%
tyytymätön	11	15,07%
erittäin tyytymätön	3	4,11%

## Keskiarvo

2,12

## Haluatko kommentoida vastaustasi (max 200 merkkiä)

Vastaajien määrä: 12

Vastaajien määrä: 12

Vastaukset
Siivoustyön jälki on hyvin vaihteleva
Välillä ok, välillä vähän huonompaa siivoamista. Ikkunat voisi kerran vuodessa pestä, että paremmin ulos näkisi.
Ei siivota kunnolla kun aikaa ei ole
Normaalia toimintaa, ei mitenkään erityisen loistavaa mutta ei suurempaa valittamista
Siivousajan mitoitus on ihan minimissä ja aika ei riitä kunnan siivoamiseen. Työhuoneen lattiaa ei pestä!
Siivouksen mitoitukset vedetty liian kireälle. Siivouksen taso paikoitellen heikko.
Pareminkin voisi siivota
joissakin kiinteistöissä tarvitaan omaa huoltamista myös, esim. työyhteisössäni työntekijät imuroivat itse omia työhuoneitaan, allergiariskin minimoimiseksi (pöly)
Puhdasta on ja halvalla! Ei esim vanhat maalittomat ja ikkunat pesemällä muutu uusiksi ja ei lämpöeristystä lisäännny vaikka kuinka hinnaavat! Oma työ kannattaa yksityiset kerää voittoa samasta!!
Arvioin lähinnä työpisteeni kautta asiaa
Haluaisin tietoa enemmän. Onko nyt yksityinen palvelun tuottaja vai kaupungin omana toimintana? Miten laatua seurataan? Paljon luppoaikaa tuntuu terveyskeskuksessa ainakin olevan.
Siivousjälki riippuu todella paljon kuka siivoaja on kyseessä, tasalaatuisempaa jälkeä peräänkuulutan

Keskiarvo
0

## Oletko tyytyväinen käyttämiisi Laitilan kaupungin vesilaitoksen palveluihin?

Vastaajien määrä: 63 , valittujen vastausten lukumäärä: 63

	N	Prosentti
erittäin tyytyväinen	17	26,98%
tyytyväinen	44	69,84%
tyytymätön	1	1,59%
erittäin tyytymätön	1	1,59%

Keskiarvo
1,78

Haluatko kommentoida vastaustasi (max 200 merkkiä)

Vastaajien määrä: 8

Vastaajien määrä: 8

Vastaukset
En ole käyttänyt
En henkilökohtaisesti käytä vesilaitoksen palveluja
ei tietoa
täsmällistä ja ripeää. sosiaalisessa mediassa tiedotus on hyvin hyödyllistä (face-sivut)
en osaa sanoa
Erityisesti XXX ansaitsee kiitokset ! Tietää ja hoitaa asiat eteenpäin!
Henkilökunta auttaa ja palvelee.
Asiantunteva, nopea ja toimiva palvelu!

Keskiarvo
0

Oletko tyytyväinen käyttämiisi Laitilan kaupungin ympäristötoimen palveluihin?

Vastaajien määrä: 60 , valittujen vastausten lukumäärä: 60

	N	Prosentti
erittäin tyytyväinen	7	11,67%
tyytyväinen	48	80%
tyytymätön	4	6,67%
erittäin tyytymätön	1	1,67%

Keskiarvo
1,98

Haluatko kommentoida vastaustasi (max 200 merkkiä)

Vastaajien määrä: 6

Vastaajien määrä: 6

Vastaukset
En ole tarvinnut
En tarvitse näitä palveluita mielestäni, mutta varmaankin ok
jäteasema puhdistamon vieressä on korvaamaton juttu, erityiskiitos siitä
en osaa sanoa
Ei kommenttia
En muista käyttäneeni palvelua. Mitä palvelua he tuottavat?

Keskiarvo
0

Onko Sinulla ehdotuksia miten tekninen toimi voi parantaa palvelujaan?

Vastaajien määrä: 26

Vastaajien määrä: 26

Vastaukset
Sisäistä työnjohtoaan ja asennetaan asiakaspalveluun
ON
Talonmiespalveluissa monilta osin huomattavasti parannettavaa
Kosteusvaurioiden suhteen toivoisin parempaa tiedonkulkua.
Ainoastaan lisäresurssein.
Kiinnittää enemmän huomiota omien kiinteistöjen hoitoon ja kunnossapitoon. Talonmies toimen muuttaminen vahtimestareiksi?
Mahdollisesti töiden uudelle organisointia ja kaikkien pitäisi tehdä 100% työtä työaikana
rahaa ja ihmisiä kaiketi vaan lisää
Olette melko vaikeasti tavoitettavissa pienissäkin korjaushommissa. Terveisin kotihoito
Odotan tulevaa kun päiväkoti valmistuu ja näenkö päivän ettei enää korjata nyt olis jo uusi kaikilla korjaus raholla viimeisen 20 vuoden ajalta!
Työnkierrolla esim siivouspalveluissa. Ottamalla käyttöön wc siivottu klo pvm laput yms paikat.
Sovitut tehtäisiin sovituissa aikatauluissa
Paras tapa parantaa on mielestäni se, että jos asiakas huomaa jonkun epäkohdan, siihen tartuttaisiin.
Kiinteistöistä pidettäisiin parempaa huolta ja korjattaisiin viat heti kunnolla. Vaatii rahaa, jota ei ole. Toivon ainakin, että uusia rakennuksia hoidettaisiin asianmukaisesti.
työnjohto puolen pitäisi enemmän seurata kiinteistöjen kuntoa ja anoa rahaa parempaan kunnossapitoon
Suurin kunnossapito töihin luvan saanti hankalaa. Rahaa myönnetään erittäin niukasti, ylittää melkein aina budjetin.
Edes pieni ripaus ammattitaitoa kiitos. Ps v.t...u ei ole sitä !
Lähinnä erot muodostuvat esim. eri talonmiesten kesken. Osa hoitaa tehtävänsä kiitollisesti ja osa ei. Ainakin pitäisi viedä asiat eteenpäin jos omat tiedot ja taidot ei riitä !!
Nopeus
On. XXX saisi työntekijöiden ja ylimmän johdon välistä olla kokonaan pois. En näe tarpeellisenä. Byrokratian purkua tältä osin toivotaan ja töiden uudelleen järjestelyjä. Uusi teknisen toimen johtaja on mies paikallaan.
Valvonta parempi liian paljon oleksellaan varikolla ja työajat tarkemmaksi
Työnjohdon ja työntekijöiden keskinäinen kommunikointi voisi olla parempi.
Tekninen toimi pitää huonosti yhteyttä eikä kerro suunnitelmistaan (ehkä pientä parannusta viime aikoina). Joku henkilö ei ole edes vastannut sähköpostiin!
Vanhusten ja vammaisten apuvälineiden, esimerkiksi tukikaiteiden asennus- ja kuljetuspalvelu olisi hyvä tukipalvelun muoto kotona asuvien ja sairaaloista kotiutuvien kotona selviytymisen apuna.
Peruskiinteistöhuoltotyöt pitäisi tapahtua automaattisesti, esim. joku lista syksyllä tehtävistä töistä tms. Ettei tarvitsisi joka vuosi samaan vuodenaikaan samoista asioista soittaa montaa kertaa
Tiedottamista kiinteistöjen käyttäjille omista operaatioistaan ja toimenpiteistään.

## Keskiarvo

0

Kysymykset webropol kyselyä varten / Opinnäytetyö, Leila Lerkki

Oletko Laitilan kaupungin työntekijä, luottamushenkilö vai asukas?

- työntekijä
- luottamushenkilö
- asukas

Mitä Laitilan kaupungin teknisen toimen palvelua käytät?

- Rakennusvalvonta

Oletko tyytyväinen käyttämiisi Laitilan kaupungin rakennusvalvonnan palveluihin?

- asteikko: erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, tyytymätön, erittäin tyytymätön
- Haluatko kommentoida vastaustasi? (laatikko)

- Kaavoitus

Oletko tyytyväinen käyttämiisi Laitilan kaupungin kaavoituspalveluihin?

- asteikko: erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, tyytymätön, erittäin tyytymätön
- Haluatko kommentoida vastaustasi? (laatikko)

- Mittaustoimi

Oletko tyytyväinen käyttämiisi Laitilan kaupungin mittaustoimen palveluihin?

- asteikko: erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, tyytymätön, erittäin tyytymätön
- Haluatko kommentoida vastaustasi? (laatikko)

- Kaavatiet

Oletko tyytyväinen käyttämiisi Laitilan kaupungin kaavateihin?

- asteikko: erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, tyytymätön, erittäin tyytymätön
- Haluatko kommentoida vastaustasi? (laatikko)

- Puistot ja leikkikentät

Oletko tyytyväinen käyttämiisi Laitilan kaupungin puistoihin ja leikkikenttiin?

- asteikko: erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, tyytymätön, erittäin tyytymätön
- Haluatko kommentoida vastaustasi? (laatikko)

- Kiinteistöt

Oletko tyytyväinen käyttämiisi Laitilan kaupungin kiinteistöjen palveluihin?

- asteikko: erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, tyytymätön, erittäin tyytymätön
- Haluatko kommentoida vastaustasi? (laatikko)

- Siivous

Oletko tyytyväinen käyttämiisi Laitilan kaupungin siivouspalveluihin?

- asteikko: erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, tyytymätön, erittäin tyytymätön
- Haluatko kommentoida vastaustasi? (laatikko)

- Vesilaitos

Oletko tyytyväinen käyttämiisi Laitilan kaupungin vesilaitoksen palveluihin?

- asteikko: erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, tyytymätön, erittäin tyytymätön
- Haluatko kommentoida vastaustasi? (laatikko)

- Ympäristönsuojelu

Oletko tyytyväinen käyttämiisi Laitilan kaupungin ympäristötoimen palveluihin?

- asteikko: erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, tyytymätön, erittäin tyytymätön
- Haluatko kommentoida vastaustasi? (laatikko)

- muu, mikä?

laatikko

Onko Sinulla ehdotuksia miten tekninen toimi voi parantaa palvelujaan?

laatikko

Tarvitaanko lisäpalveluja, esim. kuljetuspalvelu? (Tarvinnee lisäresursseja)

laatikko

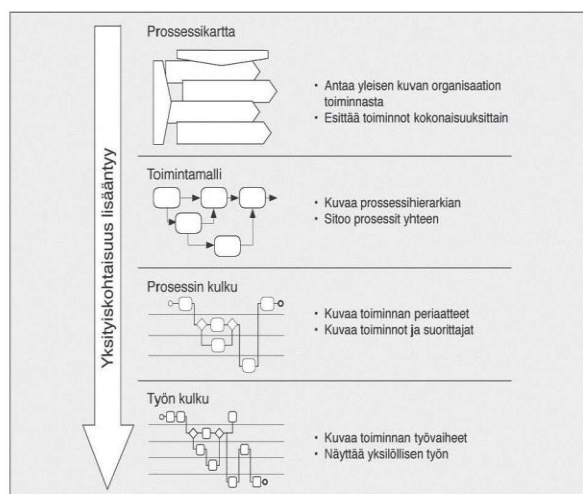
# Prosessien kuvaaminen

Laitilan kaupungin tekninen toimi

## Prosessien kuvaaminen

- ▶ Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta on tehnyt julkaisun JHS152 Prosessien kuvaaminen, jossa kerrotaan suositus julkishallinnon prosessien kuvauksiin.
- ▶ Prosessikuvaukset ovat prosessien johtamisen, hallinnan ja parantamisen väline.
- ▶ Prosessikuvaukset auttavat hallitsemaan kokonaisuuksia, jäsentämään prosesseja ja toimijoiden vastuita sekä löytämään tehostamisen tarpeita
- ▶ Prosessikuvauksia käytetään perehdytykseen, koulutukseen ja tietojärjestelmien kehittämiseen
- ▶ Kun ne on kuvattu yhtenäisellä tavalla, onnistuu osastojen välinen yhteistyö paremmin.

## Prosessien kuvaustasot



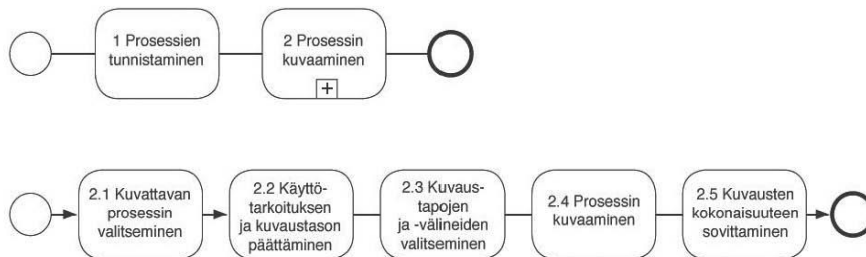
## Prosessien tunnistaminen ja kuvaus

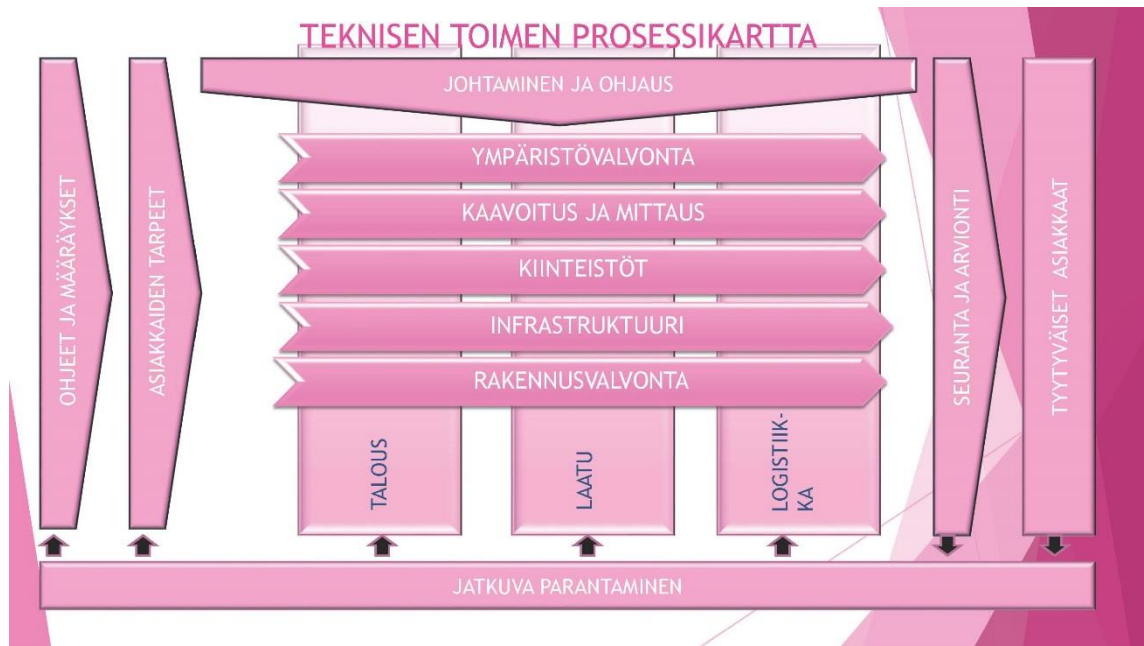
- ▶ Lähtökohta on organisaation johto tunnistaa prosessit ja määrittelee niille omistajat
- ▶ Omistaja määrittelee mistä prosessi alkaa ja mihin se päättyy
- ▶ Kun prosessit on tunnistettu, ryhmitellään ja nimetään prosessit, jotka toteuttavat organisaation tehtäviä ja tavoitteita
- ▶ Rajataan prosessi järkevästi (tarkoituksenmukaisuus ja hallittavuus)
- ▶ Ennen kuvauksen aloittamista omistajan tulee tunnistaa prosessin syötteen ja tulokset sekä se, mitä tietoa prosessissa tuotetaan ja mikä on sen käyttötarkoitus
- ▶ Kuvaukseen kuuluu perustiedot (lomake), sanallinen kuvaus (toiminnotaulukko) ja kaavio (graafinen kuvaus)



- ▶ Omistajien tehtävänä on yhteistyössä muiden osapuolten kanssa kehittää prosesseja ja ohjeistaa muutostarpeet. Prosessin omistaja vastaa prosessin kehittämisestä, parantamisesta ja ylläpidosta. On mahdollista, että yksi prosessi ylittää organisaatorajat
- ▶ Prosessiin osallistuvien tehtävät ja vastuut tulee selvittää ennen mallinnusta
- ▶ Omistajien tehtävänä on yhteistyössä muiden osapuolten kanssa kehittää prosesseja ja ohjeistaa muutostarpeet
- ▶ Viimeinen vaihe prosessien kuvauksessa on niiden sovittaminen kokonaisuuteen
- ▶ Jokainen kuvattava prosessi on osa suurempaa kokonaisuutta

## Prosessien kuvaamisen eteneminen





## Toimintakaavio



## Prosessin toimintokaavio

A Prosessin nimi				
Osaprosessi	Toiminnot	Tehtävät	Toimijat	Tulostila/suoritteet
A1 Ympäristövalvonta	A1.1 Toiminto	A1.1.1 Tehtävä		
	A1.2 Toiminto	A1.2.1 Tehtävä		
A2 Rakennusvalvonta	A2.1 Tarkastus	A2.1.1 Uuden kohteen vastaanottotarkastus		
A3 Kaavoitus ja mittaus	A3.1 Mittaaminen	A3.1.1 Tehtävä		
	A3.2 Toiminto	A3.2.1 Tehtävä		
A4 Infrastruktuuri	A4.1 Kaavatiet	A4.1.1 Auraus		
	A4.2 Puistot	A4.2.1 Siistiminen		
A5 Kiinteistöt	A5.1 Siivous	A5.1.1 Puhtaanapito		
	A5.2 Kiinteistöjen kunnossapito	A5.2.1 Talonmiespalvelu		
		A5.2.2 Korjaus		



### Tapahtuma (Event)

Tapahtumasymbolilla kuvataan prosessin alkua- ja loppupisteet.  
Prosessin alkua

○ Prosessin loppu

● Toiminto (Activity)



Toimintosymbolilla kuvataan prosessia, osaprosessia ja tehtävää.



Plus-merkki toimintosymbolin alareunan keskellä tarkoittaa, että toiminnolla on alatoimintoja.  
**Valinta (Gateway)**



Valintasymbolilla kuvataan valintatilanteita, joissa virta haarautuu tai yhdistyy.  
Valintasymbolia käytetään, kun prosessissa tehdään päätös jostakin asiasta.  
Tällöin prosessi haarautuu kyllä- ja ei-polkuihin. Merkki nimetään kysymyksellä, johon vastataan "kyllä" tai "ei".  
Joissain tapauksissa saattaa olla tarpeen käyttää useampia polkuja. Prosessi saattaa haarautua myös toiminnosta.  
**Virta (Flow)** Virtasymbolilla kuvataan toimintojen suoritusjärjestyksestä prosessissa.



### Tietovirta (Message Flow)

Tietovirtaa käytetään silloin, kun esitetään jonkun tiedon tai dokumentin siirtämistä toimijalta toiselle tai toimijoiden ja tietovarastojen välillä.



### Tietoaineisto (Data Object)

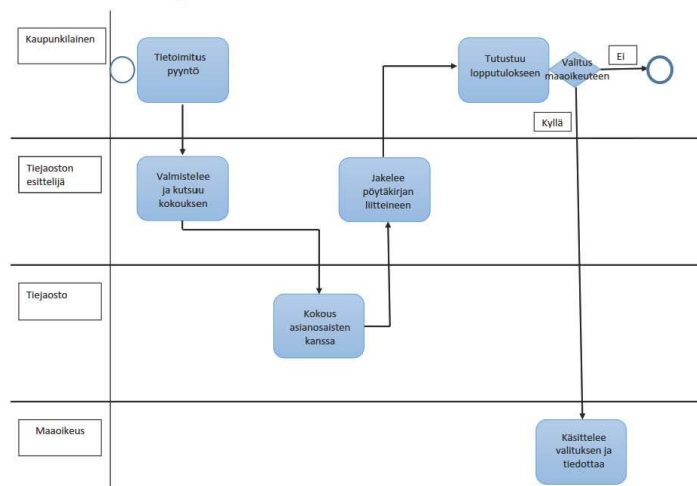


Tietoaineistosymbolia käytetään kuvaamaan asiakirjaa tai asiakirjallista tietoa, joka liittyy johonkin toimintoon.  
Symboli voi tarkoittaa esimerkiksi asiakirjaa, joka syntyy toiminnon seurauksena.

## Prosessin perustietolomake

1	Prosessin nimi	Kimmentöjen korjaus
2	Kuvauksen laatija ja laadintapäivämäärä	Leila Lerkki 2.5.2016
3	Kuvauksen hyväksyjä ja hyväksymispäivämäärä	
4	Versiomnumero	0.1
5	Prosessin tarkoitus	Kimmentöjen ylläpito
6	Prosessin omistaja	Tekninen työjohtaja
7	Prosessin mallintaja ja mallinnuspäivämäärä	J.J.
8	Prosessin lähtötilanne	Korjauspyyntö käyttäjältä tai omistajalta
9	Prosessin lopputilanne	Korjattu vika
10	Prosessin asiakkaat	Käyttäjät
11	Prosessin sidosryhmät	Käyttäjät, korjaajat, yhteistyökumppanit, työjohto
12	Prosessin asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset	Korjattu vika
13	Prosessin menestystekijät	Onnistunut korjaus, ammattimaiset korjaajat
14	Prosessin mittarit	Toimiva ja ehät kimmentö
15	Prosessin keskeiset resurssit ja muut volyymitiedot	Käyttölousetrahat ko. kohteessa, tuntityöntekijöiden / yhteistyökumppanien ammattitaito
16	Prosessin ohjaus ja kehittämismenettely	Tekninen työjohtaja
17	Rajapinnat muihin prosesseihin	Kimmentöjen käyttö

## Tietoimitusprosessi



## Prosessin kulku / A5.5 Kiinteistön korjaus

