



Palvelustrategia

Miksi palvelustrategiaa tarvitaan ?

- Väestö ikääntyy => palvelutarpeen tyydyttäminen
 - Pula ja kilpailu tekijöistä kiihtyy
- Kuntatalous => tuloksellisuuden ja kustannustehokkuuden lisääminen
- Kuntalaisten odotukset => tulevaisuudessa vaaditaan entistä yksilöllisempiä ja joustavampia palveluja

Oikeus

- Kunnilla itsehallinnolliseen asemaansa perustuva oikeus päättää vastuullaan olevien palvelujen järjestämistavasta

Rajoite

- Lainsäädäntö (julkisen vallan käyttö)
- Hankintalainsäädäntö



Palvelustrategian rakenne:

1. Toimintaympäristön muutoksen arviointi

- Asukasmäärän kehitys/kunta/seutu
- tön ikärakenteen muutos/kunta/seutu
- Väestön koulutusrakenteen muutos/kunta/seutu
- Elinkeinoelämän rakenteen muutos/kunta/seutu
- Yhdyskuntarakenteen muutokset/kunta/seutu
- Kuntalaisten elinolojen ja palvelutarpeen kehittyminen
- Kunnan käytettävissä olevien taloudellisten resurssien kehittyminen
- Kunnan henkilöstöresurssien kehittyminen ja saatavuus
- Yhteistyömahdollisuudet muiden kuntien ja yritysten kanssa
- Ulkopuolisen palvelutarjonnan vaihtoehdot ja markkinoiden kehittymisen näkymät

2. Palveluiden tuotannon nykytilan kuvaus ja arviointi

A. Nykyisten palvelujen tuotantotavat

- Kunnan ja kuntakonsernissa tuotettavat palvelut
- Palvelutuotannot yhteistyössä muiden kuntien kanssa
- Palvelujen hankinta kunnan ulkopuolisilta toimijoilta
- Muut vaihtoehdot

B. Nykyisten palvelujen sisällön rooli

- Jako ydinpalveluihin ja tukipalveluihin
- Jako viranomaistehtäviä (julkisen vallan käyttöä) sisältäviin ja muihin palveluihin
- Jako lainsäädännön velvoittamiin ja muihin palveluihin

C. Palvelutuotannon toimintavolyymit

- Palvelujen toimintavolyymit ja niihin käytettävissä olevat taloudelliset ja henkilöstöresurssit
- Muutokset 2003-2020



Tekijät, joita muutoksessa on otettava huomioon:

- Ympäristön muutostekijät: henkilöstön ikääntyminen ja eläköityminen/muutospakko
 - Ei julkisesta yksityiseen monopoliin (markkinoiden riittävyys)
 - Kilpailuttamisosaaminen (seudullinen kilpailuttamisyksikkö)
 - Sopimusosaaminen; kriteerit, mitä arvioidaan
 - Palvelun saatavuuden varmentaminen
- ⇒ Palvelustrategiassa esitetään, miten kunnan järjestämisvastuulla olevat palvelut tullaan lähivuosien aikana kuntalaisille eri toimialoilla tuottamaan



Palvelujen tuottamisvaihtoehdot

1. Kunnassa tai kuntakonsernissa tuotettava palvelu

- Oman palvelutuotannon suorituskyvyn nostaminen

- Uusien toimintatapojen kehittäminen ja toiminnan tehokkuuden parantaminen (tuotteistaminen)
 - Kustannustietoisuuden lisääminen ja kustannuslaskennan kehittäminen
 - Palvelujen laadun tarkistus
 - Palvelujen karsiminen
 - Palvelujen maksurahoitusosuuden lisääminen (lainsäädännön sallimissa puitteissa)
 - Vaihtoehtoisten tuotantotapojen selvittäminen ja hyödyntäminen
- ⇒ Oman palvelutuotannon jatkuva kehittäminen

2. Toisten kuntien kanssa yhteistyönä tuotettu palvelu

3. Ostopalvelu, jossa kunta sopii palvelutuottajan kanssa asiakkaalle tarjottavista palveluista



Palvelujen tuottamisvaihtoehdot

4. Kunnan tarjoama tietyn toimialan palveluseteli, jolla asiakas voi ostaa tarvitsemiaan palveluita haluamaltaan palvelun tarjoajalta
5. Ulkopuoliselle yritykselle annettava toimilupa
6. Palvelutuotannossa tarvittavan käyttöomaisuuden vuokraus ulkopuoliselle yritykselle
7. Julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyö
8. Yksityistäminen eli kunnan toiminnan myyminen yksityiselle toiminnan harjoittajalle (kunnan henkilöstön mahdollinen siirtyminen liikkeenluovutuksen yhteydessä uuden yrittäjän palvelukseen)
9. Kunnan tukema vapaaehtois- tai omaistyö
10. Harrastus- ja vapaaehtois pohjaisten toimijoiden tukeminen avustuksin



Palvelustrategiassa esitetään:

1. Palvelujen toimintavolyymit ja niihin käytettävissä olevat taloudelliset ja henkilöstöresurssit kullakin toimialalla
2. Palvelut, jotka kunta aikoo tuottaa omien organisaatioidensa toimesta
3. Palvelut, joissa kunta pyrkii yhteistyöhön muiden kuntien kanssa
4. Palvelut, joiden tuottamisen kunta pyrkii ensisijaisesti antamaan ulkopuolisten toimijoiden hoidettavaksi
5. Palvelut, joiden tuottamisen kunta pyrkii ainakin osaksi antamaan ulkopuolisten toimijoiden hoidettavaksi
6. Palvelut, joiden järjestämisestä kunta aikoo kokonaan luopua (ei lakisääteiset tai viranomaistehtävät)
7. Palveluiden rahoituksen järjestäminen, maksupolitiikan kehittäminen
8. Kunnan omistajapolitiikka ja palveluiden järjestäminen

Palvelustrategian tulee olla sisällöltään sellainen, että kuntalaiset, kunnan henkilöstö ja ulkopuoliset markkinoilla toimivat palveluntarjoajat voivat tehdä niistä omat johtopäätöksensä

- Kunnan oman toiminnan kehittäminen kohdentuu oikeisiin asioihin
- Kuntalaiset saavat tietoa ja voivat varautua palvelutarjonnan muutoksiin
- Kunnan henkilöstö osaa varautua palvelutarjonnan muutosten edellyttämiin vaatimuksiin, joita aiheutuu kunnan tarjoamien palvelujen lisäämisestä tai supistamisesta taikka yhteistoiminnasta muiden toimijoiden kanssa
- Ulkopuoliset toimijat voivat puolestaan valmistautua mm. investointitarpeisiin, joita tarvitaan palvelutoimintojen käynnistämiseen, kun kunta itse on päättänyt luopua niiden hoitamisesta



Strategiaprosessi

1. Käynnistys/tahdon määrittely/sitouttaminen
 - lokakuu-joulukuu

2. Valtuuston kytkeminen
 - kehittämistyöryhmän loppuraportti tiedoksi/marraskuu
 - Maaliskuu/valtuustoseminaari
 - Toukokuu/valtuuston teemakokous
 - Valtuuston päätös/kesä-lokakuu

3. Toimintaympäristön muutosten tarkastelu
 - Lähtötietoanalyysi/johtoryhmä/tammi-helmikuu

4. Kunnan voimavarojen ja rajoitteiden analyysi
 - Lähtötietoanalyysi/johtoryhmä/tammi-helmikuu

5. Vision kirkastaminen

6. Toimialojen strategiatyö päästrategian suuntaisesti

7. Erilaisten yhteistyömahdollisuuksien selvittäminen osana strategiatyötä
 - Seutufoorumit osana; vaikuttaminen

8. Strategiatyön tiedottaminen prosessin eri vaiheissa
 - Lähtö/yhteistyötoimikunta
 - Maaliskuu/valtuustoseminaari/yhteistyötoimikunta
 - Toukokuu/valtuuston teema/yhteistyötoimikunta

9. Strategian arviointi ja mukauttaminen



Palvelustrategiaan liittyviä pohdintoja

1. YHTEENSOVITUS/INFORMAATIO

- Päijät-Hämeen liitto
- Seutu
- Lähikuntien tavoitteet ja tahto

⇒ Nähdäänkö tulevaisuuden haasteet yhtenäisesti ?

2. TOIMINTAPERIAATTEET

- Luodaanko ja miten toimintaedellytyksiä/pohjaa yksityiselle toiminnalle

3. KILPAILUTTAMINEN/SOPIMUSOSAAMINEN

- Itsenäisesti/yhteistyössä

4. UUSIEN TOIMINTAMALLIEN ANALYSOINTI

- Riskit/uhkat/mahdollisuudet/vahvuudet

5. HAJAUTETUN PALVELUTUOTANNON HALLINTA

- Omistajastrategia
- Erilaiset intressit/ei päällekkäistä tuotantoa/verkostojohtaminen

6. HENKILÖSTÖN ASEMA MUUTOSVAIHEESSA

- Muutoksen toteutusmallit