



**ESPOO
ESBO**

Palvelujen järjestämisen tavoitetila 2020

16.12.2010 Innopoli 2, PRO2ACT –tutkimushanke

Hankejohtaja Jorma Valve





ESPOO
ESBO

Palvelujen järjestäminen ja palveluverkon uudistaminen

- valtuusto päätti tuottavuusohjelmasta vuosille 2009-2012 (4/2009)
- valtuusto päätti palvelujen järjestämisen ja palveluverkon uudistamisen periaatteet ja linjaukset (12/2009)
- periaatteita ja linjauksia noudattaen laadittiin palveluverkon ja palvelujen järjestämisen tavoitetila 2020 –suunnitelma, joka sisältää kehittämisen kokonaiskonseptin
- konseptin mukainen uudistaminen/kehittäminen toteutetaan Espoo-strategian kautta ja lautakuntien päätöksin



ESPOO
ESBO

Palvelujen järjestämisen sekä palveluverkon uudistamisen ja tilojen hallinnan tehostamisen periaatteet:

1. **Palveluvalikoima** muodostaa ennaltaehkäisevien, terveys- ja hyvinvointieroja kaventavien, kuntalaisen omatoimisuutta tukevien sekä asiakkaan valinnanvapautta lisäävien palvelujen kokonaisuuden
2. **Palvelujen järjestämisessä** käytetään tuotantotapoja, joilla varmistetaan toiminnan **taloudellisuus, vaikuttavuus ja energiatehokkuus**
3. Palvelutuotantoa ja prosesseja kehitetään innovatiivisesti **itsepalvelua ja sähköistä asiointia laajentaen**
4. **Palveluverkkoa** suunniteltaessa lähtökohtana pidetään kaupungin tarkastelua kokonaisuutena sekä palveluverkon **jakautumista lähipalveluihin, alueellisiin palveluihin, kaupunkitasoisiin ja seudullisiin palveluihin** huomioiden eri kieliryhmien tarpeet. Päätöksenteon pohjaksi arvioidaan eri vaihtoehtojen ilmastovaikutukset
5. **Epätarkoituksenmukaisista yksiköistä luovutaan** ja toimintoja yhdistetään suuremmiksi kokonaisuuksiksi ilmastovaikutukset huomioiden
6. **Palveluverkko** rakentuu junaradan, tulevan metron ja muiden **keskeisten joukkoliikenneyhteyksien varteen** suurten asiakasvirtojen läheisyyteen
7. Suomenkielisten, ruotsinkielisten ja muiden kieliryhmien palvelut voivat sijoittua **yhteisiin toimitiloihin**
8. Palveluja tuotetaan **yli kuntarajojen**
9. **Tilasuunnittelussa** parannetaan toiminnan ja tilojen käytön taloudellisuutta, muunneltavuutta ja energiatehokkuutta sekä **yhteiskäyttömahdollisuuksia**
10. Hallinto- ja palvelutoimitilojen **tilatehokkuutta parannetaan**

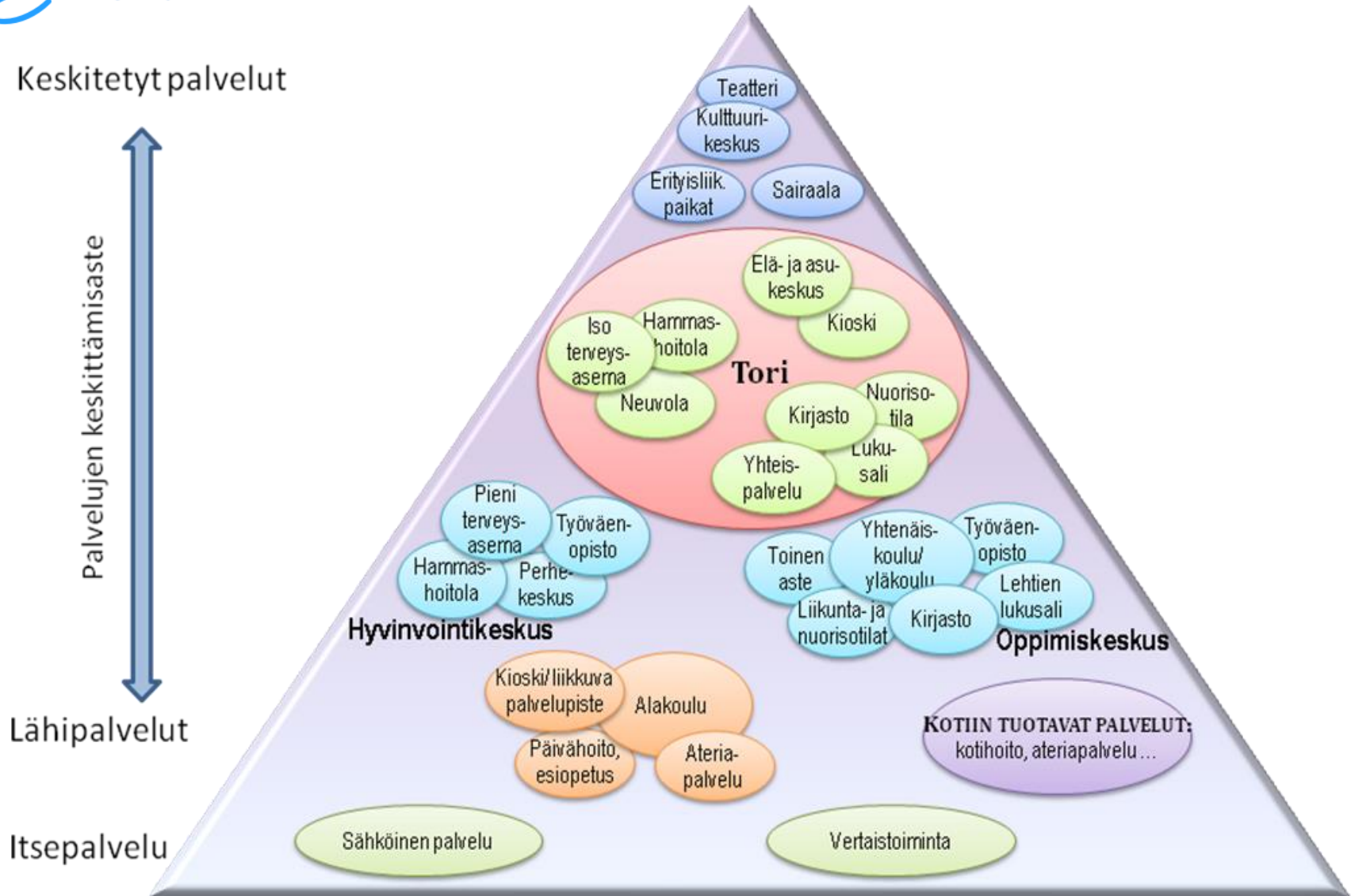
Palvelujen järjestämisen ja palveluverkon kehittämisen kokonaiskonsepti

- Asiakaslähtöiset, laadukkaat ja tehokkaat palvelut
 - itsepalvelu
 - vertaistoiminta
 - sähköiset palvelut
 - kaupungin oma palvelutuotanto
 - muiden palvelutuottajien palvelut, jotka toteutetaan seutuyhteistyönä, kumppanuussopimuksin ja palvelusetelein
- Palveluverkon tiivistäminen liikenteen solmukohtiin ja kehittäminen yli toimialarajojen
- Uudenlainen kumppanuusajattelu ja palvelusetelit
- Ympäristön kuormituksen väheneminen
- Kaupunki orkestroijan roolissa

Kuntalaisen palvelumalli



Palveluverkon kehittämisen konsepti





ESPOO
ESBO

Uudenlaiset kumppanuudet

- Palvelut tuotetaan yhä enemmän julkisten ja yksityisten toimijoiden verkostossa, jossa kumppanuussuhteilla on entistä korostuneempi merkitys
- Kumppanien tulee sitoutua Espoo-strategian ja muiden kaupungin asettavien tavoitteiden toteuttamiseen
- Kilpailutus- ja sopimuskäytäntöjä kehitetään siten, että
 - palveluntuottajille syntyy houkuttimia palvelujen ja tuottavuuden kehittämiseen, mm. rajapintojen toimivuus
 - kumppanien palvelutuotanto muuntuu Espoon kaupungin ja kuntalaisten tarpeiden mukaan sopien taloudelliseen ja strategiseen viitekehykseen



ESPOO
ESBO

Tarjouskilpailujen kautta valitun kumppanuuden päätavoitteet

- Hankinnan kohteen ja laadun sisällön muuttaminen on oltava sopimuskauden aikana aina mahdollista tiettyjen olosuhteiden vallitessa
- Palveluntuottajilta edellytetään vahvaa sitoutumista Espoon tavoitteiden toteuttamiseen
- Palveluntuottajilta edellytetään vahvaa sitoutumista aktiiviseen yhteistyöhön Espoon monitoimijaverkostoissa
- Palveluntuottajat sitoutetaan yhteisinnovointiin sekä taktisiin että sopimusteknisiin toimin
- Kilpailua lisätään aktiivisesti palvelualueilla, joilla markkinaehtoinen toiminta on niukkaa
- Uudelleen kilpailutuksen mahdollisuus.