



Kansallinen arviointi- ja laatuverkosto 13.12.2017  
**CAFin ulkoisen arvioinnin kokemukset**

*Kaupunkiympäristön palvelualue*



## ESITYKSEN AIHEET

- Laatusyö Kuopiossa
- CAF
- CAFin ulkoinen arviointi
  - prosessi
  - kokemukset
  - arviointiryhmän huomiot



# i KUOPIO



Asukkaat



Ulkomaan  
kansalaiset



Työpaikat



Asunnot

Tänään

120 000

3 000

50 000

66 000

Kehitys  
2000 - 2017

+ 30 000

+ 1 600

+ 6 600

+ 10 000

# KUOPION PALVELUALUEET



## Elinvoima- ja konsernipalvelujen palvelualue

- Elinvoimapalvelu
- Konsernipalvelu

## Kaupunkiympäristön palvelualue

- Kaupunkisuunnittelupalvelut
- Rakentamisen ja kunnossapidon palvelut
- Maaomaisuuden hallintapalvelut
- Ympäristö- ja rakennusvalvontapalvelut

## Hyvinvoinnin edistämisen palvelualue

- Omatoimisen hyvinvoinnin palvelut
- Ohjatun hyvinvoinnin ja omaehtoisen oppimisen palvelut
- Taidepalvelut

## Kasvun ja oppimisen palvelualue

- Varhaiskasvatuspalvelut
- Perusopetus- ja nuorisopalvelut
- Lukiokoulutus ja toisen asteen yhteistyön palvelut
- Kasvun ja oppimisen tuen palvelut

## Perusturvan palvelualue

- Vanhus- ja vammaispalvelut
- Lapsiperhepalvelut
- Vanhusten hoivapalvelu

## Terveydenhuollon palvelualue

- Avohoidon palvelut
- Sairaalapalvelut
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut



## 2. Kaupunkiympäristön palvelualue (KYP)

Palvelualuejohtaja Jarmo Pirhonen, toimii tällä hetkellä vs. kaupunginjohtajana

hankepäällikkö  
Antti Niskanen

**2.9 Johdon tukipalvelut**  
henkilöstö- ja talouspäällikkö  
Anne Simonen-Ruuskanen

**2.1 Kaupunkisuunnittelu-  
palvelut**  
kaupunkisuunnittelujohtaja  
Juha Romppanen

**2.2 Rakentamisen ja  
kunnossapidon palvelut**  
kaupungininsinööri  
Ismo Heikkinen

**2.3 Maaomaisuuden  
hallintapalvelut**  
kiinteistöjohtaja  
Jari Kyllönen

**2.4 Ympäristö- ja rakennus-  
valvontapalvelut**  
ympäristöjohtaja  
Tanja Leppänen

**2.1.1 Strateginen maankäyttö**  
yleiskaavapäällikkö  
Heli Laurinen

**2.1.2 Asemakaavoitus**  
asemakaavapäällikkö  
Anne Siltavuori (1.1.2018)

**2.1.3 Kunnallistekninen  
suunnittelu**  
suunnittelupäällikkö  
Ari Räsänen

**2.1.4 Joukkoliikenne ja  
henkilökuljetukset**  
joukkoliikennepäällikkö  
Kaisu Matinniemi

**2.2.1 Rakennuttamispalvelut**  
rakennuttajapäällikkö  
Jukka Rissanen

**2.2.2 Kunnossapitopalvelut**  
kunnossapitopäällikkö  
Juho Pelkonen

**2.2.3 Alueelliset jätehuollon  
viranomaispalvelut**  
palvelupäällikkö  
Saija Pöntinen

**2.3.1 Tonttipalvelut**  
tonttipäällikkö  
Jarkko Meriläinen

**2.3.2 Asuntotoimi**  
asuntotoimenjohtaja  
Katri Hiltunen

**2.3.3 Metsät ja vesialueet**  
kaupunginmetsänhoitaja  
Seppo Jauhiainen

**2.3.4 Kiinteistönmuodostus-  
palvelut**  
kiinteistöinsinööri  
Lauri Lytsy

**2.3.5 Paikkatietopalvelut**  
paikkatietoinsinööri  
Jari Torvinen

**2.4.1 Alueelliset  
ympäristönsuojelu-  
palvelut**  
ympäristöjohtaja  
Tanja Leppänen

**2.4.2 Ympäristöterveyden-  
huolto**  
ympäristöterveyspäällikkö  
Hannu Kirjavainen

**2.4.3 Alueellinen rakennus-  
valvonta**  
rakennustarkastaja  
Ilkka Korhonen

Palvelualueen hlöstö 220. Tukena  
laatuverkosto, jossa palvelualueen  
laatuvastaava Hannele Kauppinen  
sekä laatuoyhteyshenkilöt avain- ja  
palveluprosesseittain.

# LAATU KUOPION KAUPUNGILLA

- **Asiakas kokee** palvelun ja oman osuutensa hänelle tuotetussa palvelussa luvattun mukaiseksi.



- Palvelu täyttää sovitunlaiset vaatimukset.
- Palvelun tuottavaa prosessia toteutetaan sovitunlaisesti.

- **Jatkuvan parantamisen periaatteella**

# KUOPIO ETENEMINEN

## 1. vaihe: **CAF-itsearviointi 2012** ->

Keväisin joka tasolla (työyksiköt, johtoryhmät) kaikki työntekijät ovat mukana itsearvioinnissa.

## 2. vaihe: **Toiminnan ja tulosten kuvaus: Toimintakäsikirjat 2013** ->

Syksyisin päivitetään vähintään kerran vuodessa. Toimintakäsikirjat yhdistää tiedot kaupungin toiminnan kuvauksista ja toiminnan tuloksista.

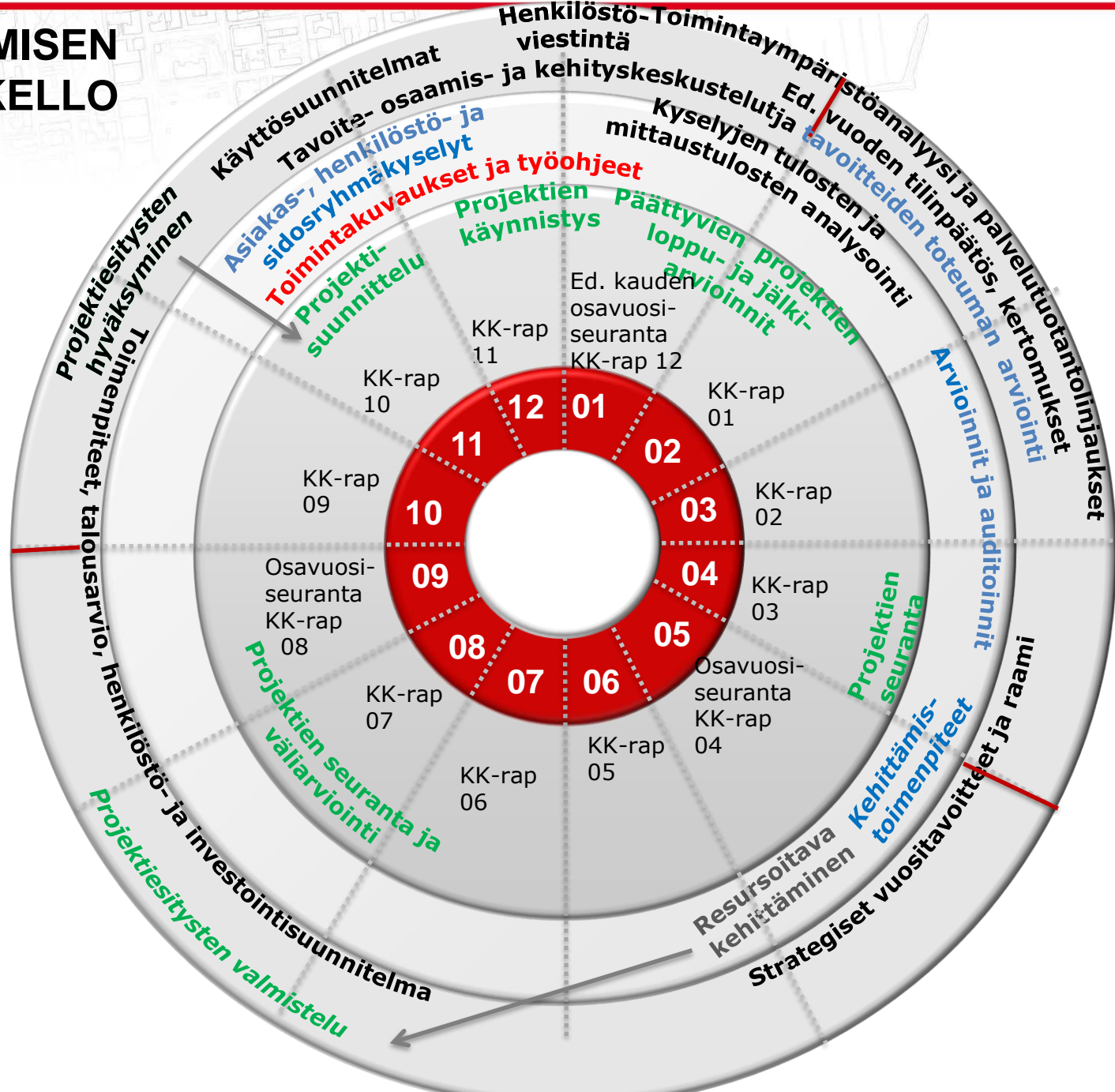
## 3. vaihe: **Kokonaisvaltainen CAFin sisäinen ja ulkoinen arviointi 2017** ->

Uusi mahdollisuus – joka toinen vuosi Verraton CAF –käyttäjä tunnus, lisäksi Kaupungin laatupalkinto -kilpailu ulkoisessa arvioinnissa parhaiten menestyneelle hakijalle. Jaettiin ensimmäisen kerran 17.11.2017 KYPille.



Johtamisjärjestelmä  
Toimintatavat  
Käytännöt  
Ohjeet  
Prosessikuvaukset  
Prosessikaaviot  
Työohjeet  
Perehdytys  
Tulokset  
Näytöt

# JOHTAMISEN VUOSIKELLO





# JOHTAMISTA TUKEVAN LAATUTYÖN VUOSIKELLO 2018

**Laatutyön perusteet –  
koulutus: 11. + 18.12.**

11/2018  
Kaupunginjohtajan  
innovaatiopalkinnon jako

**Laatutyön perusteet –  
koulutus: 16.1. (ei  
CAF-itsearviointia)**

**Erinomainen toiminta –  
työpajat:**  
- 1/8 Tuloksellisuus 3.1.  
- 2/8 Asiakas- ja  
kansalaislähtöisyys 7.2.  
- 3/8 Suuntaa näyttävä ja  
merkityksellisyttä  
ylläpitävä johtajuus 4.4.

**Oman työn parhaiden  
käytäntöjen esittely  
10.1.2018**

syksy  
Kuopion seudun  
laatutyön  
alueverkoston  
kokoontuminen

**CAFin itsearviointi ja  
ulkoisen arviointi -  
koulutukset: 4.1., 17.1.,  
26.1., 2.2., 6.2. ja 15.2.**

**08-12  
Toimintakäsikirjojen,  
toiminnan kuvausten,  
prosessikaavioiden ja  
työohjeiden päivittäminen**

keväät  
Kuopion seudun  
laatutyön  
alueverkoston  
kokoontuminen

**02-05  
Työyksiköiden ja  
johtoryhmien  
itsearviointit**

**Laatutyön perusteet –  
koulutus: 17. + 24.9.**

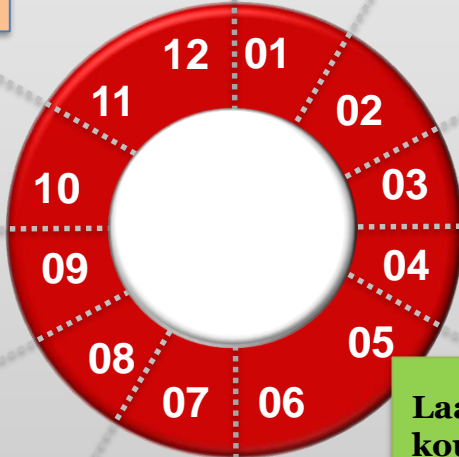
**Laatutyön perusteet –  
koulutus: 16. + 23.5.**

**Erinomainen toiminta –  
työpajat:**  
- 6/8 Jatkuva oppiminen,  
kehittäminen ja innovointi 5.9.  
- 7/8 Kumppanuuksien  
kehittäminen ja  
hyödyntäminen 3.10.;  
- 8/8 Yhteiskuntavastuu 7.11.

**Itsearvioinnissa sovittujen  
kehittämiskohteiden  
toteuttaminen ja seuranta  
suunnitelman mukaisesti**

Läpi vuoden Laatukeskuksen Pohjois-  
Savon aluejaoksen SavoQ:n tilaisuudet

**Erinomainen toiminta –  
työpajat:**  
- 4/8 Prosessien  
johtaminen ja tiedon  
hyödyntäminen 2.5.  
- 5/8 Henkilöstön  
kehittäminen ja  
osallistaminen 6.6.



# YHTEINEN ARVIOINTIMALLI CAF

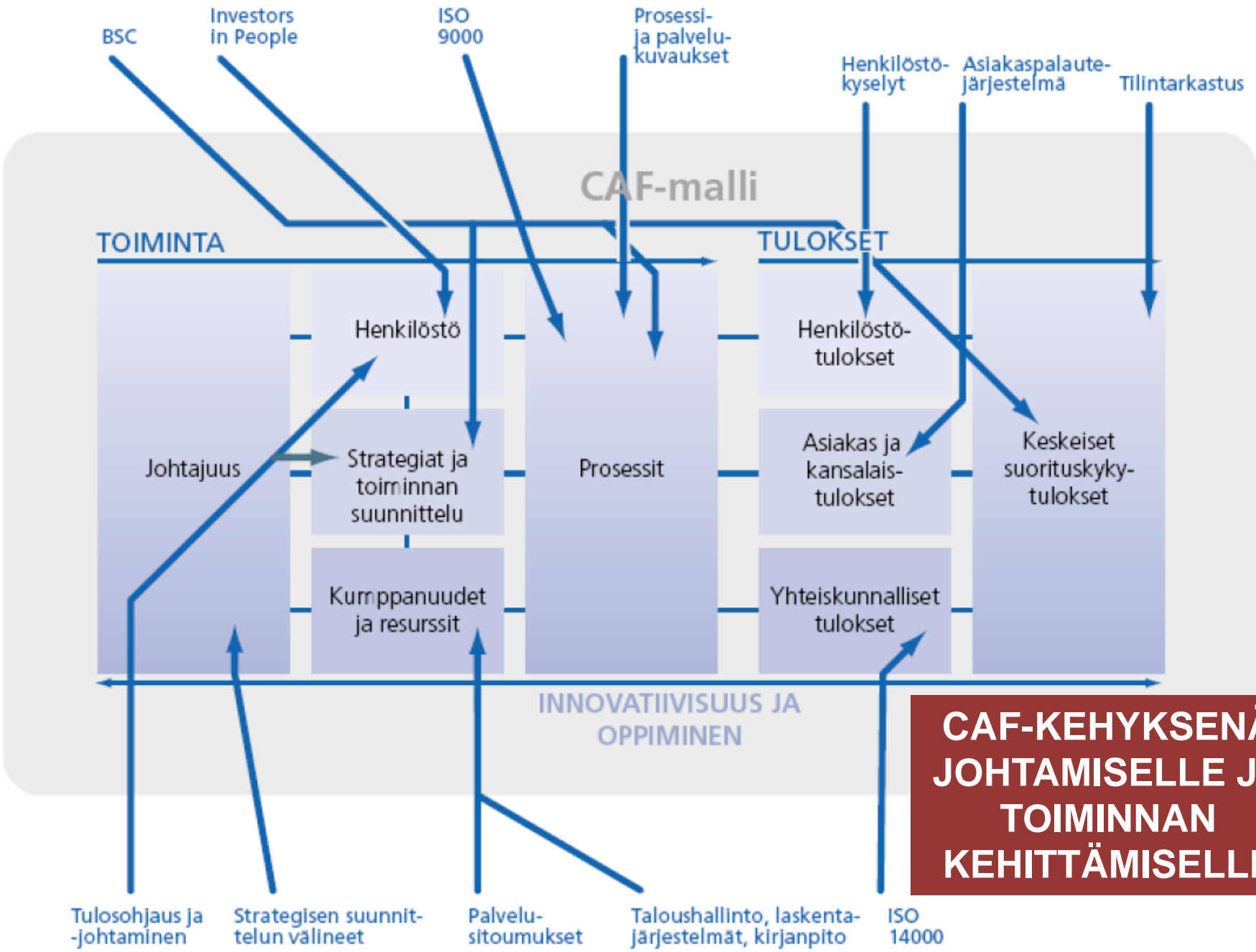
- CAF on Euroopan julkisen sektorin organisaatioille tarkoitettu **kokonaisvaltaisen laadunhallinnan** (TQM) työväline.
- CAF-mallissa on **huomioitu julkishallinnon organisaation piirteitä** kuten suhteet poliittisiin päättäjiin sekä kansalaisten osallistaminen.
- CAF on **helppokäyttöinen** – otettavissa itse käyttöön. CAF on laadunhallinnan viitekehys - **sovellettavissa** arvioinnin kohteen mukaan.
- ISO-standardi asettaa toiminnalle standardit. Auditointien tavoite on tarkastaa, toimintaanko standardien mukaisesti. CAF ja EFQM ovat itsearviointimalleja, joissa on **kuvattu erinomaisen organisaation tunnuspiirteet, mutta ne eivät aseta standardeja.**
- Arviointien tavoitteena on pisteyttää omaa toimintaa ja **luoda askelmerkkejä kohti erinomaisen organisaation tunnuspiirteitä.**
- Suomen kontaktipisteenä toimii Valtiokonttori ja malli on **maksuton.**

## TOIMINTA

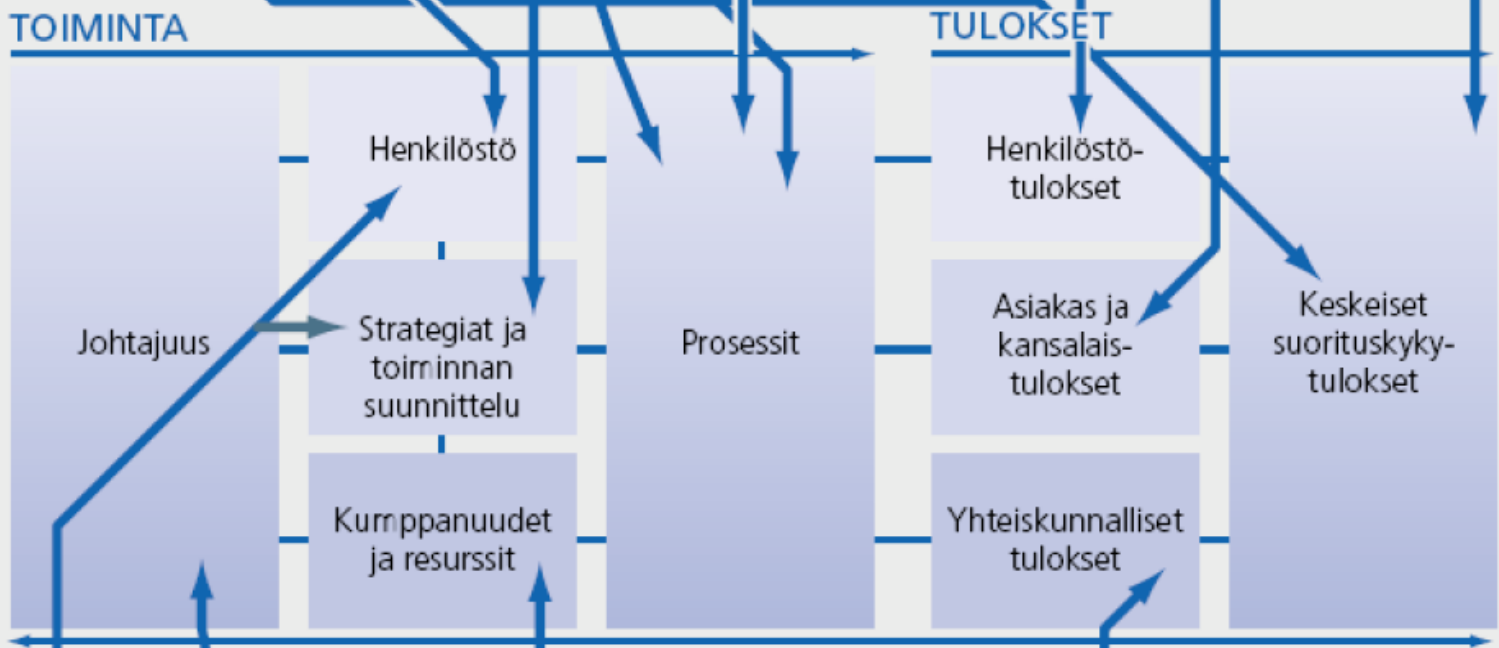
## TULOKSET



## INNOVATIIVISUUS JA OPPIMINEN



BSC  
 Investors in People  
 ISO 9000  
 Prosessi- ja palvelukuvaukset  
 Henkilöstökyselyt  
 Asiakaspalautejärjestelmä  
 Tilintarkastus



Tulosohjaus ja -johtaminen  
 Strategisen suunnittelun välineet  
 Palvelusitoumukset  
 Taloushallinto, laskenta-järjestelmät, kirjanpito  
 ISO 14000

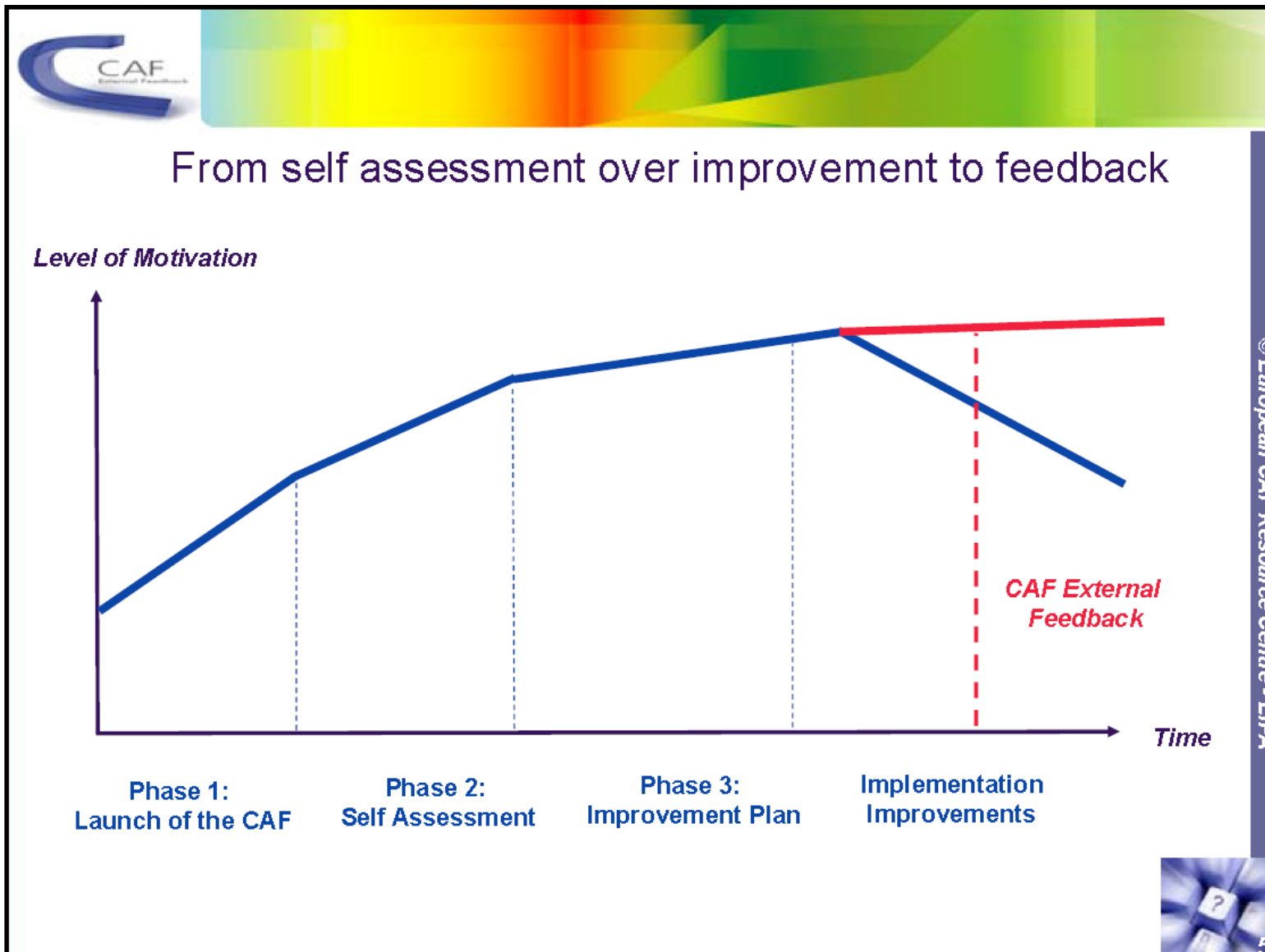
Laatutyöllä halutaan tukea ja edistää mm.

- asiakaslähtöisyyttä
- edistää ja innostaa työyksiköiden oman toiminnan kehittämistä kohti erinomaisuutta
- johtajuutta - ohjata kohti kokonaisvaltaista arviointia ja kehittämistä
- lisätä tietoisuutta yhteisistä toimintatavoista ja ohjeista sekä yhtenäistää toimintaa
- vahvistaa ja konkretisoida kuntalaisten ja muiden sidosryhmien käsitystä toimintamme laadukkuudesta
- saada laatu osaksi rakenteita, prosesseja, toimintatapoja ja organisaation toimintakulttuuria.

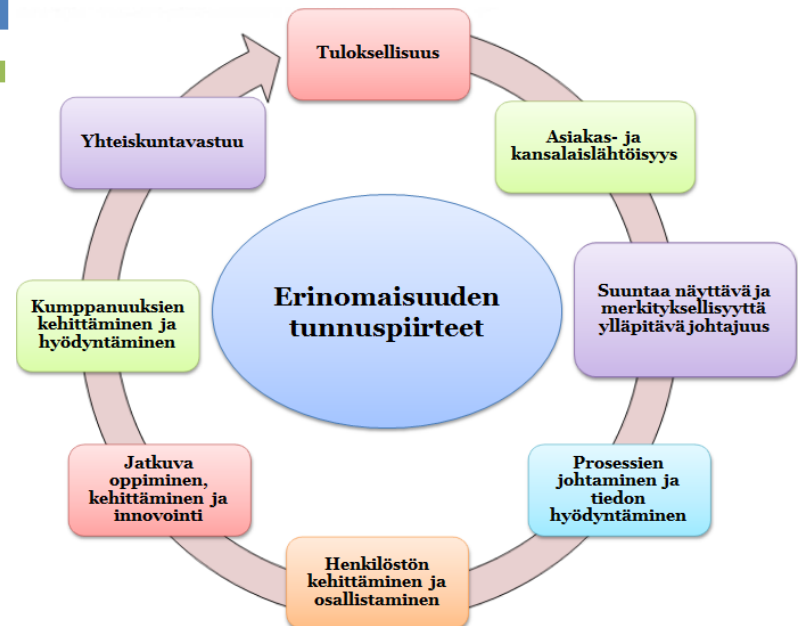
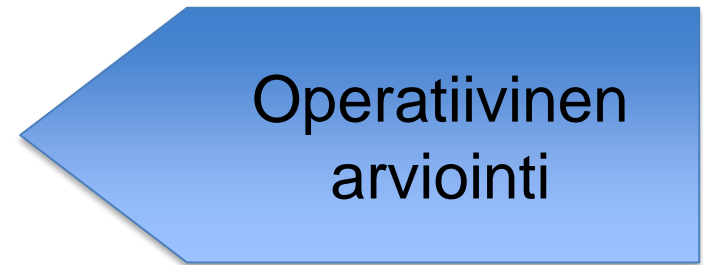
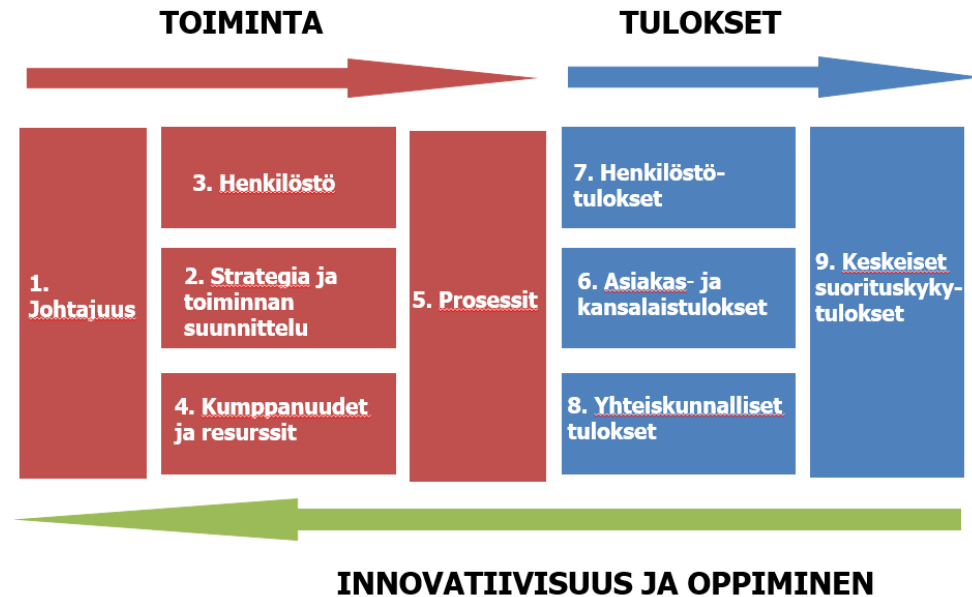
# CAFIN ULKOINEN ARVIOINTI

- Perustuu tehtyyn CAF-itsearviointiin, kehittämiskohteiden valintaan ja niiden toteuttamiseen – **ei erillistä materiaalia**.
- Tukee CAFin laadukasta käyttöä ja sen vaikuttavuutta organisaatiossa.
- **Antaa ulkopuolista näkemystä** organisaation vahvuuksista ja kehittämiskohteista sekä organisaation kokonaisvaltaisen laadunhallinnan tilasta CAF-mallin käytön myötä.
- Tukee ja lisää organisaation intoa jatkuvaan kehittämiseen.
- **Edistää vertaisarviointia ja vertailuoppimista**.
- Antaa tunnustusta organisaatioille, jotka ovat aloittaneet jatkuvan kehittämisen vaativan CAF-kriteeristön avulla tavoitteenaan erinomainen toiminta.
- Verraton CAF-käyttäjä –tunnustus (Effective CAF User) on laadukkaan toiminnan tae koko Euroopan unionissa.

# ULKOISEN ARVIOINNIN KANNUSTAVA VAIKUTUS



# KOHTI KOKONAISVALTAISTA ARVIOINTIA





# ULKOISEN ARVIOINNIN RAKENNE



KUOPIO

## Osa-alue 1: CAF-itsearviointi

- Vaihe 1: Itsearviointin suunnittelu, valmistelu ja viestintä
- Vaihe 2: Itsearviointin toteutus ja itsearviointiraportti
- **Oma-arvio + näytöt:** kyselylomake 1.1 + itsearviointiraportti + haastattelut

## Osa-alue 2: Kehittämistoimenpiteet

- Vaihe 3: Kehittämiskohteiden valinta ja priorisointi, kehittämissuunnitelma ja sen viestintä sekä kehittämissuunnitelman mukaisten toimien toteutus
- **Oma-arvio + näytöt:** kyselylomake 1.2 + kehittämissuunnitelma ja kehittämiskohteiden seurantaraportti + haastattelut

## Osa-alue 3: Organisaation kokonaisvaltaisen laadunhallinnan tila

- Erinomaisuuden tunnuspiirteiden täytyminen
- **Oma-arvio + näytöt:** kyselylomake 1.3 + toimintakäsikirjat + haastattelut

# VAIHEET KAUPUNKIYMPÄRISTÖN PALVELUALUEELLA v. 2017

## CAF-itse- arviointi ja hakemus

- Taustalla johtoryhmän päätös ulkoiseen arviointiin hakeutumisesta
- CAF-itsearviointit toteutettiin **31.3.** mennessä kaupungin käytäntöjen mukaisesti -> **itsearviointiraportit ja kehittämissuunnitelmat**
- Hakemus CAFin ulkoisesta arvioinnista toimitettiin **2.10.** Valtionkonttorille (minimi 6 kk itsearviointien toteuttamisesta)

## Sisäinen arviointi

- Sovittuja kehittämiskohteita toteutettiin ja etenemistä seurattiin. Kehittämiskohteiden eteneminen raportoitiin **31.8.** mennessä -> **kehittämiskohteiden seurantaraportit**
- Johtoryhmä teki **sisäisen arvioinnin kyselylomakkeilla 19.9.**  
-> **täytetyt kyselylomakkeet** (1.1 Itsearviointiprosessi, 1.2 Kehittämisprosessi ja 1.3 Organisaation kokonaisvaltainen laadunhallinta)

## Ulkoinen arviointi

- Arviointiryhmä aloitti arviointityön toimitettujen dokumenttien pohjalta ja pyysi tarvittavia lisätietoja. Arviointipäivä ja sen sisältö sekä haastateltavat henkilöt sovittiin.
- **Arviointiryhmä vieraili 10.10.** ja täydensi tietoja haastatteleamalla n. 40 henkilöä.
- Arviointiryhmä antoi suullista palautetta jo vierailun aikana.
- Arviointiryhmä teki palauteraportin ja toimitti sen Valtionkonttorille.

## Arviointi- raportti ja ECU

- Valtionkonttori toimitti **palauteraportin** sekä **tiedon** myönnetyistä Verraton CAF – käyttäjä –tunnuksista **1.11.** Palauteraportti käsiteltiin laajennetussa johtoryhmässä **14.11.** (mukana Valtionkonttorilta Aila Särmälä ja arviointiryhmän pääarvioija Jaana Ilomäki)
- Kaupunginjohtajan johtoryhmä päätti Kuopion kaupungin laaturapalkinnon 2017 saajaksi kaupunkiympäristön palvelualueen. Laaturapalkinto jaettiin kaupunkiympäristön palvelualueelle Kuopion kaupungin perustamispäivänä **17.11.**

# HAASTATTELUPÄIVÄN LOPUSSA HAASTATELTAVIEN KOMMENTIT

- ✓ hyvä keskustelu
- ✓ rento, kehittävä keskustelu
- ✓ mukava, kannustava
- ✓ tulosten mittarointi, soveltaminen
- ✓ asioita voi tehdä monella tavalla, palaute tekemisestä
- ✓ usko työkaluun vahvistui (töiden systematisointi)
- ✓ näytöt
- ✓ rohkaiseva fiilis
- ✓ CAFia voi käyttää ja hyödyntää
- ✓ prosessin muokkaus omaan yksikköön
- ✓ itsearviointi > ulkoinen arviointi (sisäisen arvioinnin avulla harjoittelu)
- ✓ avoimuus
- ✓ läpinäkyvyys
- ✓ kytkeminen yhteen – integraatio
- ✓ viestintä
- ✓ samat teemat koko päivän
- ✓ asiakasrajapinta arvioinnissa mukana
- ✓ seurannan visualisointi
- ✓ tulokset esillä?
- ✓ itsearviointiasiat kohdetta/osastoa koskeviksi
- ✓ jaetut käytännöt
- ✓ ei turhaa työtä – jatko, iloinen käyttäjä
- ✓ kehityskohteet näyttöihin > vahvuuksiksi
- ✓ kehitystyö näkyväksi
- ✓ hyvä lopputulema + johdon sitoutuminen + laatuverkosto
- ✓ hyvin käytäntöjen jakamisen rohkaisu
- ✓ yksiköiden erilaisuus voimavarana
- ✓ vahvuuksilla kehittäminen
- ✓ järki sallittu
- ✓ silmänavaus omasta arviointityöstä, uskon vahvistus
- ✓ dokumentoinnin tärkeys x 3

# LAATUYHTEYSHENKILÖN KOMMENTIT

yksikön laatutyön tuki



- ✓ Ulkoisen arvioinnin haastattelussa CAFista puhuminen olikin yllättävän hankalaa. Haparoinnista huolimatta syntyi reilu ja välitön keskustelu.
- ✓ Arvioijien kanssa vaihdettiin muutaman yksittäisen asian kohdalla niin erilaisia ajatuksia, että havahduin miettimään: Ollaanko tehty ”oikeita” asioita? Positiivista oli, että uuden lähestymistavan myötä oma näkemys avartui. (Esim. Arvioijat korostivat strategian tärkeyttä kehittämiskohteiden valinnassa, me työntekijöiden näkemykseen perustuvaa valintaa.)
- ✓ Jäi tunne, että palvelualueen sisällä ei olla ihan samassa linjassa laatuasioista puhuttaessa. Ehkä käsitteitä, asioiden merkityksiä ja laajuuksia tulisi edelleenkin avata. Joissakin itsearviointiin liittyvissä asioissa ja osa-alueissa ollaan vielä lähtökuopissa, eli tasalaatuisen hyvää ymmärrystä ja varmaa toimintaa ei ole vielä ehtinyt syntyä.
- ✓ Ulkoisesta arvioinnista saadun monipuolisen palautteen pohjalta on hyvä tarkastella ja jatkaa CAF-työskentelyn kehittämistä.

# LAATUVASTAAVAN KOMMENTIT

palvelualueen laatutyön koordinointi



- ✓ Ulkoisen arvioinnin valmistelua on aloitettava jo 1,5 vuotta aikaisemmin hyväksyttämällä ulkoisen arvioinnin suunnitelma ja aikataulu, nyt tuli kiire vaikka aloitettiin jo 1 v aikaisemmin ( jos on kyseessä koko palvelualue, muussa tapauksessa riittänee vuosi).
- ✓ Koko johdon sitoutuminen on ensiarvoisen tärkeää, muuten ei onnistu.
- ✓ Laatukokonaisuutta on saatava entistä selkeämmin johdon hallintaan, laatujohtaminen on normaali johtamisen käytäntö.
- ✓ Laativastaavan ja laatu-yhdyshenkilöiden roolia tarkennettava.
- ✓ Ulkoinen arviointi nosti laatuosaamisen tasoa palvelualueella, koska kaikkien (johto, työntekijät) piti panostaa Caf-itsearviointeissa ja kehittämissuunnitelman laatimisessa sekä toteuttamisessa.
- ✓ Nyt ulkoisen arvioinnin jälkeen, alkaa varsinainen laatutyö ja kehittäminen.

# LAATUPÄÄLLIKÖN KOMMENTIT

kaupunkitasoisen laadunhallinnan ja –arvioinnin toimintamallit, käytännöt ja työkalut sekä kaupunkitasoisen verkostotoiminnan koordinointi



- ✓ Ulkoiseen arviointiin valmistautuminen ”pakotti” pysähtymään ja arvioimaan **kokonaisuutta** sekä katsomaan asioita **ulkopuolisin silmin**.
- ✓ Ulkoinen arviointi todensi sen, kuinka hyvin/huonosti kaupunkitasoiset käytännöt on **jalkautuneet** ja miten niitä on **sovellettu**.
- ✓ Tukea sille, että itsearviointiin käytettäisiin **riittävästi aikaa** – käytetty aika maksaa itsensä takaisin!
- ✓ Tukea sille, että itsearviointiraportit ja kehittämissuunnitelmat ovat jatkossa **avoimia** ja niistä **viestitään**.
- ✓ Kehitettävää **itsearviointikirjauksissa** - muistin ja viestinnän tukena
- ✓ **Vahvuuksien tunnistaminen ja niiden vahvistaminen**.
- ✓ Kehitettävää toiminnan tulosten mittaamisessa ja tulosten käsittelyssä ja **analysoinnissa** eri organisaation tasoilla.
- ✓ Kehitettävää työyksiköiden itsearviointitulosten analysoinnissa – otetaan käyttöön **johdon katselmus** itsearviointiraporttiin.
- ✓ Tukea sille, että CAF-itsearviointi on **johtamisen työkalu** – johdon **viestintä**, kannustaminen, avoimuus, **henkilöstön, asiantuntijoiden, hyödyntäminen** toiminnan kehittämisessä.

# JOHDON KOMMENTIT



KUOPIO

## Palvelualuejohtaja:

- ✓ CAF on kehittämistä varten
- ✓ Motivoiva ja kannustava
- ✓ Haastamme itsemme mahdollisimman korkealle

## Henkilöstö- ja talouspäällikkö:

- ✓ CAF-arviointi on koko palvelualueen toiminnan kehittämisen väline
- ✓ Hyviä käytäntöjä kannattaa jakaa toisille huomioiden kuitenkin vastuualueiden ja yksiköiden erilaisuus
- ✓ On hyvä välillä asettautua alttiiksi ulkoiselle arvioinnille, jolloin toiminta ja toimintatavat kehittyvät
- ✓ Viestintään panostetaan jatkossa enemmän
- ✓ Dokumentointia parannetaan jatkossa (vaikka asiat tuntuisivatkin itsestään selviltä)
- ✓ CAF-arviointia kannattaa jatkaa ja kehittää

## Asiakkuusjohtaja:

- ✓ Hyvä saada jokaiselle yksikölle omaan laatumittaristoon sopiviksi katsomat kohteet
- ✓ Vaikka ulkoista arviointia jännitettiin, niin motivoi yksiköitä
- ✓ Kaikki työntekijät mukana – yhdessä
- ✓ Aikatauluun sitoutuminen pakotti myös ”nurisijatkin” mukaan -> tämä synnytti alun jälkeen sisäistä innostuneisuutta
- ✓ Palvelualueetasolla kokonaisuutta on vaikea hallita, kun paljon palveluprosesseja eri vaiheessa -> kehittämiskohde
- ✓ Yleisesti voi sanoa, että kehittämiseen käytetty aika palvelee parhaiten kuntalaisen ja asiakkaan parasta

## Keskeiset vahvuudet

- Itsearvioinnin toteuttaminen pitkäjänteisesti ja systemaattisesti palvelualueen kaikissa yksiköissä
- Työyksiköiden henkilöstön kattava osallistuminen arviointeihin – käytännössä kaikki mukana itsearviointien tekemisessä ja kehittämiskohteiden valinnassa
- Kaupungin laatuverkosto prosessin omistajien laatutyön tukena
- Uskallus asettua alttiiksi ulkoille arvioinnille, lähtökohtana valmius ja halu kehittyä



# Tärkeimmät suositukset

- Itsearviointiin lähtötietojen kerääminen ja käyttö (henkilöstö- ja asiakastulokset, organisaation itsensä keräämät ja tilastotiedot)
- Itsearviointien tulosten, kehittämistoimenpiteiden ja seurannan dokumentoinnin kehittäminen
- Itsearviointien tuloksista oppiminen yhdessä, vertailukehittäminen, hyvien käytäntöjen jakaminen
- Itsearviointi strategisen suunnittelun ja johtamisen tukena
- Itsearviointien tulokset osana toiminnan ja talouden suunnittelua
- Sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät ja kumppanit mukaan kehittämiseen
- Itsearviointiprosessin arviointi, itsearviointiryhmien arviointi
- Kehittämisen läpinäkyvyys ja osallistavuus

## Osa 5: Pisteytys + vertailu, Kuopion omat pisteet punaisella



KUOPIO

Pisteytys (osakokonaisuudet 1 + 2)	1	2	3	4	5
Vaihe 1: Päätetään, miten itsearviointi järjestetään ja suunnitellaan				X	X
Vaihe 2: Tiedotetaan itsearviointihankkeesta		X		X	X
Vaihe 3: Perustetaan itsearviointiryhmä (-ryhmiä)				X	X
Vaihe 4: Järjestetään koulutus			X		X
Vaihe 5: Tehdään itsearviointi				X	X
Vaihe 6: Laaditaan raportti, jossa kuvataan itsearviointitulokset			X		X
Vaihe 7: Laaditaan kehittämissuunnitelma, joka perustuu hyväksytyyn itsearviointiraporttiin		X		X	X
Vaihe 8: Tiedotetaan kehittämissuunnitelmasta		X		X	X
Vaihe 9: Pannaan kehittämissuunnitelma täytäntöön				X	X
Vaadittu pistemäärä (ml. 3 vaihetta, joiden pisteet ovat 4) = 28		6	6	16	
<b>Pisteet yhteensä</b>				<b>28</b>	

CAF:n kahdeksan erinomaisen toiminnan tunnusmerkkiä (osakokonaisuus 3) TQM-arvoja koskeva palaute	O	I	R	M
1) Tuloksellisuus		X		X
2) Kansalais- ja asiakaslähtöisyys		X		X
3) Suuntaa näyttävä ja merkityksellisyttä ylläpitävä johtajuus		X		X
4) Prosessien johtaminen ja tiedon hyödyntäminen		X	X	X
5) Henkilöstön kehittäminen ja osallistaminen		X	X	X
6) Jatkuva oppiminen, kehittäminen ja innovointi		X		X
7) Kumppanuuksien kehittäminen ja hyödyntäminen		X	X	X
8) Yhteiskuntavastuu		X		X
Kaikissa kahdeksassa tunnusmerkissä on saavutettava vähintään aloitustaso (I)				

Tunnustus on saatu X

Tunnustusta

Pääarvioija Jaana Ilomäen  
koonnista otettu dia 3/3

Kauttaaltaan omat, kaupunkiympäristön palvelualueen johtoryhmän, arviot paremmat kuin arviointiryhmän, mutta kuitenkin samassa linjassa.

Tarkempaan analysoitiin valittiin Kansalais- ja asiakaslähtöisyys (vahvuus) sekä Henkilöstön kehittäminen ja osallistaminen (kehitettävä asia). Arviot olivat päinvastaiset – toiminta ei tullut esille materiaaleissa eikä haastatteluissa.

# ULKOISEN ARVIOINNIN OHJE

## www.valtiokonttori.fi

### Ulkoinen palaute

 Tulosta sivu

 Jaa

CAFia hyödyntävä julkishallinnon organisaatio voi itsearvioinnin jälkeen hakea kehittämistyönsä tueksi myös ulkopuolista palautetta (ulkoinen arviointi). Ulkoista palautetta haetaan Valtiokonttorilta, joka kokoaa arvioinnista vastaavan ryhmän. Arvioijina toimivat kokeneet tehtävää varten koulutetut arvioijat.

Menettelyn onnistuneesti suorittavalle organisaatiolle myönnetään kaksi vuotta voimassa oleva CAF-laatusertifikaatti.

[Hakemus ulkoiseen arviointiin](#)

#### **Lisätietoja ulkoisesta palautteesta:**

[Ulkoinen arviointi pähkinänkuoressa](#)

[Ulkoisen arvioinnin ohje](#)

[EIPA, CAF External Feedback](#)

#### **Tutustu:**

[Valtiokonttorin CAF-laaturyö sivut](#)

[CAF-tukimateriaalia ja tietoa CAF:n käytöstä](#)

#### **Lisätietoja:**

Aila Särmälä, puh. 0295502788

Marika Tammeaid, puh. 0295503363 (virka-vapaa 1.3.2017–31.12.2018)





Kuopion kaupungin laatupalkinnon vastaanottivat 17.11.2017 Kuopion perustamispäivänä kaupunkisuunnittelujohtaja Juha Romppanen, kaupungininsinööri Ismo Heikkinen, apulaiskunnossapitopäällikkö, laativastaava Hannele Kauppinen, ympäristöjohtaja Tanja Leppänen, henkilöstön edustajana kunnossapidon suunnittelija Matti Sutinen, henkilöstö- ja talouspäällikkö Anne Simonen-Ruuskanen ja vs. kaupunginjohtaja, palvelualuejohtaja Jarmo Pirhonen.



# *Kiitos!*

Laatupäällikkö Sirpa Pajula

[sirpa.pajula@kuopio.fi](mailto:sirpa.pajula@kuopio.fi)

p. 044 718 2883