



ESPOO
ESBO

Unohtuuko asiakas hankintaprosessissa

Kommenttipuheenvuoro

Suomen sosiaali oikeudellinen seura ry

14.11.2007

Raili Hilakari

Strategisen hankintatoiminnan johtaja

Espoon kaupunki



Palveluhankinnat kasvussa

- Espoossa vuonna 2006 hankintoihin 600 M€
- ostopalvelut n. 240 M€ + erikoissairaanhoido 170 M€
- Espoo kehittyvänä kaupunkina tukeutunut pitkään ostopalveluihin
- toimintaympäristön haasteet (vanhuspalvelut, päivähoito)

- kaikki hankinnat keskitetty hankintakeskukseen (ei rakennusurakat) – substanssiasiantuntemuksen merkitys tärkeä

- strategisen ja operatiivisen hankintatoiminnan tehtävät ”erotettu” vuonna 2004

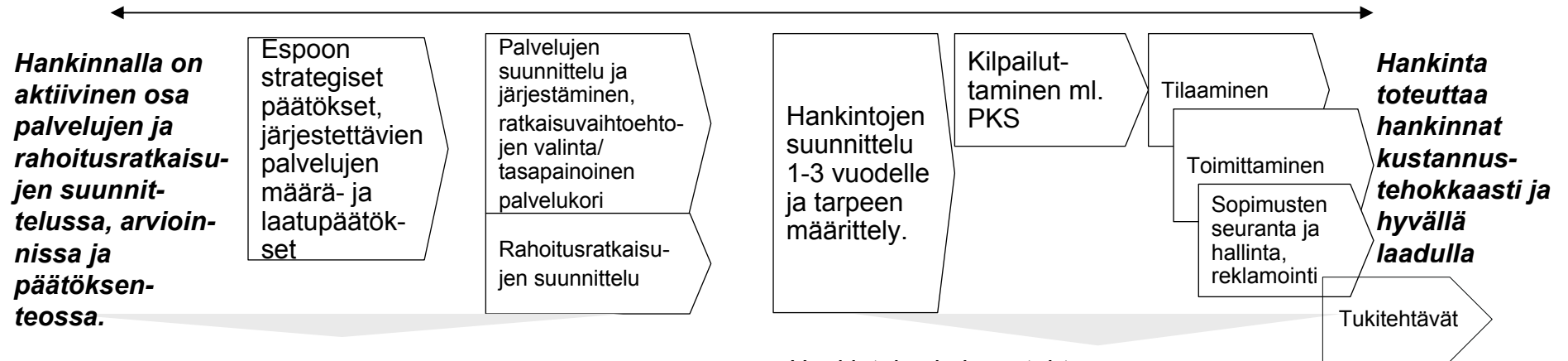


ESPOO
ESBO

Strateginen ja operatiivinen hankintatoimi

Strateginen hankintatoimi

Operatiivinen hankintatoimi



Strateginen hankintatoiminnan tehtävänä:

- mahdollistaa ammattitaidollaan uusien hankintamallien ja yhteistyökonseptien tehokkaan arvioimisen palvelujen järjestämisessä (oma, osto, sekamalli)
- mahdollistaa kokonaisvaltaisen, systemaattisen kustannus- ja laatuarvioinnin ottaen huomioon koko palveluprosessin (tarkastelukehikko)
- toteuttaa Espoo-strategiassa tehtyjä linjauksia
- **reagoi proaktiivisesti omalta osaltaan kuntalaisten kasvaviin palvelutarpeisiin**
- on olennainen osa johtamista sekä toiminnan ja talouden suunnittelua
- tuottaa omalta osaltaan linjauksia toimittaja- ja sopimusketän hallintaan

Hankintakeskuksen tehtävänä on:

- operatiivisen hankintaprosessin ohjaus, ohjeistus, koulutus ja kehittäminen
- hankintojen suunnittelu (1-3 vuotta)
- hankintamarkkinoiden kartoitus ja tuntemus
- kilpailutukset ml. PKS (ei rakennusurakoita, suunnittelu-urakoita eikä rakentamisprosessiin liittyviä hankintoja)
- hankintasopimusten seuranta ja hallinta yhteistyössä toimialojen kanssa
- toimittajakentän hallinta
- hankinnan ERP:iin ja raportointiin liittyvät tehtävät yhdessä tieto-hallinnon ja toimialojen kanssa
- hankintatyöryhmien toiminnan ohjaus



Asiakas Espoo - strategiassa

- Asiakaslähtöisyys kirjattu kaupunkistrategiaan
 - visio, toiminta-ajatus, arvot
 - linjaukset, tavoitteet
- Mukana toimialojen ohjelmissa (mm. vanhuspoliittinen, päivähoito)
- Samoin strategisen hankinnan kehittämisohjelmassa
- keskustellaan aidosti, mitä asiakaslähtöisyys on ja mitä se velvoittaa
- luotu uusia rakenteita: vammaisneuvosto, nuorisovaltuusto
- sosiaaliset kriteerit otettu käyttöön hankinnoissa
- tehdään asiakaskyselyitä ja jalkaudutaan ruohonjuureen
- osallistutaan tutkimus- ja kehittämishankkeissa, joissa mukana kuntalaiset, palvelutuottajat, oma tuotanto (Kimppa, Eeva/hyvinvointi TV)



Asiakaslähtöisyys teoiksi

- käyttöön uusia toimintatapoja (foorumit, palvelukoordinaattori)
- kiinnitetään huomiota pitkiin prosesseihin ja rajapintoihin yli organisaatorajojen – vaarana, että asiakas hukkuu prosessissa
- avataan prosessia asiakkaasta päin (mm. kotihoidon asiakkaat)

Asiakaslähtöisyys teoiksi

- hankintaprosessi on vain osa palvelujen järjestämistä ja johtamista
- tarkastelua syytä laajentaa strategiaprosessiin – ei vain hankintaan
- hankinta nähdään paljolti juridiikkana – ei ammattimaisena toimintana
- hankintojen suunnitteluun ja sopimusaikaiseen yhteistyöhön

tulisi panostaa enemmän (40 % - 20 % - 40%)

- tähän osallistuttava myös kuntalaisasiakkaita – löydettävä luontevia toimintatapoja
- ilmaistava selkeämmin mihin suuntaan kaupunki on keskeisissä palveluissaan menossa – **oma – osto – yhteistyö** = signaali kuntalaisille, palveluyrittäjille, sidosryhmille, omalle palvelutuotannolle, henkilöstölle



Hankinnan kehittämisohjelma

Hankinnan visio 2015

Kuntalaisten palveluja järjestetään, kehitetään ja toteutetaan asiakaslähtöisesti, aktiivisesti ja organisoidusti yhdessä eri toimijoiden kanssa.

Hankinta on kaupungin ydinosasta ja vastaa omalta osaltaan kasvaviin palvelutarpeisiin. Hankinnat järjestetään kustannus-tehokkaasti ja laadukkaasti huomioiden muuttuvat palvelutarpeet, kestävän kehityksen vaatimukset sekä teknologian tarjoamat mahdollisuudet.

Espoon hankintatoimi on edelläkävijä julkisella sektorilla.



Kehittämisohjelman neljä linjausta

1. *Palvelujen järjestäjänä Espoo tarkastelee eri tuotantotapoja siten, että omat ja ostopalvelut muodostavat tasapainoisen, tehokkaasti johdetun kokonaisuuden.*
2. *Palvelujen laatua ja tuottavuutta kehitetään innovatiivisilla hankinnoilla.*
3. *Hankinnat tehdään ammattimaisesti, avoimesti sekä ekologisesti ja eettisesti vastuullisesti.*
4. *Hankinta on kaupungin ydinosaaamista*