

TUUSULA

Johtamisjärjestelmän uudistuksen väliarviointi keväällä 2019

Valtuustoinfo 6.6.2019

Heidi Hagman

Johtamisjärjestelmän uudistuksen tavoitteet

(uusi johtamisjärjestelmä käytössä 1.6.2017 alkaen)

Organisaation toimintakulttuuri

- Luottamuksen ja avoimuuden lisääminen
- Tiedon avoimempi jakaminen
- Luottamuksen rakentaminen ja toisten arvostaminen ja kunnioittaminen (ei-henkilökohtaisuutta)
- Vuorovaikutuskulttuurin kirkastaminen ml. luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden välinen
- Uusien sähköisten toimintatapojen ja kulttuurin kehittäminen poliittisten päätöksentekijöiden keskinäiseen ja viranhaltijoiden kanssa käytävään vuorovaikutukseen

Johtaminen ja johtamisjärjestelmä

- Poliittisen johtamisjärjestelmän vahvistaminen ja poliittisten johtajien toimien arviointi
- Valtuustoryhmien ja valtuustoryhmien puheenjohtajien roolin kirkastaminen
- Poliittisten päättäjien osallisuuden lisäämistä asioiden valmisteluvaiheessa ja lisää tehokkuutta valmisteluun
- Vaikutusten ennakoarvioinnin lisääminen
- Valtuuston koon ja lautakuntien määrän tarkastelu
- Vahvempi sitoutuminen asetettuihin tavoitteisiin ja tehtyihin päätöksiin poliittisen päätöksenteon kaikilla tasoilla.

Kunnan ja kuntalaisen rooli

- Kuntalaisten/käyttäjien roolin vahvistaminen
- Kunta entistä enemmän mahdollistaja ja aktivoija kuntalaisille ja elinkeinoelämälle
- Uusien sähköisten toimintatapojen ja kulttuurin kehittäminen kuntalaisten kanssa käytävään vuorovaikutukseen.

Johtamisjärjestelmän uudistuksen väliarviointi keväällä 2019

Arvioinnit toteutettiin verkkokyselyinä sekä 1500 satunnaisotannalla valitulle asukkaille lähetettävällä paperilomakkeella.

Asukkaat

- Verkkokysely kunnan verkkosivuilla
 - Vastausaikaa 10.-26.5.
- Kuntalaisten illat viikoilla 19 ja 20
 - Viisi iltaa eripuolella kuntaa
 - Pormestarin piste ja osallisuus-piste
- Kuntapalvelututkimuksen yhteyteen kysymyksiä väliarviointiin liittyen (FCG)
 - Satunnaisotanta 1500 henkilöä
 - Paperilomake asukkaille lähetettiin toukokuussa 2019
 - Tulokset kesän 2019 aikana/alkusyksystä

Lisäksi toteutettiin luottamuselinten työskentelyn väliarviointi erillisillä kyselylomakkeilla

- Valtuusto
- Kunnanhallitus
- Lautakunnat
- Jaostot

Toteutettiin myös vuonna 2017 edellisen valtuustokauden päätteeksi

3. Sektori ja yrittäjät

- Huomioitu kunnan verkkosivuilla olevassa verkkokyselyssä
 - Vastausaikaa 10.-26.5.
- Kuntalaisten illat viikoilla 19 ja 20
 - Viisi iltaa eripuolella kuntaa
 - Pormestarin piste ja osallisuus-piste

Henkilöstö

- Verkkokysely kaikille kunnan työntekijöille (noin 1400)
 - Vastausaikaa 10.-26.5.

Luottamushenkilöt

- Valtuustoseminaari 2.-3.5. – yhteinen arviointityöskentely ja – keskustelu 3.5.
- Vastausaikaa 10.-26.5.

TUUSULA

Elämisen taidetta.

Yhteenveto

- Luottamushenkilöt
 - Vastaukset hajoavat
 - Osa kokee avoimuuden, tiedonsaannin ja vuorovaikutuksen kohentuneen
 - Osa kokee, että valta on keskittynyt muutamien käsiin, tieto ei kulje ja siiloja on.
- Kuntalaiset
 - Paljon tuntuu tapahtuvan, on tekemisen meininkiä – osallisuus ja viestintä teoista ovat olleet virkeää.
 - Toisaalta toivotaan, että saadaan "oikeat" palvelut ja kunnan vireys kuntoon: joukkoliikenneyhteydet, Hyrylän keskus eläväksi, liikuntapaikat kuntoon, jne.
- Henkilöstö
 - Henkilöstö pitää siitä, että on avoimuutta, matalia raja-aitoja ja asiat etenevät.
 - Toisaalta kritisoidaan sekavuutta, poliittisen johdon ja virkamiesten roolien epäselvyyttä tai poliittisen tunkemista virkamiesten "tontille".
 - Lisäksi huomautetaan isosta työmäärästä, kun kaikki yritetään saada valmiiksi kerralla.

TUUSULA

Johtamisjärjestelmän uudistuksen väliarviointi keväällä 2019

Poimintoja avovastauksista, luottamushenkilöt

Palautetta luottamushenkilöiltä (positiivista)

- Avoimuus ja "luottamuksen henki" on lisääntynyt. (Valtuutettu)
- Viestintä kuntalaisille päin on lisääntynyt, pidämme avoimia kokouksia, pieni summa budjetista on kuntalaisten käsissä osbun kautta. (Hallituksen jäsen)
- Parempi keskustelu yhteys viranhaltijoiden ja luottamushenkilöiden kesken. Nopeampaa toimintaa ja päätöksen tekoa. Uskaletaan toimia / kokeilla toisin kuin ennen. (Valtuutettu)
- Tietoa on saatavissa hyvin. (Hallituksen jäsen)
- Hyvä tekemisen meininki näkyy joka puolella. Asioita viedään oikeasti eteen päin eikä jätetä "pöytälaatikkoon" pölyttymään. (Lautakunnan jäsen)
- Sähköinen päätöksentekojärjestelmä on käyttökelpoinen kunhan saadaan kaikki luottamushenkilöt käyttämään sitä. (Hallituksen jäsen)
- Kehittämisverkostot on lähteneet hyvin käyntiin ja kuntalaisten osallistaminen on hyvällä tasolla. Kuntalaisilla on myös olleet hyvä tapa jalkautua. (Valtuutettu)

Palautetta luottamushenkilöiltä (negatiivista)

- Valta siirtynyt entistä enemmän muutamalle, ottanut "vallan". (Valtuutettu)
- Sisäpiirijattelu, osa tietää ja osa ei, ulkopuolisuuden tunne. Ei tunnu hyvältä, muutamien ihmisten keskinäinen kissa näkyy. (Valtuutettu)
- Valtuutetun rooli kaventunut. (Valtuutettu)
- Minusta se ei ole kehittynyt. Asioita tuodaan esille siinä valossa kuin halutaan eikä avoimesti valmisteltuna. (Valtuutettu)
- Valitettavasti jokin ihmeellinen nälviminen eri ryhmien välillä on lisääntynyt!? Miksi? (Valtuutettu)
- Ei mielestäni suurta muutosta aikaisempaan. Suurimmaksi ongelmaksi koen "hallitus-oppositio" -asetelman syntymisen valtuustotyöskentelyyn pormestarimallin myötä. (Valtuutettu)
- Jäykkyyttä on, siiloutumista on vielä. (Valtuutettu)
- Jännitteitä on vielä virkamiesten ja luottamushenkilöiden välillä. (Lautakunnan jäsen)
- Pienissä asioissa edistytty, uusia tapoja vaikuttaa roskis- ja kukkatasolla. Isoissa asioissa ei parannusta. (Lautakunnan jäsen)



Kehittämis ehdotuksia luottamushenkilöiltä (1)

- Jokaisen olisi syytä katsoa peiliin ja kysyä itseltään, millainen yhteistoimija itse on ja millaista ilmapiiriä tuo tilaan tullessaan sisään ja käyttäessään puheenvuoroja. Eri mieltä voi olla myös rakentavasti. (Valtuutettu)
- Koulutusta. Luottamushenkilöiden kouluttamista mm. keskustelukulttuuriin muita kunnioittaen. (Lautakunnan jäsen)
- Lisää kokonaisvaltaista yhteistyötä. (Valtuutettu)
- Avoimutta ja osallistamista edelleen. (Valtuutettu)
- Tehdä valmistelusta avointa kuten pormestariohjelma saa on luvattu. Onko kaikkia pormestariohjelmassa suunniteltuja tasoja olemassa ja onko niiden kokouksista tehty muistioita. (Valtuutettu)
- Toimintakulttuurissa on edelleen vanhoja epädemokraattisia toimintamalleja joista pitäisi päästä pois. Yhteistyötä pitää kehittää. Valtuuston yli ei saa kävellä vaan myös johtoryhmässä on oltava demokraattisen päätöksenteon malli. (Lautakunnan jäsen)



Kehittämis ehdotuksia luottamushenkilöiltä (2)

- Eri toimijoiden välisten suhteiden selkeyttäminen ainakin tarpeen. Esim. Valtuustoasioiden valmisteluryhmä on monelle suuri kysymysmerkki. (Valtuutettu)
- Selkeät työroolit ja vastuut näkyviin. (Valtuutettu)
- Johtoryhmästä tietoa paremmin ryhmänjohtajille/ryhmiin yms. Esim ranskalaisin viivoin otsikot, aiheet joita käsitelty. (Valtuutettu)
- Vuosikellosta voisi olla apua isojen linjojen hahmottamisessa. Nyt valmisteltavat asiat kulkevat kukin omassa aikataulussaan ja omina prosesseinaan, jolloin ne jäävät myös irrallisiksi toisistaan. Työsuunnitelmasta (valtuusto/ hallitus/ lautakunnat) voisi olla hyötyä. Tarkoitan siis konkreettista aikataulua, josta näkyy, milloin mitäkin isoja asioita on tavoitteena tuoda päätöksentekoprosessiin (aloitus/ lähetekeskustelu, 1. käsittely, päätös, seuranta jne..) (Hallituksen jäsen)



Kehittämis ehdotuksia luottamus henkilöiltä (3)

- Yksinkertaistaa sähköistä viestintää. (Valtuutettu)
- Sähköisten medioiden ulkopuolella elävien, ikäihmisten jne osallistamisen ratkaisuja tarvitaan vielä lisää. (Valtuutettu)
- Avoimuutta ja tiedottamista/viestintää lisättävä edelleen. Käytettävä monipuolisesti eri viestintäkanavia. Kaikki eivät ole netin ja digitaalisten palveluiden käyttäjiä. (Lautakunnan jäsen)
- Ryhmien pitää parantaa omaa tiedotustaan jäsenilleen (Valtuutettu)
- Aktivoida ja löytää lisä kanavia nuorisoon. (Valtuutettu)
- Selkeää infoa kuntalaisille - kysyivät he sitten asioista kunnantalolta tai rakennusvirastosta, palvelua arvostetaan. (Valtuutettu)
- Kirkastetaan vähemmän kärkihankkeita ja paneudutaan edunvalvontaan edunvalvojia ottaen mukaan asioiden tiedottamiseen. (Valtuutettu)



Kehittämisehdotuksia luottamushenkilöiltä (4)

- Alueellisista kehittämisverkostoista tulisi poistaa poliittiset ryhmät tai niiden painotus. (Valtuutettu)
- Jatkaa avoimet kokoukset myös hallituksen kokoukset. (Valtuutettu)
- Toivoisin, että kuntalaisia hyödynnettäisiin huomattavasti enemmän palveluita kehitettäessä. Määräaikaiset kehittämistyöryhmät voisivat olla osa tätä. (Hallituksen jäsen)
- Kannattaa miettiä, mikä on oikea osallistamisen määrä. Välillä tuntuu siltä, että erilaisia osallisuuden muotoja on liikaakin ja liiankin usein. Väsymystä on ollut havaittavissa. (Hallituksen jäsen)

TUUSULA

Johtamisjärjestelmän uudistuksen väliarviointi keväällä 2019

Poimintoja avovastauksista, asukkaat

Terveisiä kuntalaisilta (positiivisia)

- Kiitos uudesta tavasta toimia yhdessä. Tuntuu edistykselliseltä. Hyvältä tuntuu myös nähdä mediassa tuloksia ja yhteenvetoja sekä kuvia tilaisuuksista-tämä tuo tärkeän näkökulman omalle osallisuudelle. (Asukas)
- Uusi Tuusula näkyy, etenkin somessa, todella hyvin. Mielestäni muutos on ollut todella positiivinen. Moni kuntalaisen idea on toteutettu näkyväksi, mikä on todella kiva asia. Avoimuus näkyy ja arvostan sitä kovasti, esimerkkinä koulujen sisäilmatutkimukset ja raporttien löytyminen helposti. (Asukas)
- Osallistuva budjetointi on hieno juttu. Toivottavasti kunta kehittyy kohti elinvoimaista, vireää suuntaa jota ei maapoliittiset ristiriidat ja poliitikkojen keskinäinen nahistelu tyrehdytä. (Yhdistyksen jäsen)
- Tuusulan kunnan uudistuneet verkkosivut näyttävät hyviltä ja sisältö on ajankohtaista, pisteet sille (uuden tietohallintostrategian ansiosta?). Kuntalaisten osallistuttaminen on lisääntynyt huomattavasti! Tuusulan kunnan ilme on muuttunut puistomaisemmaksi ja siistimmäksi, viihtyisämmäksi, mikä on erittäin hyvä. Ympäristön saasteettomuuteen ja luonnon monimuotoisuuden säilyttämiseen voisi panostaa jatkossakin - esimerkiksi selkeillä ja ajankohtaisilla ohjeilla pienpoltosta ja saastuttavaan roskien polttoon puututtava kovalla kädellä omakotitaloalueilla. (Asukas)
- Hyvin menee, jatkakaa samaan malliin (Yrittäjä)
- Ympäristön siisteys painopisteenä (ihanasti on ympäristön siisteyteen ja viihtyisyyteen nyt parin viime vuoden aikana panostettu). Kunnan maineen kohotusta? (Asukas)
- Olen hyvin kiitollinen ja iloinen Tuusulanjärven esiin tuomisesta ja Fjällbon sekä Sarvikallion ja Rantabulevardin virkistysmahdollisuuksien kehittämisestä. Edelleen toivoisin risukkojaja puita pois otettaviksi ja järvi esiin. Myös uimaranta isona toiveena. (Yhdistyksen jäsen)

TUUSULA

Elämisen taidetta.

Terveisiä kuntalaisilta (negatiivisia)

- Luovuttakaa suosiolla, ei jatkoon. (Asukas)
- Kuntalaisten osallistaminen ei auta, jos asukkaiden toiveita ei viedä eteen päin. Koko homma on teatteria. Painopiste oikeisiin asioihin koulujen opetuksen laatu vs. puistotapahtuma, päiväkotien ryhmäkoot vs. Hyrylän kukkapenkit - halloo!! (Asukas)
- Hyvävelimeininki pitää myös loppua nyt. (Yrittäjä)
- Toivon että asioista päätettäisiin avoimesti ja tavoiteltaisiin parasta mahdollista lopputulosta. Nyt moni asia haisee liikaa saunakabinetilta. (Asukas)
- Keusote asiat ei kenenkään hallussa. (Asukas)
- Palvelut huonontuneet mm. Kellokoskella terveystalvelut, diabeteshoitajat ja lääkäri jne. (Asukas)
- Hyrylä-keskeisyys on ikävä asia (Asukas)
- Kunnan ylimmän johdon toiminta suhteessa Helsingin suunnittelemiin sisääntuloteiden turmelemiseen ja muuttamiseen "bulevardeiksi" on ollut ala-arvoista. (Asukas)
- Mediassa on ollut paljon esillä bussilinjojen muutos pois Kampista, ja on pyydetty kunnalta USEASTI tietoa ja kannanottoa asiaan. On todella ala-arvoista ja sääli, ettei kukaan ole vastannut näihin kysymyksiin mitään. Tämä on vain yksi esimerkki virkamiesten ylenkatsonnasta. (Asukas)



Terveisiä kuntalaisilta (kehitysehdotuksia, 1)

- Ainakin Hyrylän keskusta kaipaa uudistusta ja eloa. (Asukas)
- Huomioida tasaisemmin muutkin alueet kuin Etelä-Tuusulan. (Asukas)
- Joukkoliikenne tälle vuosituhannelle ja kaikille tuusulalaisille vaihtoehdoksi yksityisautoilun sijaan. (Asukas)
- Terveyskeskukseen viikonloppupäivystys tai edes jonkinlaiset suorat joukkoliikenneyhteydet Hyvinkään sairaalaan. Ja ylipäätään joukkoliikenneyhteyksien parantaminen. (Yhdistyksen jäsen)
- Koulujen sisäilmaongelmien ratkaisua pitää vauhdittaa. (Asukas)
- Liikuntapaikkojen kunnostus ja uusiminen (Asukas)
- Kevytväylien kunto turvalliseen liikkumiseen. (Asukas)



Terveisiä kuntalaisilta (kehitysehdotuksia, 2)

- Uusi suunta myös toimeenpanoon. Koulutusta virkahenkilöille parempaan rakentamisen valvontaan ja tilaamisen/kilpailuttamisen kriteereiden opetusta. (Yhdistyksen jäsen)
- Tehkää päätöksiä, älkää vatvoo asioita vuosia ja vuosikymmeniä. Poistakaa kunnan sisältä turhat byrokraatit. Esimerkiksi kaavoitus ja rakennusvalvonta on hitaudesta varmasti Suomen ennätys ja Hyrylän terveyskeskus on vitsi. (Yhdistyksen jäsen)
- Ydintiimien puheenjohtajakoulutus aikaiseksi, jotta toivottavasti kellään muulla ei olisi kokemiani nöyryyttämisiä. (Yhdistyksen jäsen)
- Muutamat kehittämisverkostoalueet ovat aivan liian suuria, ydintiimi valittu vain yhdeltä pieneltä alueelta ja muut alueet ovat ilman edustajaa. Näin jää myös eri kylien ehdotukset pois kokonaan; näin syntyy suuri eriarvoisuus. (Asukas)
- Toivon, että kunta panostaa jatkossa kulttuuriin samoin kuin nyt yhteisöllisyyteen. Matkailun ja kuntalaisten viihtyvyyden edistämiseksi. Tuusulasta puuttuu täysin kulttuurin julkiset tilat. (Yhdistyksen jäsen)
- Vähemmän kulttuuritoimeen painottuvia päätöksiä. (Asukas)



Terveisiä kuntalaisilta (kehitysehdotuksia, 3)

- Asukasiltamia ja muita ideointipajoja voisi siirtää enemmän nettiin. (Asukas)
- Tähän kysymykseen osallistuvan budjetoinnin osalta olisi erittäin tärkeää huomioida heidät, joilla ei ole mahdollisuutta tai osaamista käyttää tietokonetta (Yhdistyksen jäsen)
- Työntekijöiden yhteystiedot paremmin esille, myös toimenkuvat ja valokuvat (Yhdistyksen jäsen)
- Toivoisin että kunnan sivuilta löytyisi avoimemmin tietoa kilpailutuksesta ja tilanteista milloin sitä ei käytetä. (Yhdistyksen jäsen)
- Nettisivujen kehittäminen siihen suuntaan, että sieltä on helppo löytää aktiivisessa vaiheessa olevia hankkeita on hyvin tärkeää. Kaavahankkeita esim. on hyvin vaikea löytää netistä, jos et tiedä mistä niitä pitäisi etsiä. (Asukas)
- Lisää avoimuutta. Parempaa viestintää. (Asukas)
- Huomioitava tiedottamisessa myös ne, joilla ei ole nettimahdollisuuksia. (Asukas)

TUUSULA

Johtamisjärjestelmän uudistuksen väliarviointi keväällä 2019

Poimintoja avovastauksista, henkilöstö

Palautetta henkilöstöltä (positiivista)

- Kunnassa on mielestäni tekemisen meininki. Ennen esitykset ja asiat haudattiin ilman suurempia seremonioita, mutta nykyään niihin tartutaan ja jopa näkyvästi käsitellään. (Esimies)
- On lupa tehdä, toteuttaa, saada aikaiseksi ja aloittaa erilaisia yhteistyömuotoja. (Kunnan johdon edustaja)
- Toimintakulttuuri on alkanut muuttua avoimempaan ja yhteistyötä tekevämpään suuntaan. Yhteistyöllä ollaan saatu valmisteltua useita merkittäviä asioita ja hankkeita. Kuntalaisia on osallistettu todella paljon ja välillä miettii, onko jo liikaakin. (Esimies)
- Kuntalainen tulee nyt paremmin kuulluksi ja pääsee paremmin vaikuttamaan kuntalaista lähinnä oleviin asioihin. (Esimies)
- On ollut hyvä huomata että asiat kiinnostavat myös poliittista johtoa ja sieltä osataan ottaa yhteys virkamieheen ja suoraan kysyä asiasta. (Työntekijä)
- Avoimuus ja parempi viestintä. (Työntekijä)

Palautetta henkilöstöltä (negatiivista)

- Päätöksenteko vaikuttaa olevan pienen ryhmän ohjauksessa. Päätökset ovat äkkinäisiä, eivätkä aina perustu tutkittuun tietoon. (Asiantuntija)
- Poliittisen johtamisjärjestelmän uudistuksen myötä poliitikot ovat sotkeutuneet liaksi virkamiesvalmisteluun. (Asiantuntija)
- Menemme johtamisen osalta aina vaan heikompaan suuntaan. Aikaisemmin oli edes jonkunlainen käsitys, kuka päättää ja mistä. Nyt sekin on kadonnut. (Kunnan johdon edustaja)
- Tullut uutena ilmiönä ohitse johtaminen. Tapahtuu sekä ylhäältä alas että alhaalta ylös. (Kunnan johdon edustaja)
- Sekavuus on lisääntynyt projektien ja osallisuuden kehittämisen kautta. Asiat vyöryvät poliittiselta puolelta virkakoneistoon ilman riittävää arvioita mikä kannattaa tehdä ja mikä ei. Myöskään työn tekemisen resursointiin ei kiinnitetä huomiota. (Kunnan johdon edustaja)
- Tieto suurista linjauksista kulkee huonosti, ennen tietoa tuli hyvin. Tämä voi toki johtua ihan yleisestä sähläämisestä, kun ei tiedetä mitä tehdään. (Esimies)
- Kuntalaiset eivät välttämättä osallistu sittenkään, joten osin osallistaminen jää pienen piirin teatteriksi... (Kunnan johdon edustaja)



Palautetta henkilöstöltä (kehittämisehdotuksia, 1)

- Selkeyttää virkamiesjohdon ja poliittisen johdon roolia suhteessa viranhaltijoihin ja työntekijöihin. (Asiantuntija)
- Aina vaan enemmän avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. Mahdollisimman vähän byrokratiaa. (Työntekijä)
- Koulutuksia ja tilaisuuksia, joissa voimme luoda yhteistä näkemystä. (Esimies)
- Esimiesten pitkäjänteistä koulutusta lisää. Vuorovaikutteista koulutusta eri tyytasojen kanssa lisää (poliitikot, esimiehet...) (Esimies)



Palautetta henkilöstöltä (kehittämisehdotuksia, 2)

- Harkitummin ja muutamaan asiaan keskittyen. Ei kaikkea voi eikä tarvitse tehdä kerralla. (Kunnan johdon edustaja)
- Henkilöitä pitäisi näkyä enemmän kentällä, jotta palautetta voisi antaa suoraan. (Työntekijä)
- Kehittämisen tarpeet pitäisi nousta asiakasrajapinnasta, nyt tulevat välillä hieman ulkokohtaisesti organisaation ylätasolta. (Esimies)
- Arvioitava vielä osallistamisen foorumit ja kuntalaisten tavoitettavuus niillä sekä uudistettava niitä sen perusteella. (Esimies)
- Voisimme miettiä enemmän sitä, miten saisimme erilaisia kuntalaisia mukaan ja miten tuomme esiin erilaisia tapoja vaikuttaa. Välillä tuntuu että päätöksenteon tiedossa on vaan pieni osa osallisuudesta. (Kunnan johdon edustaja)
- Peruspalvelut kuntoon ja sitten ekstraa, jos resurssit vielä antavat myöden. (Esimies)



Palautetta henkilöstöltä (kehittämisehdotuksia, 3)

- Tieto tulisi olla siinä muodossa että tavallinen talliainenkin sen pystyy jostain lukemaan eikä niin että se jää esimiehen / ylempien jaettavaksi eli ei tule jaetuksi. (Työntekijä)
- Lähdetty liikkeelle hyvin. Sähköisten työkalujen jalkauttamista organisaatioon tulisi edistää. (Asiantuntija)
- Sähköiset palvelut, videot ja esittelymateriaalit, joihin voi tutustua silloin, kun itselle sopii, palvelevat varmasti nykyaikana parhaiten... Niille kuntalaisille, joille tällaisten palvelujen käyttö ei ole mahdollista, voisi tarjota joko jalkautuvia palveluja (esim. kotiin) tai pisteitä julkisten palvelujen toimipisteisiin. (Esimies)
- Keskittykää viestintään, myönteiseen. Nyt osa viestii, muut eivät juurikaan. Niitä myönteisiä asioita kuntamme toiminnasta. (Kunnan johdon edustaja)
- Kuntaa vievät eteenpäin muutkin kuin johtoryhmät ja päällikkötaso. "Suoritusporras" tulee ottaa paremmin huomioon, sillä varmaa on, ettei kunta toimi ilman heitä. (Työntekijä)
- Mahdollisimman hyvää yhteistyön tekemistä yli toimialojen ja rajojen. Työ muuttuu vakiintuneeksi tavaksi tehdä ja kuntalaiset saavat entistä parempaa ja joustavampaa palvelua. (Esimies)