



© Anjalankosken kaupunki

Virastosta palvelu-organisaatioksi – siinä on Anjalankosken kaupungin teknisen keskuksen laatupolku. Polkua testattiin Suomen Laatupalkintokilpailussa 2006.

Haastattelu: Pekka Lehtonen

ANJALANKOSKI – erinomaiseksi tunnistettu

– Laatupalkintokilpailusta saimme jopa enemmän kuin mitä lähdimme hakemaan, kertoo kaupungin tekninen johtaja **Heikki Kyyrönen**. Ulkopuolisen arvioinnin ja palauteraportin ohella menestyimme *Excellence*-tunnustuksen arvoisesti. Kuin mätikalan olisi saanut saaliikseen, käyttää Kyyrönen vertausta osuvasti.

Ensimmäisenä liikkeellä

Anjalankosken tekninen keskus on koko maassa ensimmäinen kuntaorganisaatioon kuuluva tekninen yksikkö, joka on osallistunut Suomen laatupalkintokilpailuun. Kuntien liikelaitoksia tai yhtiöitä on toki kilpailussa nähty aiemminkin.

– Vaati rohkeutta altistaa itsensä ulkopuoliselle arvioinnille. Tässä yhteydessä voin kertoa, että osallistumis päätöstyämme helpotti maanmittausjohtaja **Tage Westmanin** kollegiaalinen apu. Westman perehdytti meitä Maanmittauslaitoksen



© Anjalankosken kaupunki

Laatupalkintokilpailuhakemuksen teko on tiivistä ryhmätöitä. Alkuvaiheessa laatupolku kuvautuu vielä hyvinkin mutkikkaana. Kuvassa hakemuksen sisällön runkoa havainnollistavat tekninen johtaja Heikki Kyyrönen, toimistosiihteeri Susanna Toikander, tuotantopäällikkö Timo Ylitalo, työnjohtaja Mika Seppälä ja projektisuunnittelija Harri Luukkonen.

Heikki Kyyrönen, Anjalankosken kaupungin tekninen johtaja ja kaupungingeodeetti kiittää teknisen keskuksen saamasta "Recognised for Excellence in Europe" -tunnustuksesta.

vuoden 2004 Excellence-tunnustuksen arvoiseen kilpailuprosessiin ja vakuu- tuimme tällöin siitä, että osallistuminen on vaivan arvoista, toteaa Kyyrönen.

Laatu on erinomaisuutta

Kaupungin teknisen keskuksen erinomaisuus näkyy avoimena ja ripeänä toimintana. Henkilöstöllä on suora kontakti asiakkaisiin, koska päättäjät ovat delegoineet runsaasti ratkaisuvalltaa yksittäisille viranhaltijoille. Tilaa- ja tuottajamainen toiminta ja liikelaitokset ovat lisänneet tuottavuutta.

Entä miten laadun paraneminen näkyy kiinteistöinsinöörin tehtävälueella?

– Toimintaa viranomaistehtävät mukaan lukien arvioidaan saavutetuilla tuotoksilla eikä niinkään enää läsnäoloon käytetyllä ajalla. Asiakaspalvelu on saatu ihan uudelle tasolle, kun rakentamiseen, kaavoitukseen ja kiinteistötoimituksiin kuuluvat asiansa asiakas voi hoitaa yhdeltä palvelutiskiltä, Kyyrönen luettelee.

Strategian jalkauttaminen vaativa tehtävä

Anjalankosken kaupunki aloitti toimintajärjestelmiensä kehittämisen Euroopan laatupalkintokilpailun (EFQM) kriteeristöjen mukaisesti vuonna 1999. Kaupungin

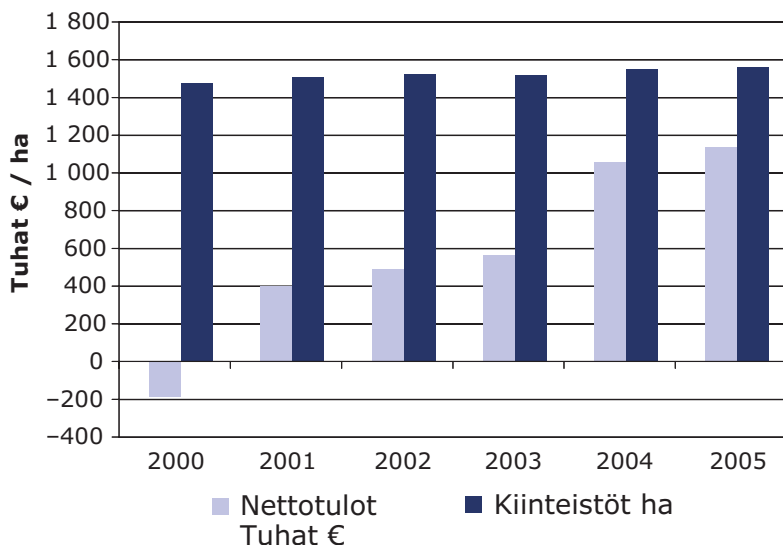
johtamisjärjestelmässä keskeistä on valtuustokausittain työstettävä strategia sekä sen jalkauttaminen kehittämiskeskusteluin yksittäisten työntekijöiden työohjelmiin saakka.

Kyyrösen mukaan kunnallinen päättävä reagoi turhan paljon muutamien mielipidejohtajien näkemysten mukaan.

– Laatujohtamisen ydintä ovat mitattavaan tietoon perustuva prosessien säännöllinen parantaminen. Mittaaminen tuo päättäjille enemmän työkaluja päätöksentekoon.

Esimerkkinä valtuustostrategiassa ja maapoliittisessa ohjelmassa on linjauksena tarpeettomien kiinteistöjen realisointi ja maanostojen kattaminen myyntituloilla. Tulosta voi mitata hyvin euroilla ja hehtaareilla.

– Työyhteisön muutostilanteet ovat meille arkipäivää eivätkä mikään uhkatekijä. Toiminnan jatkuva parantaminen innostaa ja henkilöstö on tottunut olemaan jatkuvassa liikkeessä. Nyt käyty laatupalkintokilpailu oli meille hyvä kehittämisen välikatselmus ja ennen kaikkea ainutlaatuinen kokemus, iloitsee Kyyrönen.



Näin esimerkiksi voidaan laatupalkintokilpailussa osoittaa strategisten tavoitteiden saavuttaminen: kiinteistöjen myynti on saatu tuottamaan enemmän kuin mitä ostoihin käytetään ilman, että maaomaisuuden määrä olisi vähentynyt.

ANJALANKOSKI
Kymijoen kaupunki

Anjalankoski sijaitsee Etelä-Suomen läänissä, keskellä Kymenlaaksoa Kymijoen keskijuoksulla, Kouvolan ja Kotkan välissä. Maanteitse matkaa Helsinkiin on noin 140 km. Anjalankoski perustettiin vuonna 1975. Anjalan ja Sippolan kuntien liitoksesta muodostettiin Anjalankosken kaupunki, sittemmin kaupunki 1.1.1977.

Anjalankosken kokonaispinta-ala on 752 km² ja väkiluku 16 930. Enimmillään väkiluku on ollut vuonna 1962, jolloin alueella asui 23 074 asukasta.

Anjalankoski tunnetaan historiallisista teollisuusintegraateistaan (mm. Stora Enso Oyj Myllykoski Paper) sekä jalkapallosta (mm. Veikkausliigan mestaruus 2005 MyPalle).



© Anjalankosken kaupunki

Laatujohtaminen varmistaa, että töitä tehdään oikein menetelmin ja modernein välinein. Mittausasiantuntijamme Vesa Majander määrittelee kaupungin keskipisteen sijaintia.