

VALTUUSTOALOITE, LYHYT

Auran Kokoomuksen valtuustoryhmän valtuustoaloitteen 18.8.2025 tiivistelmä:

Kokoomuksen valtuustoryhmä esittää, että Auran kunnassa asetetaan kuntalainen aidosti palvelujen keskiöön. Aloitteen tavoitteena on kehittää kunnan palveluja niin, että asiakaskokemus on sujuva, ystävällinen ja helposti saavutettava – palvelu alkaa heti -periaatteella.

Kunnan maine rakentuu teoista, kokemuksista ja viestinnästä. Kun kuntalainen on aidosti tarjottavien palvelujen keskiössä, jokainen palvelutilanne ja kohtaaminen vahvistaa luottamusta kunnan toimintaan. Positiivinen asiakaskokemus voi olla ratkaiseva tekijä, kun perheet, yritykset tai työntekijät pohtivat muuttoa tai sijoittumista kuntaan. Laadukas asiakaskokemus lisää asukkaiden tyytyväisyyttä, vahvistaa yhteisöllisyyttä, houkuttelee uusia asukkaita ja yrityksiä sekä parantaa koko kunnan elinvoimaa.

Keskeiset ehdotukset ovat:

- Asiakaskokemuksen parantaminen kaikissa palveluissa.
- Hyvien tekojen näkyväksi tekeminen, eli arjen onnistumisten ja kehitystoimien nostaminen esiin.
- Viestinnän ja vuorovaikutuksen lisääminen: avoin tiedottaminen ja säännölliset kuntalaisfoorumit.
- Palautteen hyödyntäminen: palautekanavan laajentaminen, pikapalautteiden ja vuosittaisen kuntalaiskokemuksen mittauksen käyttöönotto.

Aloitteen odotettuna vaikutuksena on, että positiivinen kuntamaine vahvistuu, kuntalaisten ja yritysten sitoutuminen kuntaan kasvaa ja Aura profiloituu kunnaksi, jossa vuorovaikutus on avointa ja kuntalainen aidosti keskiössä.

VALTUUSTOALOITE:

18.8.2025

Auran Kokoomuksen valtuustoryhmän valtuustoaloite:

Kuntalainen keskiöön – Aurasta erinomainen asiakaskokemuskunta

Perustelut

Kunnan maine rakentuu teoista, kokemuksista ja viestinnästä. Kun kuntalainen on aidosti tarjottavien palvelujen keskiössä, jokainen palvelutilanne ja kohtaaminen vahvistaa luottamusta kunnan toimintaan. Positiivinen asiakaskokemus voi olla ratkaiseva tekijä, kun perheet, yritykset tai työntekijät pohtivat muuttoa tai sijoittumista kuntaan. Laadukas asiakaskokemus lisää asukkaiden tyytyväisyyttä, vahvistaa yhteisöllisyyttä, houkuttelee uusia asukkaita ja yrityksiä sekä parantaa koko kunnan elinvoimaa.

Kuntalainen keskiöön-valtuustoaloitteen tavoitteena on:

- 1. Asiakaskokemuksen parantaminen kaikissa kunnan palveluissa** – sujuvat, ystävälliset ja helposti saavutettavat palvelut ovat tavoitteena jokaisessa palvelutilanteessa, palvelu alkaa heti-periaatteella.
- 2. Hyvien tekojen näkyväksi tekeminen** – jokaisen toimialan toiminnassa nostetaan entistä enemmän esiin sekä systemaattisesti jokapäiväisiä arjen onnistumisia ja pitkän aikavälin kehitystoimia, jotka parantavat kuntalaisten arkea ja vahvistavat kunnan mainetta.
- 3. Viestinnän ja vuorovaikutuksen lisääminen** – kerrotaan asioista ajoissa ja selkeästi sekä järjestetään säännöllisiä kuntalaisfoorumeita, joissa viranhaltijat, luottamushenkilöt ja kuntalaiset keskusteleavat avoimesti kunnan asioista.
- 4. Palaute osaksi kehittämistä** – otetaan nykyinen palautekanava laajempaan ja yhdenmukaiseen käyttöön kaikilla toimialoilla ja viestitään siitä aktiivisesti ja säännöllisesti. Lisäksi jokaisen palvelutilanteen yhteydessä hyödynnetään kevyttä ”Miten onnistuimme tänään?” -mittausta, jonka tulokset kootaan ja analysoidaan reaaliaikaisesti. Pikapalautteen lisäksi voidaan ottaa käyttöön vuotuinen kuntalaiskokemuksen mittaust. Näin voidaan johtaa palvelujen kehittämistä tiedolla, Auran kuntastrategian mukaisesti.

Odotetut vaikutukset

- Positiivinen kuntamaine rakentuu systemaattisesti tekojen, viestinnän ja hyvien kokemusten kautta.
- Kuntalaisten ja yritysten sitoutuminen kuntaan kasvaa.
- Aura profiloituu kunnaksi, jossa kuntalainen on aidosti palvelujen keskiössä ja jossa vuorovaikutus on avointa ja rakentavaa.