



VETOVOIMAISUUDEN PALVELUALUE

Sisällysluettelo

1 MARKKINOINTI, VIESTINTÄ JA ASIAKASPALVELU	3
2 YRITYS- JA ELINKEINOPALVELUT.....	17
3 SIDOSRYHMÄ- JA KAUPUNGIN EDUNVALVONTAPALVELUT.....	23

Vetovoimaisuuden palvelualue

Yleiskuvaus palvelualueesta

Vetovoimaisuuden palvelualue sisältää kolme avainprosessia. Ensimmäinen käsittää markkinointi-, viestintä- ja asiakaspalvelut, toinen yritys- ja elinkeinopalvelut ja kolmas sidosryhmä- ja kaupungin edunvalvontapalvelut. Toiminnot linkittyvät läheisesti toisiinsa ja muodostavat monilta osin yhteneväisen toimintaresurssin. Toiminta on suoraan kaupunginjohtajan alaista toimintaa. Poliittinen ohjaus tapahtuu kaupunginhallituksen toimesta.

1 MARKKINOINTI, VIESTINTÄ JA ASIAKASPALVELU

Vetovoimaisuuden palvelualueen kuvauksessa esitetään Kuopion kaupungin palvelualueuudistuksen mukaisesti markkinointi-, viestintä- ja asiakaspalveluihin, yritys- ja elinkeinopalveluihin sekä sidosryhmä- ja kaupungin edunvalvontapalveluihin liittyvät keskeiset tiedot. Tämä osuus käsittelee markkinointia, viestintää ja asiakaspalvelua.

Vuoden 2011 alusta markkinointi, viestintä ja asiakaspalvelu ovat osa vetovoimaisuuden palvelualueita, yksi sen kolmesta avainprosessista. Kukin mainituista tehtävistä muodostaa oman palveluprosessinsa. Markkinointi jakautuu ulkoiseen aluemarkkinointiin ja sisäiseen palveluiden markkinointiin.

Kokonaisuuden asiakkuusjohtajana toimii markkinointijohtaja. Markkinointi, viestintä ja asiakaspalvelu toimivat hänen alaisuudessaan. Liikkeelle lähdettiin minimiresurssin tavoitteena lisätä markkinoinnin roolia tulevaisuudessa. Markkinointi toteuttaa Kuopion kaupungin kasvuohjelmaa. Aluemarkkinointi toteutetaan hankemuotoisena yhteistyössä Pohjois-Savon suurimpien keskuskuntien ja kaupunkien yhteistyönä sekä maakuntaliiton rahoituksella. Hanke alkoi syksyllä 2011 valmisteluvaiheella ja on edennyt varsinaiseen ohjelmaan.

Varsinaisen ohjelman tavoitteena on muodostaa pysyvä, arvopohjainen erilaistumismalli, jossa Kuopio on kärkenä. Strategisen pohjatyön jälkeen edetään ilmentymiskeinoihin sekä käytännön tason markkinointi- ja toimintasuunnitelmiin. Keskeinen tavoite on pysyvien yhteistyöfoorumien kehittäminen ja niiden toimivuus myös hankkeen jälkeisessä ajassa. Hankkeen kesto on 2012–2014. Kuopion osuus 10 %:n kuntaosuudesta on asukasluvun mukainen, 60 %.

Palvelualueuudistuksen yhteydessä toimialoilla olevat tiedotuksesta vastaavat henkilöt on koottu hallinnollisesti samaan kokonaisuuteen. He tulevat kuitenkin jatkossakin tekemään työtä palvelualueilla ja palvelualuejohtajien kanssa. Uudessa organisaatiossa tehtäviä voidaan jakaa entistä paremmin ja myös sijaistukset kyetään hoitamaan paremmin.

Lisäksi 2011 uudistuksen yhteydessä liitettiin viestinnän ja markkinoinnin kokonaisuuteen myös keskitetty asiakaspalvelu, muuttajaneuvonta sekä kaupunkitasoisen asiakaspalvelun kehittämistoiminto sekä puhelinvaihte.

1. Markkinointi

Paikan markkinoinnin barometrin (2010)* mukaan paikan markkinoinnin kehitystrendeinä voidaan nähdä mm.

- yhdessä tekeminen, seuranta, koordinointi ja kattobrändit ovat yleistyneet
- markkinointipanostukset ovat rauhallisemmassa kasvussa kuin vuonna 2007, mutta kasvussa kuitenkin
- tuntuu, että markkinointiin uskotaan – ja sen tulokset ovat mitattavissa
- mukana ovat entistä voimakkaammin kulttuurielämä ja eri oppilaitokset
- entistä enemmän kerrotaan kulttuurista, luonnosta ja tapahtumista – vähemmän palveluista ja infrasta
- yritys- ja investointimarkkinoinnin merkitys on kasvanut
- sosiaalinen media ja verkkomainonta ovat selvässä kasvussa, samoin viestintä ja pr
- radio, TV ja mobiilimainonta ovat hieman epävarmoja; suurin, eli lehtimainonta selvimmin laskussa
- asenteet ovat yrityksiä suhteiden osallistuvia ja myönteisiä – uusien viestinnän muotojen suhteiden vielä epäröidään
- kannattaa alkaa seurata tuloksia: sillä on myönteisiä vaikutuksia

** Paikan markkinoinnin barometrin toteuttavat Suomen Kuntaliitto, Seudulliset kehittämissyhteisöt SEKES ry ja Suomen matkailuorganisaatioiden yhdistys SUOMA ry sekä Place Marketing Oy. Barometrillä kartoitetaan erilaisten paikkojen (kuntien, seutujen ja alueiden) markkinoinnista ja viestinnästä vastaavien käsityksiä markkinoinnin kehitystrendeistä ja merkityksestä*

2. Viestintä

Kuntien viestintätutkimuksen (2009) mukaan asukasviestinnässä ylivoimaisesti tärkeimpänä välineenä pidettiin kunnan omia Internet-sivuja. Niiden merkitys korostui jo vuoden 2005 viestintätutkimuksessa ja on noussut entisestään. Myös paikalliset uutismediat nousivat kotisivujen rinnalle tärkeinä asukastiedottamisen välineinä. Vähiten merkityksellisinä pidettiin suoria verkkolähetystyksiä kunnan kotisivuilla sekä kunnan itsensä tuottamia radio- tai tv-ohjelmia.

Kuntaliiton viestintätutkimuksessa (2009) kuntaviestinnän suurimpina haasteina ja kehittämiskohteina nähtiin henkilöressurssien puute ja henkilöstön osaaminen. Myös verkkopalvelun ylläpito (ajantasaisuus) ja kehittäminen sekä viestinnän vuorovaikutteisuus koettiin haasteina. Neljänneksellä vastaajakunnista oli tarjolla myös mobiilipalveluita: muun muassa kirjasto- ja terveystietopalveluita sekä kotisivujen mobiiliversio. Vajaa neljännes vastaajista tuotti sisältöjä myös sosiaaliseen mediaan. Yleisimpinä niistä mainittiin kirjasto- ja nuorisopalvelut Facebookissa.

Sosiaalinen media ja verkkoviestintä ovat selvässä kasvussa viestinnässä. Etenkin nuorten ikäluokkien kuntalaiset liikkuvat aktiivisesti mm. Facebookissa, Twitterissä, You Tubessa ja Irc-galleriassa monien muiden sosiaalisen median sivustojen lisäksi. Sähköisen palveluiden kehittäminen tulisi nähdä yhtenä tulevaisuuden keskeisistä viestinnän painopistealueista.

3. Asiakaspalvelu

Kunnat tavoittelevat strategiassaan asiakaslähtöisyyttä ja asiakaslähtöisiä palveluja, sekä tehokkaampia tapoja tuottaa palveluja kuntalaisille. Tämä tarkoittaa ennen kaikkea palvelujen esteettömyyttä ja saatavuutta, kuten monipuolisia palveluja yhdestä palvelupisteestä tai mahdollisuutta valita haluamaansa aikaan useasta palvelukanavasta itselle sopivin. Hyvin toimiva asiakaspalvelu tarjoaa kuntalaisille monipuoliset palvelut joustavasti, keskitetysti ja monikanavaisesti. Asiakaslähtöisyys on asiakaspalvelun toiminnan lähtökohdina. Asiakkaasta pyritään saamaan aktiivinen kumppani, joka mahdollisimman itsenäisesti pystyy hyödyntämään kunnan tarjoamia palveluja hänelle mahdollisimman hyvin sopivassa palvelukanavassa, sähköisesti, puhelimitse tai paikan päällä asioimalla.

Sähköisen asioinnin ja mobiilin puhelinpalvelun kehittäminen on jatkossa riippuvainen tietohallinnon ICT-ratkaisuista, joiden avulla asiakaskontaktit voidaan kytkeä asiakkuuksienhallintajärjestelmään ja sähköisiin asiointipalveluihin.

A) Nykyiset toimintamallit ja palveluhaasteet

- **Markkinoinnin organisointitavat sekä käytettävissä olevat resurssit**

Markkinointi Maaningalla

Henkilöstön määrä Maaningalla

Maaningan kunnalla ei ole päätoimisia markkinointihenkilöitä. Talous- ja elinkeinojohtajan tehtäviin kuuluu vastuu matkailun ja yrityspalveluiden markkinoinnista.

Budjetti Maaningalla

Vuoden 2012 talousarviossa on 3.500 euron määräraha markkinointiin. Lisäksi elinkeinojen kehittämisen osalta on 2.000 euron määräraha painatuksiin ja ilmoituksiin.

Tärkeimmät markkinoinnin tavat, toimenpiteet ja kampanjat Maaningalla

Maaningan kunnalla ei ole erillistä pääasiallista markkinointikanavaa. Markkinointia toteutetaan kohdennettuna sanoma- ja ammattilehdissä, painetuissa julkaisuissa, esitteissä sekä internetissä.

Maaningan kunnalla ei ole talousarviossaan varattuna määrärahoja hakemusten perusteella myönnettäviksi tapahtuma-avustuksiksi.

Maaningan kunta on mukana osarahoittajana hanketoiminnassa, joita toteuttavat mm. Ylä-Savon Veturi ry ja KOKO-ohjelma sekä oppilaitokset.

Markkinointi Kuopiossa

Henkilöstön määrä Kuopiossa

Kuopion kaupungilla on Markkinointi, viestintä ja asiakaspalveluyksikössä markkinointijohtaja, jonka tehtävä on kehittää kaupunkitasoista markkinointia. Yksikössä on myös yksi markkinointi- ja viestintäsuunnittelijan vakanssi. Kuopion musiikkikeskuksessa työskentelee myös yksi päätoiminen markkinointipäällikkö.

Kuopion Matkailupalvelu Oy:ssä työskentelee lisäksi yksi markkinointipäällikkö sekä kaksi markkinointi- ja tapahtumakoordinaattoria.

Budjetti Kuopiossa

Kaupungin maksuosuus matkailumarkkinoinnin tuottamiseen

(Matkailumarkkinointi ja info 1 050 000)

Hyvinvointipalveluiden markkinointi	50 000
Tapahtuma-avustukset (puoliksi olosuhteiden luomista, puoliksi markkin.)	75 000
Yrityspalvelu	alle 10 000
Markkinointi, viestintä, asiakaspalvelun toimintabudjetti	278 000
Kv-viestintä ja suhdetoiminta	60 000
Kaupungin edustustili	80 000
Kuopio Innovation	75 000
Koulutuspalvelut	alle 5 000
Healthy Cities -verkosto	7 500

Kaupunkia profiloivat tapahtumat:

mm. Kuopio Tanssii ja Soi, paljon yritysyhteistyötä ja puhtaasti markkinointirahaa vuosittain vaihteleva määrä, noin 15 % kaupungin avustuksesta

Tärkeimmät markkinoinnin tavat, toimenpiteet ja kampanjat Kuopiossa

Keskeinen Kuopion alueen markkinoija on Kuopion Matkailupalvelu Oy, jolta kaupunki ostaa matkailumarkkinointipalvelut sekä matkailuinfon, vuonna 2010 yhteensä 1 050 000 eurolla (sis. henkilöstö- ja kiinteät kulut). Kuopion Matkailupalvelu Oy:n kokonaisbudjetti liikkuu noin 2 500 000 euron luokassa pitäen sisällään myös Rauhalahden leirintäalueen. Matkailupalvelussa työskentelee 12 htv, Rauhalahdessa 4 htv. Varsinainen markkinointibudjetti (ostetut mainostilat, kampanjat jne.) on noin 500 000 euroa.

Alueellista markkinointia hoidetaan maakunnallisen markkinointiohjelman kautta, jonka kokonaisbudjetti kahden vuoden hankkeeseen 1,68 miljoonaa euroa. Maakuntaliiton kehittämisrahastosta 10 %, EAKR 70 %, kuntarahoitus 12 %, muu yksityinen ja julkinen 8 %. Hanketta johtaa markkinointijohtaja ja ohjelmaan rekrytoidaan kolme hankehenkilöä määräaikaikaisena.

Tämän ohessa tehdään palveluiden markkinointia, jonka tehtävänä on kaupungin strategisten painopisteiden suuntainen markkinointi. Se painottuu lähinnä hyvinvointipalveluiden markkinointiin sekä rekrytointimarkkinointiin.

Markkinointi, viestintä ja asiakaspalvelun perustoiminta jakautuu viestintään (mm. henkilöstöviestintä sekä päätös- ja palveluviestintä), asiakaspalveluun sekä markkinointiin, joiden välistä selkeää eroa on osittain vaikea tehdä. Kokonaisbudjetti on 1,6 miljoonaa euroa, josta noin 300.000 on käyttötaloutta, loput kiinteitä kuluja (mm. palkat, vuokrat, kiinteistöhuolto). Budjetti kasvoi toimintojen keskittämisen myötä.

Hyvinvointipalvelut (kulttuuri ja vapaa-aika) käyttävät toimintansa markkinointiin yhteensä noin 50 000 euroa (v. 2011). Kulu ei sisällä palkkoja ja kiinteitä kustannuksia.

Kuopion Yrityspalvelu markkinoi suoraan ja omilla keinoillaan yrittäjiin ja elinkeinoelämään päin. Rahaa kuluu normaalivuosina alle 10 000 euroa.

Tapahtuma-avustukset myönnetään vuosittain hakemusten perusteella tapahtumien järjestämiseen, olosuhteiden luomiseen sekä markkinointiin. Varsinaista markkinointia on ehkä viidesosa budjetista, mutta tapahtumien järjestäminen sinänsä on usein Kuopion markkinointia. Tällä tavalla laskettuna puolet tapahtumabudjetista voisi olla markkinointia eli (vuonna 2010) 75 000 €

Keskushallinnon edustuksen sekä kansainvälisen viestinnän ja suhdetoiminnan voi laskea kokonaan kaupungin markkinoimiseksi. Budjetti on vuonna 2010 yhteensä 160 000 € Kuopion kaupunki osallistuu erilaisiin verkostoihin sekä hanke- ja projektitoimintaan, mm. Healthy Cities -verkostoon, ja ylläpitää Terve Kuopio -hanketta. Hankkeiden ja projektien kautta Kuopio saa näkyvyyttä muualla maassa ja kansainvälisesti. Hankkeisiin ja projekteihin käytettävät kustannukset vaihtelevat vuosittain.

Kuopio Innovation Oy käyttää elinkeinomarkkinointiin yhteensä n. 75 000 euroa. Finland Congress Byron jäsenyydestä Kuopio ei ole saanut jäsenmaksua (10 660 €) vastaavaa hyötyä, joten siitä erottiin vuoden 2011 alussa. Kaupunki osallistuu messuille ja tapahtumiin vuosittain harkintansa mukaan. Viime vuosina on käyty vuosittain esim. opiskelija- ja rekrytointimesseilla sekä osallistuttu Matkamessuihin yhdessä Matkailupalvelun kanssa. Kustannukset ovat lähinnä henkilötyökuluja, matkakustannuksia ja pieniä giveaway-lahjoja. Markkinoinnin ja viestinnän suunnitelmallisuus korostuu vuoden 2012–2013 suunnittelussa.

Monet yhteistyökumppanit ja sidosryhmät, joita kaupunki avustaa enemmän tai vähemmän säännöllisesti, tekevät tärkeää työtä kaupungin markkinoinnissa. Yksi näkyvimpiä on Kuopio Tanssii ja Soi -festival, jota kaupunki on vuonna 2010 avustanut 310 000 eurolla. Avustussummasta noin 15 % käytetään vuosittain tapahtuman (ja Kuopion) markkinointiin.

- **Viestinnän organisointitavat sekä käytettävissä olevat resurssit**

Viestintä Maaningalla

Maaningan kunnassa viestintävastuu on kunnanhallituksella, kunnanjohtajalla, osastopäälliköillä ja tulosalueiden päälliköillä, jotka vastaavat oman toimialansa viestinnästä. Viestinnän kehittämisestä, koordinoinnista ja ohjauksesta vastaa kunnanjohtaja. Kunnanjohtaja vastaa myös koko kuntaa koskevasta viestinnästä. Maaningan kunnan organisaatiossa ei ole päätoimista viestinnän ammattilaista.

Maaningan kunnan kotisivuista vastaavana (pääkäyttäjätunnukset) on suunnittelija Timo Mononen. Kukin toimiala vastaa sivujen sisällöstä ja päivityksestä itsenäisesti. Sivujen rakenteesta ja etusivusta vastaa hallinto- ja talousosasto.

Maaningan kunnan toimielinten (kunnanvaltuusto, kunnanhallitus, sivistyslautakunta ja ympäristölautakunta) pöytäkirjat julkaistaan Maaningan kunnan kotisivulla ja toimitetaan tiedotusvälineille. Pöytäkirjat julkaistaan tarkastamisen jälkeen. Tiedotusvälineille toimitetaan erillisiä tiedotteita merkittävistä hankkeista tmv.

Henkilöstön sisäisestä viestinnästä vastaavat osastopäällikkö ja tulosalueen päällikkö oman toimialansa osalta. Koko henkilöstöä koskevasta sisäisestä viestinnästä vastaa kunnanjohtaja.

Viestintä Kuopiossa

Kuopion kaupungin viestintää johtaa kaupunginhallitus, apunaan kaupunginjohtaja ja markkinointijohtaja. Käytössä on viestintämalli, jossa palvelualueilla on ensisijainen vastuu omasta viestinnästään sekä toiminnallisesti että taloudellisesti. Kaupunginjohtaja ja markkinointijohtaja huolehtivat siitä, että viestintä on kaupungin linjausten mukaista.

Tehtäviin kuuluu mm. kaupungin viestintästrategian luominen ja toteuttaminen, viestinnän vuosi- ja budjettisuunnittelu, kriisiviestinnän suunnittelu, henkilöstö- ja ulkoinen viestintä, julkaisut ja esitteet, asiakaslehti, kotimaiset ja ulkomaiset vierailut, edustusasiat, kaupunginjohdon puheitten taustoittaminen, palveluneuvonta, uusien kuopiolaisten opastaminen ja palvelu ja sisäisten sekä ulkoisten verkkosivujen suunnittelu ja ylläpito.

Palvelualueilla on kolme päätoimista tiedottajaa, jotka hallinnollisesti kuuluvat keskitettyyn viestintäpalveluun: Perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueella, kaupunkiympäristön palvelualueella, kasvun ja oppimisen palvelualueilla ja hyvinvoinnin edistämisen palvelualueella (kulttuuri ja vapaa-aika). Tiedottajatiimiä johtaa perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueen tiedottaja.

Viestinnässä on vuosittain myös määräaikaista harjoittelijoita, kesätyöntekijöitä ja työllistettyjä. Ostopalveluna hankitaan graafista suunnittelua ja painatuspalveluja.

Kuopion kaupungin viestinnän tehtävänä on:

- 1) pitää yllä ja kehittää toimivaa viestintämallia koko organisaatiossa
- 2) turvata monensuuntainen tiedonkulku asiakaspalvelun onnistumiseksi
- 3) vahvistaa tietoa siitä, että viestintä on johtamisen ydinalueita ja osa kaikkea toimintaa

Viestintäpalvelu huolehtii siitä, että kuntaviestinnän kaikki osa-alueet toimivat. Osa-alueita ovat:

- 1) kuntademokratian ylläpitäminen
- 2) päätös- ja hankeviestintä
- 3) palveluviestintä
- 4) henkilöstöviestintä
- 5) viestintä muutostilanteissa
- 6) paikallisen identiteetin vahvistaminen ja oman historian tunteminen
- 7) kriisi- ja häiriötilanneviestintä
- 8) sidosryhmäviestintä
- 9) luottamushenkilöviestintä
- 10) konserniviestintä
- 11) lakisääteinen kunta- ja viranomaisviestintä.

- **Asiakaspalvelun organisointitavat sekä käytettävissä olevat resurssit**

Asiakaspalvelu Maaningalla

Asiakaspalvelua on keskitetty kunnantalon pääaulassa sijaitsevaan palvelupisteeseen, jossa työskentelee yksi toimistovirkailija.

Palvelupisteen hoitamat tehtävät:

- Maaningan kunnan puhelinvaihteen hoito
- yleinen neuvonta
- esitteiden, karttojen ja lomakkeiden jakelu
- kopiointipalvelut
- postin käsittelyyn liittyvät tehtävät
- kirjaamo@maaninka.fi -osoitteeseen lähetetyn sähköpostin vastaanotto ja edelleen toimittaminen ao. viranomaiselle
- kassapalvelut (kunnalle tulevat maksut)
- virallisen ilmoitustaulun hoito ja julkisesti nähtävillä olevat asiakirjat
- kunnan kokoustilojen varaukset sekä avainten luovutukset ja palautukset
- yritys- ja yhdistysrekisterin ylläpito
- ilmoittautumisten vastaanotto ym. (tilaisuudet, tapahtumat ym.)
- kunnanhallituksen ja valtuuston kokouskutsujen ja esityslistojen kopiointi ja postitus
- kunnanhallituksen ja valtuuston kokouspöytäkirjojen otteiden valmistus ja jakelu

Asiakaspalvelua hoidetaan hajautetusti myös eri osastoilla. Erityisesti teknisellä osastolla asiakaspalvelu on tärkeää, mm. rakennusvalvonnan, ympäristönsuojelun ja maankäytön toimialoilla.

Maaningan kunnalla on käytössä ainoastaan matkapuhelimia. Siiliset-yhteistoiminta-alueen puhelut välitetään pääsääntöisesti Siilinjärven kunnan puhelinvaihteen kautta. Puhelinvaihteen hoito on satunnaisesti haavoittuva, jos henkilöstöllä on odottamatta yhtä aikaa vuosilomia ja sairauslomia. Hallinto- ja talousosaston toimistovirkailija ja teknisen toimen toimistovirkailija osallistuvat myös palvelupisteen hoitoon. Koulutoimiston toimistovirkailija osallistuu myös palvelupisteen hoitoon vakinaisen henkilöstön poissa ollessa.

Asiakaspalvelun resurssit:

- | | |
|--|--------------------------------------|
| • henkilöstö (puhelinvaihte ja neuvonta) | 1 htv (hoitavat myös muita tehtäviä) |
| • budjetti v. 2012 | 25.000 euroa |
| • puhelinvaihteen vastaanottamat puhelut | keskimäärin 30 kpl/päivä |
| • matkapuhelinliittymät | 410 kpl |
| • aukioloaika | ma-pe klo 8.00 – 15.30 |

Em. matkapuhelinliittymien lukumäärä koostuu Maaningan kunnan henkilöstön käytössä olevista liittymistä. Lankapuhelinliittymiä on ainoastaan telefax- ja VSS-liittyminä (johdotkeskus). Näitä liittymiä ei ole kytketty kunnan puhelinvaihteeseen.

Asiakaspalvelusta vastaavan toimistovirkailijan työpanoksesta osa suuntautuu hallinto- ja talousosastolle (laskujen käsittely ja laskutukset ym. taloushallinnon tehtävät, sekä arkis-tonhoitajan tehtävät).

Matkailuinfo Maaningalla

Asiakaspalvelupisteessä on jaettavana Maaningan karttoja, sekä maaninkalaisten matkai-luyritysten esitteitä, sekä niiden hankkeiden esitteitä, mihin Maaningan kunta osallistuu.

Asiakaspalvelu Kuopiossa

Kuopion kaupungin strategian yhtenä keskeisenä lähtökohtana on asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyyttä on kuntalaisten mukaanotto toiminnan ja palveluiden kehittämiseen sekä asiakaslähtöinen palveluasenne – asiakkaan arvostaminen. Kuopion kaupungin asiakaspalvelumalli on verkostomalli. Kullakin palvelualueella on oma asiakaspalvelu-piste, jossa palvelualueen asiakkaat pyritään hoitamaan yhden luukun periaatteella. Veto-voimaisuuden palvelualueen keskitetyn palveluneuvonnan ja asiakaspalvelun asiakas-ryhmiä ovat muuttajat, potentiaaliset uudet kuopiolaiset, maahanmuuttajat, ikääntyvät, opiskelijat, kesätyönhakijat, lapsiperheet, vaikuttamisesta kiinnostuneet, rakentajat, mat-kailijat sekä yleisneuvonnan osalta kaikki kuntalaiset, yritykset, yhteisöt.

Kuopion kaupungin asiakasneuvonnan nykytila:

Keskitetty kaupungintalon palveluneuvonta

Kaupungintalon keskitetyssä asiakaspalvelussa työskentelee kaksi päätoimista palvelu-neuvojaa, joista toinen on erikoistunut muuttajaneuvontaan. Keskitetyssä palveluneuvon-nassa toimii myös kaupungin ilmaislinja 0800 182050. Kuopion kaupungin palveluneu-vonta toimii kaupungintalolla, ma-pe klo 9.00–15.00

Muita keskitettyjä palveluita ovat:

- kuntalaisten tietopalvelu; käyntiasiointi, verkkoasiointi (tiedustelut, palautteet)
- muuttajalehtien postitus
- torin sähköisten infotaulujen päivitys
- kaupungintalon ala-aulan infotaulun ”kaupungintalossa tänään” päivitys
- kaupungintalon esittelyt
- saatavana kaupungin erilaisia lomakkeita, karttoja ja hakemuslomakkeita yms.
- kirjojen myynti henkilökunnalle ja luottamushenkilöille (altilittäjän kassa)
- kaupungin esitemateriaali; esitekansioiden kokoaminen, postitus, ylläpitäminen
- osallistuminen messuihin ja tapahtumiin Kuopion kaupungin esittelypisteellä
- kuopiolaisten Kuopio tutuksi -tilaisuudet (erityisesti uudet kuopiolaiset)
- häiriötilannetoimintaan osallistuminen
- Internet-sivujen päivitys (kansainväliset verkkosivut ja Kuopion esitteet -sivusto)
- tietojen päivitys (kaupungin erilaiset yhteystietoluettelot)
- kaupungin messuseinäkkeiden, kuvavuotien yms. lainauspalvelu palvelualueille

Muuttajaneuvonta; (sis. maahanmuuttajaneuvonnan, englanti, venäjä)

- kuntakohtaisen tiedotus- ja neuvonta-aineiston kokoaminen, kääntäminen ja monikulttuurinen neuvontatyö, seuranta-aineiston kerääminen ja yhteistyöverkostojen luominen ja ylläpito

Kaupunginkansliapalvelu;

- kaupungintalon kanslia antaa kuntalaisille tietoa valmisteltavista asioista, suunnitelmista, päätöksistä ja niiden vaikutuksista. Kansliaan voi jättää myös yleishyödyllisten avustusten hakemuksia. Kaupunginkanslia vastaa keskitetyistä hallintopalveluista sekä ohjaa kaupungin päätöksenteon valmistelua ja täytäntöönpanoa.

Muiden palvelualueiden asiakaspalvelu:

Kassapalvelut kaupunkiympäristön sekä terveystakeskuksen asiakaspalvelupisteissä

- kaupunkiympäristön sekä terveystakeskuksen asiakaspalvelupisteissä otetaan vastaan maksuja kaupungin, liikelaitosten ja eräiden yhtiöiden sekä terveystakeskusten laskutuksesta

Kaupunkiympäristön asiakaspalvelu, valtuusto-virastotalo yleisneuvonta (*ilmaislinja 0800 918 511*)

- korttelisuunnitelmiin, katuihin, puistoihin, liikenteeseen, jäte- ja vesihuoltoon, tontteihin, kaavoitukseen, rakentamiseen ja pysäköinninvalvontaan, lisäksi kuntosalikorttien ja avainten myynti kuntosaleihin
- kassa -> kaupungille tulevat maksut

Karttulan yhteispalvelupiste, kaupunkiympäristön palvelualueella

- Kuopion kaupungin ja Kelan palvelut
- mahdollisuus maksaa kaupungille tulevat maksut
- asiakkaiden käytössä on myös 2 kpl asiakaspäätteitä, joilla voi selata internet-sivuja, lukea sähköpostit ja maksaa laskuja.

Hyvinvointipalvelut

- liikuntahallien ja kulttuurilaitosten asiakaspalvelut
- kansalaisopiston asiakaspalvelu

Kasvun ja oppimisen asiakaspalvelu

- mm. AV-kaluston, oppimateriaalin ja kirjasarjojen lainaus (koulut)
- peruskoulun päättötodistukset
- alitilittäjän kassapalvelu (mm. kouluilta tulevat maksut)

Terveydenhuollon ja perusturvan asiakaspalvelu mm.

- lomakkeiden jakelu (netistä saatavilla myös, mutta kaikilla ei tulostusmahdollisuutta)
- toimeentulotuki, potilasvakuutusyhdistys (=potilasasiamiehen materiaalia)
- palvelutalo- ja hoitokotihakemukset
- kuntoutusohjausta
- uintilippujen myynti palvelutaloihin

- terveyskeskuksen asiakaspalvelupisteissä otetaan vastaan maksuja terveystalveluiden laskutuksesta

Ympäristökeskus mm.

- mm. Karhonsaaren veneen avaimen luovutus
- erilaisiin lupiin liittyvät neuvontatalvelut
- luontopolkuihin liittyviä asiakaskyselyt

Satamatoimisto mm.

- kalastusluvat, venepaikat, - vierasvene- ja talvisäilytyspaikat

Matkailuneuvonta Kuopiossa

- ajankohtaisen ja nykyaikaisen matkailuneuvonnan järjestäminen ympärivuotisesti
- kattavan, reaaliaikaisen internet-palvelun järjestäminen ja ylläpito monikielisinä versioina
- ryhmämyynnin tehostaminen yhdessä elinkeinon ja matkanjärjestäjien kanssa sekä myyntiyksikön edelleen kehittäminen
- individuaalikaupan ohjaaminen suoritettavaksi suoraan matkailupalveluiden kanssa
- matkailuneuvonnan ja viestinnän kautta saada tuotteet kuluttajan näkyville helposti ja tehokkaasti
- toimii ns. yhteystoimistona muiden matkailuun liittyvien tarpeiden järjestäjänä (kartat, opastointi, jakelutiet jne.)
- jatkuva tiedonkulun kehittäminen

Kuopion kaupungin asiakaspalveluresurssit

Yksikkö / Henkilöt

Palveluneuvonta, kaupungintalo 2

Puhelinvaihte 7

Kaupunkiympäristön asiakaspalvelu 8

Terveystalvelu ja perusturva (5 pistettä) 9,5

Hyvinvoinnin edistäminen

- kulttuuri = museokeskus 8, kaup.teatteri & mus.keskus 5

- liikunta = liikuntahallit (3 pistettä) 9

- kansalaisopisto 2

Kasvun ja oppimisen neuvonta 1

B) Yhteisten palvelualueiden muodostamisen haasteet ja mahdollisuudet

1) Markkinointi

Maaninka

Maaningan tunnettuutta ja houkuttavuutta kuntana ja matkailukohteena on rakennettu kunnan osalta pienellä markkinointibudjetilla lähinnä painettujen esitteiden avulla. Joissakin sähköisissä matkailun markkinointikanavissa kunta on myös mukana. Maaningan kunta tarjoaa myös Maaningalla toimiville yrityksille näkyvyyttä kunnan kotisivuilla. Kuopion ja Maaningan kuntien yhdistyminen ja yhteiset resurssit mahdollistaisivat nykyistä voimakkaammin Maaningan tunnettuustekijöiden hyödyntämisen koko Kuopion hyväksi. Maaningan kesäaikaan painottuva matkailu tulee monipuolistamaan ja kasvamaan kehittämistoimien ja liitoksen tuomien lisäresurssien ansiosta.

Kuopio

Kuopio hakee markkinoinnilla uusia asukkaita, yrityksiä ja investointeja, eri alojen osajia, matkailijoita, uusia kuntatyöntekijöitä sekä opiskelijoita kaupungin eri oppilaitoksiin Suomesta ja ulkomailta. Kuopio haluaa näkyä innovatiivisena, kiinnostavana ja kasvavana yliopistokaupunkina, jolla on historialliset juuret Suomen kehityksessä ja kulttuurissa. Vetovoimaisen kaupunkikeskustan rinnalla tarvitaan myös elävän maaseutumaisen asuminen mahdollisuuksia, johon Maaninka tarjoaa erinomaiset mahdollisuudet. Haasteena on se, että Kuopio mielletään Suomessa kokoaan pienemmäksi ja elinkeinoelämältään ja liikenneyhteyksiltään yksipuolisemmaksi kuin se on. Asukasluvun kasvun olisi oltava nopeampaa kuin se nyt on. Haasteellista on myös pitää Kuopio vetovoimaisena opiskelukaupunkina, jossa on nuorisoa kiinnostavia tapahtumia riittävästi.

Kuopio panostaa seuraavien kahden vuoden aikana maakunnalliseen markkinointiin, johon myös Maaninka tulisi Kuopio-liitoksen kautta kuulumaan. Muita kumppaneita hankkeessa on oppilaitokset, sh-piiri, Varkaus, Siilinjärvi, Iisalmi ja Leppävirta.

2) Viestintä

Maaninka

Viestinnän osalta Maaningan kunnan haasteena on viestintäresurssien niukkuus ja osaamisen puute viestinnässä ja sisällön tuottamisessa. Kunnan omassa toiminnassa uusien viestintämuotojen käyttöönotto on hidasta. Henkilöstöviestinnässä ongelmallista on oikea-aikainen ja riittävä tieto henkilöstölle. Muutostilanteissa viestinnän merkitys korostuu. Hyvän työnantajakuvan ylläpitäminen on jatkossa tärkeää, että saadaan rekrytoitua osaavaa ja ammattitaitoista henkilöstöä.

Kuopio

Kuopion kaupungin organisaatiossa on koulutettua ja ammattitaitoista viestintähenkilöstöä, joka tarvittaessa voi tukea Maaningan kunnan henkilöstöä viestinnän eri alueilla. Maaninka on automaattisesti osa Kuopion viestinnän vuosisuunnittelua, viestintäohjeiden toteuttamista, kriisiviestintää, muutosviestintää ja sisäistä viestintää.

3) Asiakaspalvelu

Maaninka

Maaningan kunnan asiakaspalvelupiste sijaitsee kunnantalon pääaulassa. Palvelupisteessä on myös Maaningan kunnan puhelinvaihde.

Haasteena on henkilöstöressurssien tehokas käyttö, asiakaspalvelusta vastaavan toimistovirkailijan sijaistamisressit ja asiakaspalveluhenkilöstön monialaosaamisen varmistaminen. Asiakaspalvelun haasteena on sähköisten asiointimahdollisuuksien lisääminen ja käyttöönotto. Tavoitteena asiakaspalvelussa tulee olla, että asiakas saa palvelun ”yhdeltä luukulta”.

Kuopio

Asiakaspalvelua kehitetään ja organisoidaan Kuopion strategisten linjausten mukaan asiakaslähtöisesti. Keskitetty asiakaspalvelu tarjoaa neuvontapalveluita myös Maaningan alueelle. Muiden palvelualueiden asiakaspalvelu palvelee kunkin palveluprosessin osalta myös Maaningan asiakkaita.

C) Muutoksen vaikutukset Maaningalle

1) Markkinointi

Kuopion kaupungin ja Maaningan kunnan yhdistyminen ja yhteiset resurssit mahdollistaisivat nykyistä voimakkaammin Maaningan tunnettuustekijöiden, kuten Korkeakosken, hyödyntämisen koko Kuopion hyväksi. Yhdistymisen jälkeisenä haasteena on Maaningan matkailun kehittäminen ja matkailupotentiaalin hyödyntäminen

Kuopion Matkailupalvelu Oy:n ja Kuopion kaupungin markkinointiyksikön toimenpiteitä kohdistetaan riittävässä määrin Maaningan alueen matkailun kehittämiseen ja matkailuvirtojen lisäämiseen. Tavoitteena on Maaningan alueen matkailullisen vetovoiman lisääminen.

Maaningan edustus on mukana Kuopion kaupungin markkinointiin liittyvissä tiimeissä.

2) Viestintä

Maaningan alueen toimijat tulevat osallistumaan Kuopion kaupungin viestintäverkkoon ja tiimityöskentelyyn. Maaninkaan sovelletaan Kuopion kaupungin häiriö- ja poikkeustilaviestinnän ohjeistukset, henkilöstöviestinnän sekä luottamushenkilöviestinnän linjaukset ja ohjeistukset.

Maaninka liittyy uudistettavaan intraverkkoon, sähköiseen työpöytään (Julkaisuhallinta-projekti 2012). Kuopion kaupungin ja Maaningan kunnan nettisivusto yhdistyy ja uutisointi laajenee koskemaan myös Maaninkaa.

Maaninka on jatkossa edustettuna myös Kuopio-lehden toimituskunnassa ja tapahtumakalenterin sisällöntuotannossa. Maaningalla käytetään Kuopion kaupungin visuaalista ilmettä.

3) Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelun toimenpiteet tarkentuvat kunkin palvelualueen osalta, kun palveluiden organisointitavat Maaningalla ovat selvillä.

Maaningan edustajat ovat mukana Kuopion kaupungin asiakaspalveluun liittyvissä tiimeissä.

2 YRITYS- JA ELINKEINOPALVELUT

A) Nykyinen toimintarakenne ja resurssit

Yritys- ja elinkeinopalvelut

Kuopion kaupungin elinkeinopolitiikan toteutuksesta vastaavat Kuopion kaupungin yrityspalvelu, Kuopio Innovation Oy sekä Kuopion Matkailupalvelu Oy.

Kuopion kaupungin Yrityspalvelu

Kuopion kaupungin yrityspalvelun tehtävänä on:

- elinkeinopolitiikan käytännön toteutus
- elinkeinoelämän toimintaympäristön kehittäminen
- yritysten kehittämishankkeiden aktivointi
- yritysten investointi-, toimitila- ja kehittämishankkeiden valmistelu, rahoitus ja toimeenpano
- yrityshankinta
- yritysten liiketoimintaverkostojen rakentaminen
- elinkeinoelämän sidosryhmäyhteistyö
- yritystietopalvelut
- sidosryhmien palveluiden välittäminen

Alkavien yritysten neuvontapalvelut Kuopiossa hoitaa Kuopionseudun uusyrityskeskus, jonka toimintaa kaupunki tukee.

Yrityspalvelussa toimii seitsemän henkilöä, jotka ovat elinkeinojohtaja, kolme yritysasiamiestä, yhteyspäällikkö, yrityskoordinaattori ja asiakaspalvelusihteeri. Yksi yritysasiamiehistä on erikoistunut Karttulan, Vehmersalmen ja Riistaveden alueiden yritysten palveluun. Yrityshankkeiden tukemisen painopisteenä on kannattavan, kehittämis- ja kasvukykyisen yritystoiminnan kehittäminen toimialoista riippumatta. Tavoitteena on saada seudulle rahavirtoja laajemmilla markkina-alueilla toimivien yritysten kautta, jotta paikallismarkkinoilla toimivilla palveluyrityksillä olisi kasvun mahdollisuuksia asiakkaiden ostovoiman lisääntyessä.

Oman elinkeinojen kehittämistoiminnan lisäksi Kuopion kaupunki osallistuu lukuisten yksityisten ja julkisten tahojen toteuttamien EU-rahoitteisten kehittämishankkeiden osarahoitukseen.

Maaseutuhallintopalvelut

Vuoden 2012 alusta aloitti toimintansa Sydän-Savon maaseutupalvelu, jossa isäntäkuntana on Siilinjärven kunta. Yhteistoiminta-alueeseen kuuluvat mm. Maaninka ja Kuopio. Sydän-Savon maaseutupalvelun toimenkuvaan kuuluvat viljelijöiden EU-tukiasioiden lisäksi myös kuntakohtaisesti erikseen sovittavia maaseudun elinkeinojen ja maaseudun toimintaympäristön kehittämiseen liittyviä tehtäviä.

Kuopio Innovation Oy

Kuopio Innovation Oy:n omistavat Kuopion kaupunki, Technopolis Oyj, Itä-Suomen yliopisto ja Savonia-ammattikorkeakoulu. Yhtiön toiminta painottuu osaamisen ja tutkimustulosten kaupallistamiseen, uuden yritystoiminnan synnyttämiseen (hautomotoiminnot), yritysten liiketoiminnan kehittämiseen ja kansainvälistämiseen, toimintaa edistävien kehittämishankkeiden toteutukseen sekä markkinointiin ja viestintään. Toiminnan painopiste on Kuopion tiedepuistossa ja sen osaamis pohjassa, mutta toiminta kattaa teema- ja yrityskohtaisesti koko Pohjois-Savon. Toiminnassa luonteenomaista on kansainvälisyys sekä innovaatiokeskittymän vahvistaminen osana kansallisia verkostoja. Vuosibudjetti on noin 2,5 miljoonaa euroa ja henkilöstöä noin 20 henkilöä.

Kuopion Matkailupalvelu Oy

Kuopion Matkailupalvelu Oy on vuonna 1974 perustettu Kuopion kaupungin kokonaan omistama matkailun kehitysyhtiö, jonka strategisena tavoitteena on toimia siten, että alueen matkailuelinkeino menestyy. Tavoitteeseen pyritään yhteismarkkinoinnin, tuotekehityksen, tutkimuksen ja matkailuneuvonnan avulla. Työtä tukemaan on kehitetty maakunnan yhteisiä sähköisiä työkaluja, kun visitlakeland.fi matkailuportaali avattiin vuoden 2011 aikana.

Kuopion Matkailupalvelu Oy vastaa Savon Matkailu toimintansa kautta Kuopion lisäksi 11 muun pohjoissavolaisen kunnan ja niiden alueella toimivien matkailuyritysten yhteis- ja tuotemarkkinoinnista erillisen suunnitelman mukaisesti. Vuonna 2012 Savon Matkailun kuntia ovat Kuopio, Nilsinä, Siilinjärvi, Leppävirta, Varkaus, Suonenjoki, Rautalampi, Vesanto, Tervo, Tuusniemi, Rautavaara ja Juankoski.

Matkailumarkkinoinnin pääkohteina ovat kotimaan matkailijat (tapahtumamatkailu, nuoret aikuiset, ostosmatkailu, huvitukset), Venäjä ja Saksa.

Kuopion Matkailupalvelu Oy omistaa ja operoi Matkailukeskus Rauhalahtea, joka kerää leirintäpalveluillaan (huvila-, mökki, asuntoauto- asuntovaunu- ja telttailupalvelut) vuosittain n. 45.000–55.000 yöpymistä. Matkailukeskus Rauhalahti on päätetty yhtiöittää vuoden 2012 alussa KMP:n omistamaksi erilliseksi ja itsenäiseksi osakeyhtiökseen. Toimenpiteellä halutaan vahvistaa Rauhalahden tuloksentelekyä ja erottaa entistä selvemmin erilleen KMP:n toiminnassa matkailun kehitystyö ja operatiivinen matkailuliiketoiminta

Kuopion Matkailupalvelu Oy:ssä työskentelee tällä hetkellä 16 henkilöä, joista 4 Rauhalahdessa.

KMP:n kokonaisliikevaihto oli vuonna 2011 n. 2,5 miljoonaa euroa. Kuopion kaupungin kanssa solmittu ostopalvelusopimus kattaa tuloista 1.050.000 euroa. Rauhalahden osuus on n. 800.000 e, Savon matkailun osuus n. 150.000 e ja yhtiön muut tulot mm. matkailupalvelujen myynti- ja välitystoiminnasta ovat n. 500.000 e.

Maaningan elinkeino-, matkailu-, maatalous- ja maaseutuelinkeinopalvelut

Maaningan kunnan elinkeinopolitiikan toteutuksesta ja markkinoinnista vastaa kunnanhallitus. Kunnanhallituksen alaisina viranhaltijoina ovat kunnanjohtaja sekä talous- ja elinkeinojohtaja.

Yritysten neuvontapalveluita hankitaan sopimus pohjaisesti Kuopion seudun uusyrityskeskuksesta. Maaningan kunta on lisäksi mukana osarahoittajana EU-hankkeissa. Elinkeinojen kehittämisen toimintamenot vuonna 2012 ovat 80.887 euroa. Maaningan kunta tukee kylätoimintaa 2.000 eurolla ja maatalojen sekä yritysten kehittämiseen liittyvien hankkeiden kuntarahaosuuksiin on varattu 19.575 euroa.

Maaningan kunta vastaa isäntäkuntamallilla alueen lomituspalveluiden tuottamisesta. Yksikkö (Sydän Savon lomituspalvelu) toimii 17 kunnan alueella ja on kooltaan Suomen suurin. Lomituspalvelun kustannukset vuonna 2012 ovat 13.765.246 euroa ja lomituspalvelujen hallinnon kustannukset vastaavasti 951.891 euroa.

Maaningan kunnan maaseutuelinkeinopalvelut tuottaa isäntäkuntamallilla Siilinjärven kunta. Maaningan kunnan osuus maaseutuhallinnon kustannuksista vuonna 2012 on 55.715 euroa.

B) Palveluiden tuottamisen haasteet ja kuntaliitoksen mahdollisuudet niihin vastaamiseksi

Maaningan ja Kuopion kuntaliitosneuvotteluissa on merkittävänä tavoitteena Maaningan alueen matkailun kilpailukyvyn ja kehityksen varmistaminen ja voimistaminen selvästi nykytasosta. Yksilöityinä toimenpiteinä ovat Korkeakosken ja Viannankosken alueiden matkailullisen hyödyntämisen edistämistoimenpiteet.

Toisena toimenpidekokonaisuutena on Maaningan alueen yritystoiminnan kasvun ja vetovoimaisuuden parantaminen muun muassa yritysten sijoittumisedellytyksiä kehittämällä. Tärkeänä näkökohtana on Maaningan kirkonkylän monipuolisten palveluiden tuottamisedellytysten turvaamisen ja edelleen kehittämisen mahdollistaminen elinkeinopolitiikan avulla.

Maaningalla sijaitsee Maa- ja elintarviketalouden tutkimiskeskus MTT:n tutkimusasema. Tutkimusasemalla on tärkeä merkitys erityisesti pohjoissavolaiselle kotieläintuotannolle. Maaningan alueen kehittymiselle on tärkeää mahdollistaa elinkeinopolitiikan toteuttamisella MTT:n tutkimustoiminnan tulosten kaupallinen hyödyntäminen alueella. Käytännössä tämä tarkoittaa asian ottamista huomioon Maaningan yritystoiminnan edellytysten vahvistamisessa mm. yritystonttipolitiikan ja infrastruktuurin rakentamisen kautta.

Jos näissä toimenpiteissä onnistutaan, antaa se mahdollisuuden palveluiden säilymiseen ja kehittymiseen Maaningalla sekä vahvistaa entisestään Kuopiota Itä-Suomen kasvukeskuksena.

Keskeisimmät haasteet elinkeinojen kehittämisen osalta liittyvät Maaningan alueella siihen, miten edellä mainituissa toimenpiteissä onnistutaan. Keskeisimpiä asioita kyseisissä toimenpiteissä ovat matkailun osalta matkailijavirtojen kasvattaminen liiketoimintojen kannattavuuden parantamiseksi sekä kaikkien edellä mainittujen kolmen toimenpidekokonaisuuden osalta uusien vetovoimainvestointien toteuttaminen. Kaupunkiorganisaation osalta se edellyttää onnistumisia erityisesti maanhankinnassa, kaavoituksessa ja vetovoimainvestointien hankinnassa sekä kahden profiililtaan erilaisen alueen (Maaninka/Kuopio) voimavarojen yhdistämisessä.

C) Palveluiden järjestäminen Maaningalla kuntaliitoksen jälkeen

Kuntaliitosneuvotteluiden lähtökohtana on ollut se, että yrityspalvelut organisoidaan Maaningalla siten, että lähipalvelut turvataan.

Kuntaliitoksen jälkeen Maaningan elinkeinopalvelut organisoidaan seuraavasti:

- yritysneuvontapalvelut turvataan lähipalveluina siten, että Maaningalla toimii Kuopion kuntaliitosalueella isompaa aluetta hoitava yritysasiainmies. Yritysasiainmiespalvelut resursoitetaan siten, että hänen työpanoksensa mahdollistaa Maaningan yrityskannan säännölliseen kontaktointiin.
- maaseutuasiainmies, joka vastaa osaltaan myös Maaningan maatalouden yritystoiminnasta, toimii osana Sydän-Savon maaseutupalvelua.
- Kuopion kaupungin yrityspalvelun muut henkilö- ja taloudelliset resurssit ovat myös käytettävissä.
- täydennetään itse tuotettuja palveluita tarvittaessa sopimalla niiden tuottamisesta Kuopion seudun Uusyrityskeskukseen tai muun vastaavan alueella toimivan organisaation kanssa.

Matkailumarkkinointi

Maaningan kunnan tunnettuutta ja houkuttavuutta kuntana ja matkailukohteena on rakennettu kesäaikaan painottuvan luontomatkailun lähtökohdista. Yhdistymisen jälkeisenä haasteena on Maaningan alueen matkailun matkailijavolyymien kasvattaminen siten, että se mahdollistaa matkailuyritysten palveluiden monipuolistumisen ja uuden palvelutarjonnan syntymisen taloudellisesti kannattavalle pohjalle. Matkailumarkkinoinnin näkökulmasta tämä edellyttää riittävää panostusta Maaningan alueelle ja myös pienten matkailuyritysten verkottumisen riittävää tukemista.

Maatalous ja muut maaseutuelinkeinot

Yhdistyvän Kuopion erityiseksi vahvuudeksi nousee kehittyvä, maitotilavaltainen maatilatalous. Yhdistyvän alueen maatilat tuottivat viimeisen viitemääräkauden 2010/2011 aikana 57,5 miljoonaa litraa maitoa eli eniten kaikista Suomen kuntayksiköistä (lukuun sisältyy myös Kuopioon vuoden 2013 alusta liittyvän Nilsiän maidontuotanto). Alueen maatilatalouden 62 milj. € liikevaihto (v. 2009) vastaa reilusti yli neljännestä koko Pohjois-Savon maatilatalouden rahavirrasta aluetalouden työllistäjänä ja palvelujen ostajana.

Toimialan kilpailukykyyn vahvistumisen edellytyksenä on pidettävä toimintaympäristön palvelujen kehittymistä kulloistenkin tarpeiden vaatimalle hyvälle tasolle. Kaupungin tehtävänä on mm. turvata alueensa maaseutualueille kaikissa olosuhteissa toimivat tietoliikenne- ja tieyhteydet.

Sydän-Savon maaseutupalvelun toimenkuvaan kuuluvat viljelijöiden EU-tukiasioiden lisäksi myös kuntakohtaisesti erikseen sovittavat maaseudun elinkeinojen ja maaseudun toimintaympäristön kehittämiseen liittyvät tehtävät. Maaningalle kohdennetaan edellä mainittuja kehittämisresursseja.

D) Vastauksia kuntalaisiltojen kysymyksiin

- Pysykö koko Maaninka asuttuna?
- *Kuntaliitoksen yksi tavoite on saada lisättyä koko kunnan vetovoimaa. Tämä heijastuu omalta osaltaan myös Maaningalle.*
- Syrjäkylien kohtalo?
- *Kuopion kaupunki panostaa nykyisen Kuopion alueella kylien kehittämiseen mm. myöntämällä kylätoiminnalle avustuksia. Kylien toimintaa avustetaan myös kuntien yhdistymisen jälkeen. Sydän Savon maaseutupalvelu nimeää vastuuhenkilön kylien kehittämistoimintaan.*
- Panostetaanko Halolan tutkimuskeskukseen jatkossa?
- *Tutkimusasemalla on tärkeä merkitys erityisesti pohjoissavolaiselle kotieläintuotannolle. Tutkimusaseman kehittäminen priorisoidaan yhdeksi edunvalvonnan kohteeksi.*
- Ovatko maaninkalaiset yrittäjät tasaveroisia?
- *Maaningan ollessa osa Kuopiota, voivat maaninkalaiset yrittäjät hyödyntää Kuopion tarjoamia yrityspalveluita tasaveroisesti muiden yrittäjien kanssa. Yritysneuvonta järjestetään Maaningan osalta siten, että yksi yritysasiainmies voi hoitaa useamman liitosalueen yrittäjien palveluita. Tällä järjestelyllä on mahdollisuus ottaa paikalliset yritykset myös aktiivisen kontaktoinnin piiriin.*
- Haluaako Kuopio markkinoida Maaningan aluetta?
- *Kuopion kaupunki kohtelee myös markkinoinnin osalta tasapuolisesti kaikkia kaupungin alueita.*
- Erikoisliikkeitten mahdollisuus?
- *Erikoisliikkeiden menestyminen on kiinni paikallisesta kysynnästä. Siihen puolestaan vaikuttaa mm väestöpohja sekä asukkaiden ostokäyttäytyminen. Käytetäänkö paikallisia palveluita vai haetaanko ne kauempaa.*

3 SIDOSRYHMÄ- JA KAUPUNGIN EDUNVALVONTAPALVELUT

A) Nykyiset toimintamallit ja palveluhaasteet

Sidosryhmä- ja kaupungin edunvalvontapalvelut jakautuvat kolmeen avainprosessiin. Ensimmäinen avainprosessi käsittää verkottumisen strategisesti merkittävien sidosryhmien kanssa. Tavoitteena on edistää Kuopion kaupungin tavoitteiden toteuttamista. Toisen avainprosessin tavoitteena on luoda ja vahvistaa yhteistyösuhteita nykyisten ja tulevien tavoitteiden edistämiseksi. Ensisijainen tavoite on välittää kaupungin näkemyksiä ja vaikuttaa ennakoiden tulevaisuudessa tehtäviin päätöksiin. Kolmannen avainprosessin pääpaino on vastata tilanteisiin, joissa haetaan yhteisiä tavoitteita ja toimenpiteitä eri toimijoiden kesken esimerkiksi yhteisten hankkeiden toteuttamiseksi.

Toimintaan käytettävissä olevat resurssit ja organisoitumistavat v. 2012

Henkilöstöresurssit

Maaninka (1 htv)

kunnanjohtaja
muu henkilöstö tapauskohtaisesti

Kuopio (noin 20 htv)

kaupunginjohtaja
vetovoimaisuuden palvelualueen henkilöstöä
toimialojen johtoa
Kuopio Innovation Oy

Maaningalla toiminta on organisoitu kunnanjohtajan vastuulle. Kunnanjohtajalla on käytettävissään muuta keskeistä virkahenkilöstöä, jotka voivat antaa työpanostaan toimintaan oman tehtävän ohella.

Kuopiossa toiminnasta vastaa kaupunginjohtaja. Muu toiminta on organisoitu vetovoimaisuuden palvelualueelle, jonka henkilöstöä on käytettävissä sidosryhmätyön ja edunvalvonnan kaupunkitasoisiiin toimintoihin. Kyseisten henkilöiden työnkuvaan kuuluva kaupungin ulkoisiin suhteisiin liittyvä toiminta voidaan arvioida olevan vuosittain noin 20 htv:ta (osin samaa henkilöstöä kuin muissa palvelualueen kuvauksissa). Tehtävät jakautuvat useiden henkilöiden vastuulle heidän kunkin vastuualueen tai -teeman mukaisesti. Lisäksi merkittävänä toimijana myös sidosryhmä- ja edunvalvontatyössä voidaan pitää kaupunkikonserniin kuuluvaa Kuopion Innovation Oy:tä.

Toimintoihin osallistuu nykyisessä muodossa lukuisia henkilöitä, joiden työpanos jatkossa jakautuu vetovoimaisuuden eri avainprosesseille.

Sekä Maaningalla että Kuopiossa luottamushenkilöillä on keskeinen ja merkittävä rooli edunvalvonnan ja sidosryhmätyön toteuttamisessa.

Taloudelliset resurssit

Kustannusten yksilöiminen sidosryhmä- ja edunvalvontakuluiksi ei ole nykytilanteessa perusteltua toiminnan muodostuessa useista eri toiminnoista ja talousarvioiden osista. Varsinaista yksilöityä sidosryhmätoiminnan tai edunvalvonnan määrärahaa ei ole määri-

telty Maaningalla eikä Kuopiossa. Keskeisimpiä kustannuksia ovat henkilöstökulut, heidän matkakulut sekä edustus- ja markkinointimenot.

Keskeisimmät toimenpiteet

Lähtökohtaisesti sekä Maaningan että Kuopion kaupunkien toiminnat ovat samanlaisia. Molemmat pitävät yhteyttä toimintansa kannalta keskeisiin sidosryhmiin ja pyrkivät tuomaan esille näkökantonsa omaan kuntaan vaikuttavien päätösten valmistelussa.

Molempien maakunnalliset sidosryhmät ovat pääosin yhtenevät. Eroavaisuuksia on löydettävissä Kuopion alueella sijaitsevien toimijoiden, kuten yliopiston tai ammattikorkeakoulun, luomista erityispiirteistä ja vaateista kaupungin toimintaan. Kuopion tiedepuiston toiminnan erityisluonteisuus näkyy laajemminkin sidosryhmätyön ja edunvalvonnan erikoispiirteissä. Vastaava erityispiirre aiheutuu lentoliikenteen osalta. Kuopion kaupunki panostaa myös merkittävästi kansalliseen toimintaan ja näkyvyyteen osana Suomen suurten kaupunkiseutujen toimintaa. Kansainvälinen toiminta on kokoluokat ja tiedepuiston toiminen aiheuttamat erot huomioiden pääosin muutoin periaatteiltaan samansuuntaista.

B) Palveluiden tuottamisen tulevat haasteet

Maaningan ja Kuopion toimintaympäristöjen monipuolistuminen jatkuu. Molempien mukanaoloa edellytetään yhä useammin eri toiminnoissa ja kumppanuuksien määrä eri palvelutuotannossa tulee lisääntymään. Toiminta lisää tarpeita toimintoja ohjaavien säästöjen sisältöön vaikuttamisessa sekä valtion toimintojen jäsentämisessä suhteessa kuntakenttään. Toisaalta alueellinen kehitys edellyttää lisääntyvää toimintaa eri verkostoissa ja yhteistoiminnallisuutta laajenevan toimijajoukon kanssa omien tavoitteiden saavuttamiseksi niin paikallis- kuin kansallisellakin tasolla. Lisääntyvä kansainvälinen toiminta tulee edellyttää myös siihen tarvittavien panostusten määrän nostamista. Näkyminen yhä kiristyneessä alueiden välisessä kilpailussa asettaa haasteen sidosryhmätyön ja edunvalvonnan sisällön ja toimintatapojen kehittämiseksi sekä näkyvyyden lisäämiselle. Sidosryhmä- ja edunvalvontapalveluiden tiivis yhteistyö markkinoinnin sekä yritys- ja elinkeinopalveluiden kanssa on edellytys toiminnassa onnistumiselle.

Tulevaisuuden haasteita ovat käytettävissä olevan ajan ja resurssien kohdentaminen mahdollisimman tehokkaasti. Toiminta edellyttää kykyä verkostojen hallintaan, eri vaikutuskanavien hyödyntämiseen, päätöksenteon ja niiden valmisteluprosessien tuntemusta sekä hyviä ihmissuhdetaitoja. Toiminnassa on myös oltava myös annettavaa, eli perustelut ja esityksiä ja uusia avauksia sekä verkostokumppanuutta yhteisiä tavoitteita ajavien eri tahojen kanssa. Samanaikaisesti tapahtuva henkilöstön eläköityminen vaikeuttaa aikaisemmin luotujen yhteyksien ylläpitämistä. Kuntakentän houkuttelevuus työnantajana sidosryhmätyössä verrattuna muiden työnantajien tarjoamiin mahdollisuuksiin haastaa kaupungit kehittämään myös työnantajarooliaan.

Maaningan tunnettavuus on kohtalainen ja Kuopion tunnettavuus tällä hetkellä on hyvä. Se ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys tulevaisuudessa. Mielikuva kehittyvästä ja tulevaisuuden kannalta uskottavasta opiskeluun, asumiseen ja yrittämiseen pystyvistä alueista edellyttää jatkuvaa työtä.

C) Yhdistymisen vaikutukset palveluiden tuottamiseen

Rakenteelliset mahdollisuudet

Kuopion kaupungin määrittelemän sidosryhmä- ja edunvalvontapalvelun mukainen toiminta on toteutettavissa Kuopion ja Maaningan yhdistyessä yhteneväisin periaattein. Kummassakin toiminta on kunnan- ja kaupunginjohtajan ja heidän tukipalveluiden vastuulla. Paikakuntien eroista johtuen päällekkäisiä toimintoja ei ole. Toiminnan tavoitteiden osalta ei ole nähtävissä ristiriitaisuuksia tai intressieroavaisuuksia merkittävien asioiden osalta.

Toimintarakenteiden uudistamistarpeet

Kunnan- ja kaupunginjohtajien toimintaa lukuun ottamatta vastaavia toimintarakenteita kuin Kuopiossa ei Maaningalla ole. Tältä osin toimiminen yhteisenä kaupunkina on mahdollista ilman merkittäviä rakenteiden uudistamisia.