

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

---

**Asiointikanavien uudistaminen -projektin toteuttaminen hallinto- ja tukipalveluyksikössä**  
**TRE:1611/00.01.05/2025**

**Lisätietoja päätöksestä**

Hallinto- ja tukipalvelujohtaja Heli Hirvelä, puh. 050 434 5466, etunimi.sukunimi@tampere.fi

**Valmistelijan yhteystiedot**

Kaupunkitietopäällikkö Johanna Ahlgrén-Holappa, puh. 044 431 4159, etunimi.sukunimi@tampere.fi ja suunnittelija Outi Teittinen, puh. 041 730 8670, etunimi.sukunimi@tampere.fi

**Päätös**

Asiointikanavien uudistaminen -projekti toteutetaan ajalla 24.1.2025 – 30.6.2026 konsernihallinnon hallinto- ja tukipalveluyksikössä.

Projektin kokonaiskustannusarvio on n. 710 000 euroa ja se on kokonaan kaupungin sisäistä rahoitusta. Projekti rahoitetaan digitalisaatio ja tietohallinto -ryhmän kaupunkisalkulle allokoitusta keskitetystä ICT-kehittämisrahasta sekä hallinto- ja tukipalveluyksikön projektille osoittamasta palkkakustannuksiin kohdistuvasta määrärahasta. Projektin rahoitus on kuvattu tarkemmin päätöksen perusteluosassa.

Projektin strateginen omistaja on hallinto- ja tukipalvelujohtaja Heli Hirvelä ja operatiivinen omistaja on kaupunkitietopäällikkö Johanna Ahlgrén-Holappa.

Projektipäälliköksi nimetään Outi Teittinen (70 %).

Projektiryhmään nimetään Lilli-Nora Siikasmaa ja Hanna-Leena Björk sekä kutsutaan Laila Aimo. Projektiryhmän tukena toimii kaksi asiantuntijatyöryhmää.

Projektin ohjausryhmän puheenjohtajana toimii strateginen omistaja Heli Hirvelä, ja ohjausryhmän jäseniksi nimetään Johanna Ahlgrén-Holappa, Merja Haapoja sekä kutsutaan Kimmo Kouhi, Terhi Suuronen, Max Liikka, Katja Mäntylä, Kimmo Myllynen, Pia Kuisma, Niina Salmenkangas, Marjo Vihavainen ja Mikko Tiirikainen. Ohjausryhmän varapuheenjohtajana toimii operatiivinen omistaja Johanna Ahlgrén-Holappa.

Taloushallinnon yhteyshenkilö on projektiasiantuntija Jaana Hautala.

Projektin kustannukset maksetaan konsernihallinnon kustannuspaikalta 113251 sekä projektipäällikön palkkakustannusten osalta kustannuspaikalta 113223. Projektin SAP-tunnus on K1130 ICT\_24\_03.

**Perustelut**

Asiointikanavien uudistaminen -projektissa kehitetään Tampereen palvelupisteen toimintaa, uudistetaan kaupunkitasoisia neuvonta- ja palauteprosesseja sekä kartoitetaan ja otetaan käyttöön järjestelmäratkaisu em. toimintojen käsittelyyn ja hallintaan.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

---

Projekti liittyy strategian painopisteeseen Odotukset ylittävä asiakaskokemus, ja se toteuttaa digitiekartan teemoja digitaalisten asiointien kehittäminen ja tukeminen sekä asiakastietojen hyödyntäminen palvelujen kehittämiseksi. Projektin tarve liittyy asiointi- ja palauteprosesseissa tunnistettuihin haasteisiin: asiakkaan näkökulmasta nykyiset asiointi-, neuvonta- ja palautekanavat ovat irrallisia, nykyinen järjestelmä ei tue yhteydenottojen (neuvonta, palaute) tehokasta käsittelyä, eikä yhteydenottojen kautta saapunutta tietoa voida hyödyntää palveluiden kehittämiseksi tiedon pirstaleisuuden vuoksi.

Projektissa tunnistetut hyödyt syntyvät neuvonnan ja palautteenhallinnan toimintamallin käyttöönotosta ja sitä tukevasta järjestelmäratkaisusta. Asiakkaalle kehitetään entistä helpompi ja ohjattu tapa yhteydenoton jättämiseen ja asian seuraamiseen siten, että oikea asiointikanava on helposti löydettävissä ja saavutettavissa tampere.fi-verkkosivuilla. Henkilöstölle luodaan mahdollisuudet aiempaa sujuvampaan ja työaika säästävään yhteydenottojen käsittelyyn. Yksiköiden näkyvyyttä organisaatioon saapuvaan ja kerääntyvään tietoon lisätään sekä mahdollistetaan paikkatiedon hyödyntäminen.

Projektissa käsiteltävien henkilötietojen osalta henkilörekisterin vastaava viranhaltija on Tampereen palvelupisteen osalta hallinto- ja tukipalvelujohtaja Heli Hirvelä ja palautteiden osalta viestintäjohtaja Katja Kannonlahti.

Konsernihallinnon toimintasäännön (konsernijohtajan päätös 31.1.2025 § 21) 15 §:n mukaan projektin toteutus päätös kuuluu hallinto- ja tukipalvelujohtajan tehtäviin.

Projektiin liittyvistä hankinnoista päättää digitalisaatio ja tietohallinto -ryhmän johtaja, kun kyseessä on ICT-kehittämismääräraha toteutettava projekti.

Projektin kokonaiskustannusarvio on n. 710 000 euroa ja se on kokonaan kaupungin omaa rahoitusta.

Projekti rahoitetaan digitalisaatio ja tietohallinto -ryhmän kaupunkisalkulle allokoitusta keskitetystä ICT-kehittämismäärärahasta, yhteensä 613 000 euroa jakautuen vuosille 2024 100 000 euroa, 2025 345 000 euroa, 2026 168 000 euroa sekä hallinto- ja tukipalveluyksiköstä yhteensä 95 000 euroa jakautuen v. 2024 21 500 euroa, v. 2025 43 500 euroa ja v. 2026 30 000 euroa, salkun johtoryhmän käsittelyn mukaisesti. Projektin kustannukset tarkentuvat järjestelmähankinnan kilpailutuksen jälkeen vuoden 2025 aikana. Huomioitavaa on, että kunkin talousarviovuoden osalta projektin käyttöön allokoidaan määräraha salkun johtoryhmän erillisellä päätöksellä. Näin ollen tulevien vuoden 2026 määräraha on alustava varaus, joka tulee huomioida ko. vuoden talousarvion laadinnassa.

Projektin toteuttamisaika on 24.1.2025 – 30.6.2026.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

---

Projektin strateginen omistaja on hallinto- ja tukipalvelujohtaja Heli Hirvelä ja operatiivinen omistaja on kaupunkitietopäällikkö Johanna Ahlgrén-Holappa. Projekti toteutetaan hallinto- ja tukipalveluyksikössä.

Projektipäällikkönä toimii Outi Teittinen.

Taloushallinnon yhteyshenkilö on projektiasiantuntija Jaana Hautala.

Projektipäällikön ja projektiryhmän jäsenten esihenkilönä toimivat heidän vakituiset esihenkilönsä. Projektipäällikkö Outi Teittisen ja projektiryhmän jäsenen Lilli-Nora Siikasmaan esihenkilönä toimii kaupunkitietopäällikkö Johanna Ahlgrén-Holappa, projektiryhmän jäsenen Hanna-Leena Björkin esihenkilönä toimii hallintopalvelupäällikkö Merja Haapoja ja projektiryhmän jäsenen Laila Aimon jäsenenä toimii ICT-päällikkö Terhi Suuronen. Taloushallinnon yhteyshenkilön esihenkilönä toimii palvelupäällikkö Sanna Sipilä.

Projektiin liittyvien laskujen asiatarkestus kuuluu projektipäällikölle.

Projektiin liittyvien laskujen hyväksyntä kuuluu operatiiviselle omistajalle (konsernijohtajan päätös 31.1.2025 § 21).

Projektissa noudatetaan Tampereen kaupungin hankintaohjeistusta, taloudenhoidon konsernimääräystä ja projektiohjeistusta.

Projekti on käsitelty ja hyväksytty toteutukseen kaupunkisalkun johtoryhmässä 24.1.2025.

### **Lausunnot**

Johtaja Maria Nikkilä:

Kaupunkisalkulle allokoitusta keskitetystä ict-kehittämismäärärahasta on projektin P2-päätöksessä hyväksytty vuodelle 2025 70 000 euroa. Kustannusten tarkentuessa projekti hakee lisärahoitusta vuodelle 2025, alustavat vuoden 2025 kustannukset ovat 345 000 euroa. Huomioitavaa on, että kunkin talousarviovuoden osalta projektin käyttöön allokoidaan ict-määräraha salkun johtoryhmän erillisellä päätöksellä. Näin ollen tulevan vuoden 2026 määräraha on alustava varaus, joka tulee huomioida ko. vuoden talousarvion laadinnassa.

### **Tiedoksi**

Nimetyt henkilöt, Maria Nikkilä, Kati Viljanen, tupa.talous@tampere.fi

### **Allekirjoitus**

Hallinto- ja tukipalvelujohtaja Heli Hirvelä

### **Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle**

Päätös julkaistaan nähtäville 24.3.2025 Tampereen kaupungin

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

---

verkkosivulle [www.tampere.fi](http://www.tampere.fi).

Ote päätöksestä on lähetetty 21.3.2025 sähköpostilla päätöksessä näkyvän jakelun mukaisesti.

**Muutoksenhakuviranomainen**

Päätökseen ei voi hakea muutoksenhakua.

Tampere  
21.03.2025

Markus Suhonen  
Johdon assistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

---

**Muutoksenhakukielto**

§ 17

**Muutoksenhakukielto**

Oikaisuvaatimusta tai kunnallisvalitusta ei saa tehdä päätöksestä, joka koskee:

-vain valmistelua tai täytäntöönpanoa (KuntaL 136 §)

-virka- tai työehtosopimuksen tulkintaa tai soveltamista ja viranhaltija on jäsenenä viranhaltijayhdistyksessä, jolla on oikeus panna asia vireille työtuomioistuimessa (KVhl 50 § 2 mom.)

-etuusto-oikeuden käyttämättä jättämistä (EtuostoL 22 §)