

## **280 § Helsingin seurakuntien yhteisten ydin- ja tukipalveluiden kehittämisen (palvelumatriisin) ohjausryhmän asettaminen**

### **Päätösehdotus**

Seurakuntayhtymän johtaja Juha Rintamäki

Yhteinen kirkkoneuvosto päättää nimetä seuraavat henkilöt Helsingin seurakuntien ydin- ja tukipalvelumatriisin ohjausryhmään:

Stefan Forsén, yhteisen seurakuntatyön johtaja (puheenjohtaja)

\* Kristian Pesti (sihteeri, diakonian asiakkuudenhallintajärjestelmäprojektin projektipäällikkö)

\* Juha Rintamäki, yhtymän johtaja

\* Juha Silander, vs. hallintojohtaja

\* Kari Kanala, kirkkoherrainkokouksen puheenjohtaja

\* Timo-Pekka Kaskinen, Roihuvuoren seurakunta, kasteprosessin omistaja (varajäsen Riikka Reina, Kallion seurakunta)

\* Jukka Pakarinen, Vartiokylän seurakunta, vihkiprosessin omistaja (varajäsen Marja Heltelä, Tuomiokirkkoseurakunta)

\* Daniel Björk, Petrus församling, siunausprosessin omistaja (varajäsen Virpi Koskinen, Kannelmäen seurakunta)

\* Johan Westerlund, Johannes församling, jumalanpalvelus ja juhlapyhät –prosessin omistaja (varajäsen Päivi Vähäkangas, Munkkiniemen seurakunta)

\* Maika Vuori, Pitäjänmäen seurakunta, diakoniaprosessin omistaja (varajäsen Malmin seurakunnan kirkkoherra)

\* Minnamari Helaseppä, Herttoniemen seurakunta, rippikouluprosessin omistaja (varajäsen Tiia Valve-Tuovinen, Pakilan seurakunta)

\* Heikki Nenonen, kirkkoherra, Haagan seurakunta, lapsiperheet-prosessin omistaja (varajäsen Martti Häkkänen, Mikaelin seurakunta)

### **Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin.

### **Selostus**

Yhteinen kirkkoneuvosto on käsitellyt Helsingin seurakuntien uuden asiakkuudenhallintajärjestelmän esiselvitystä ja hankintaa aiemmissa kokouksissaan (29.4. ja 10.6.). Kokouksissa on käsitelty asiakkuudenhallintajärjestelmän hankinnan historiaa, seurakuntien toiminnan tarpeita ja järjestelmähankinnan ajankohtaisuutta. Hankinnan käynnistämisen

ajankohdan taustalla näkyy vahvana selkeä toiminnallinen tarve: nykyiset seurakuntien käytössä olevat asiakastietojärjestelmät eivät enää kykene palvelemaan seurakuntien toiminnan tulevaisuuden tarpeita eikä vanhentuneisiin nykyisiin kalenteriratkaisuihin investoiminen enää ole tarkoituksenmukaista.

Asiakkuudenhallintajärjestelmähankinnan esiselvitysprojektissa todettiin yhteistyössä kirkkoherrojen kanssa alkuvuodesta 2021 että moderni asiakkuudenhallintajärjestelmä palvelee tarpeitamme valmisjärjestelmiä paremmin. Tämän polun edistäminen edellytti meiltä kevään 2021 aikana yhteistyötä ja toimenpiteitä kahdella eri osa-alueella: yhtäältä meidän piti selvittää ja tunnistaa seurakuntatyön ytimessä olevat ydinpalvelut joita voimme toteuttaa ja johtaa koko Helsingin laajuisesti yli seurakuntarajojen. Toisaalta meidän piti selvittää mikä tekninen alustaratkaisu tulisi korvaamaan nykyisen valmisjärjestelmäratkaisun. Tähän työhön asetettiin kaksi projektiryhmää: kirkkoherrainkokous asetti puheenjohtajansa johdolla rovastikunnallisen työryhmän selvittämään seurakuntien yhteisiä ydinprosesseja, ja ICT-johtoryhmä asetti tietohallinnon asiantuntijaryhmän selvittämään meitä parhaiten palvelevaa teknistä alustaratkaisua. Molemmat ryhmät saivat työnsä päätökseen aikataulussa ja lopputuloksia esiteltiin yhteisessä kirkkoneuvostossa 10.6. Kokouksen jälkeen tietohallinto edisti Yhteisen kirkkoneuvoston päätöksellä asiantuntijatyön kilpailutusta, jolla tullaan toteuttamaan asiakkuudenhallintajärjestelmätoteutuksen ensimmäinen vaihe, eli diakoniatyön järjestelmä. Hankintapäätös on asiana tässä kokouksessa (23.9.).

Kirkkoherrojen rovastikunnallisen työskentelyn tavoitteena oli kevään 2021 selvittää, mitä keskeisiä seurakuntatyön prosesseja uudessa asiakkuudenhallintajärjestelmässä pitää voida toteuttaa ja miten näitä yhteisiä prosesseja tullaan johtamaan. Lopputuloksena syntyi Helsingin seurakuntien ydin- ja tukipalvelumatriisi, jossa on tunnistettu seitsemän helsinkiläisille suunnattua seurakuntien ydinpalvelua (horisontaalit) ja näitä ydinpalveluja tukevat tukipalvelut (vertikaalit). Matriisi ei ole organisaatiokaavio, vaan kuvaa Helsingin seurakuntien palveluita ja niiden johtamista asiakas- ja jäsennäkökulmasta. Matriisin mukaiset yhteiset ydinpalveluprosessit mahdollistavat meille tasalaatuisen palveluntuotannon koko Helsingin laajuisesti ja näiden palveluiden koordinoitun johtamismallin. Kirkkoherrat ovat kesäkuun kokouksessaan hyväksyneet matriisimallin ja itse allokoineet joukostaan omistajat ja varaomistajat kullekin seitsemälle ydinpalvelulle.

Asiakkuudenhallintajärjestelmän hankinta ja sen rakentaminen on laaja ohjelmakokonaisuus, jossa pääosassa on teknisen järjestelmähankinnan sijaan yhteiset toimintaprosessimme ja niiden kuvaaminen, sillä järjestelmä on aina vain väline, jolla toimintaamme toteutetaan. Ilman ydinpalvelumatriisin mukaista järjestäytymistä emme pysty tätä prosessityötä tekemään. Tästä syystä on tarkoituksenmukaista, että palvelumatriisin omistajat muodostavat ohjausryhmän, jossa kokonaisuutta ohjataan ja koordinoidaan, prosessityöstä aina teknisen toteutuksen loppuun asti. Ohjausryhmässä seurataan ja ohjataan muun muassa nyt käynnistyvää diakoniatyön asiakkuudenhallintajärjestelmäprojektia sekä muiden kuuden ydinpalvelun kuvaamista ja määrittämistä. Työryhmät ja

ohjausryhmä toteuttavat palveluja kuvatessaan Rohkeasti yhdessä – prosessin tavoitteita työnjako-, toimintaedellytysten turvaaminen-, kiinteistö- ja toimitila-, digitalisaatio- sekä henkilöstösuunnitelmien mukaisesti.

Diakoniatyön asiakkuudenhallintajärjestelmän toteutusprojektin käynnistyessä ja sen ollessa yksi matriisin ydinpalveluista tulee diakonian toteutusprojektia ohjata yhtenä osana ydinpalvelumatriisia. Tästä syystä yhteistä kirkkoneuvostoa pyydetään nyt asettamaan päätösehdotuksen mukainen ohjausryhmä.

## **Liitteet**

- 24 Helsingin seurakuntien ydin- ja tukipalveluiden kehittämisen (palvelumatriisin) ohjausryhmä

