

**ITÄ-SUOMEN MAISTRAATIN STRATEGINEN
TULOSSOPIMUS 2015**

Sisällys

ITÄ-SUOMEN MAISTRAATIN strateginen tulossopimus 2015	1
1 Toimintaympäristön muutoksen vaikutukset ITÄ-SUOMEN maistraatin toimintaan	3
2 Strategiset tavoitteet ja toimenpiteet niiden toteuttamiseksi	5
2.1 Yhteiskunnan tietohuoltopalvelut.....	6
2.2 Oikeusturvapalvelut.....	8
2.3 Toiminnan kehittäminen	11
2.3.1. Toiminnan vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden kehittäminen	11
2.3.2. Tietojohtamisen, ohjausjärjestelmän ja toimintakulttuurin kehittäminen	11
2.3.3. Henkilöstön kehittäminen	12
2.3.4. Toiminnan asiakaslähtöisyyden, sitä tukevien toimintamallien ja sähköisten palvelumuotojen kehittäminen	13
2.3.5. Toimialueiden laajentamisen hallittu toteuttaminen	14
2.3.6. Muiden palvelutoimintojen kehittäminen.....	15
2.4 Yhteistyö	16
3 Toiminnallinen tuloksellisuus	17
3.1 Tuotokset ja laadunhallinta	17
3.2 Toiminnallinen tehokkuus	18
3.3 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen	19
4 Resurssit	20
4.1 Maistraatin henkilöstökehys	20
4.2 Maistraatin määrärahakehys	20
5 Sopimuksen voimassaolo ja seuranta.....	21
Liite 1. SUORITTEET.....	22

1 TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSEN VAIKUTUKSET ITÄ-SUOMEN MAISTRAATIN TOIMINTAAN

Suomen kuten muidenkin maiden on lähivuosina kyettävä huolehtimaan samanaikaisesti taloudellisesta kilpailukyvyistä, taloudellisesta ja sosiaalisesta kestävydestä, ympäristövastuista sekä inhimillisestä ja sosiaalisesta pääomasta toimintaympäristön jatkuvasti muuttuessa. Maistraattien toiminnassa on otettava huomioon näiden nopeiden muutosten ja näkökulmien asettamat uudet vaatimukset.

Merkittävän haasteen maistraattien toiminnalle tulevina vuosina muodostavat väestön kasvussa tapahtuvat alueelliset erot ja ikärakenteen muutos. Väestön kansainvälistyminen ja ulkomaan kansalaisten alueellisen osuuden suuri vaihtelu väestöstä monimutkaistavat palvelujen tuottamista ja edellyttävät maistraateilta oman organisaation ja palvelujen jatkuvaa kehittämistä. Tavoitteena on, että palvelut pystytään tarjoamaan myös jatkossa asiakkaille tasapuolisesti heidän taustastaan ja maantieteellisestä sijainnista riippumatta. Uusia ratkaisuja palvelujen saatavuuden turvaamiseksi pyritään löytämään eri viranomaisten ja muiden tahojen välisellä yhteistyöllä.

Tarkasteltavan ajanjakson 2012–2015 aikana ei Itä-Suomessa ole odotettavissa radikaalia muutosta väestön kasvussa tai väestön ikääntymisessä. Väestö siirtyy kasvukeskuksiin ja väestö ikääntyy harvaan asutuilla alueilla. Juuan yksikkö lakkautetaan 1.6.2015 ja korvataan yhteispalvelulla. Mikkelin yksikkö osallistuu Asiakaspalvelu 2014 – hankkeen pilotointiin, eikä siellä anneta asiakaspalvelua käyntiasiakkaille kuin hyvin rajoitetusti ajanvarauksella.

Henkilö-, perhe- ja perintöoikeudellisten palvelujen osalta tulee edelleen kehittää monikanavaista palvelutarjontaa sekä hyödyntää Mikkelin Asiointipisteen lisäksi yhteispalvelupisteitä asiakaspalvelun tasapuolisen tarjonnan varmistamiseksi. Muita haasteita palvelujen osalta tuo asiakkaiden ja asioiden kansainvälistyminen sekä henkilökunnan korkea keski-ikä. Maistraatin sisällä yhtenäistetään käytäntöjä noudattaen HPP:n kehittämissryhmän ohjeita ja kannanottoja. Tehtäviä tasataan yksiköiden välillä ottaen huomioon kunkin yksikön henkilöresurssit.

Henkilöresurssien väheneminen on erityisen haasteellista Itä-Suomen maistraatissa, jossa on monta yksikköä.

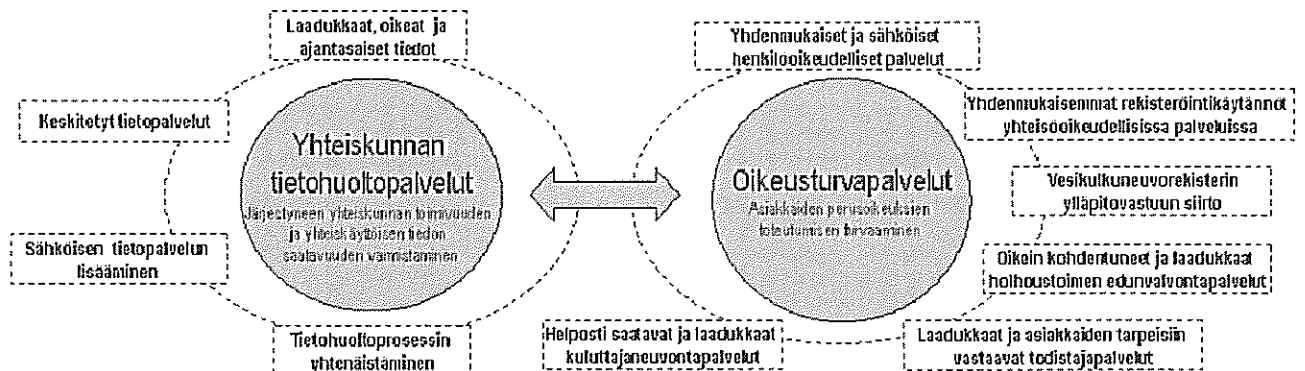
Itä-Suomen maistraatti on maantieteellisesti hyvin laaja alue, jossa etäisyydet ovat usein pitkiä. Maistraatissa on tällä hetkellä seitsemän yksikköä, jotka sijaitsevat enimmillään noin 250 kilometrin etäisyydellä toisistaan. Henkilökohtaisen neuvonnan tarve on suuri ja asiakaskäyn- tejä maistraatin eri yksiköissä on paljon. Suurin osa holhustoimen asioista on luonteeltaan sellaisia, että niiden keskittäminen ainoastaan yhteen yksikköön ei ole mahdollista näissä olo- suhteissa. Ikääntyneiden osuus koko alueen väestöstä on suuri ja alueen väestöllä on tiettyjä perinnöllisiä sairauksia, jotka lisäävät osaltaan tarvetta edunvalvontaan.

Kuluttajaneuvonnan vastuualueella on yhdeksän kuluttajaoikeusneuvojaa, jotka osallistuvat valtakunnalliseen puhelinneuvontaan. Kuluttajaneuvonnassa on myös yksi toimistos sihteeri, joka osallistuu täysipainoisesti asiakaspalveluun ja hänelle ohjautuu sähköiset asiat. Ku-

luttajaneuvonta on valtakunnallista puhelinneuvontaa, jolloin valtakunnan tasolla todetut tulevaisuuden haasteet koskettavat samalla tavalla eri puolilla Suomea olevia toimijoita.

2 STRATEGISET TAVOITTEET JA TOIMENPITEET NIIDEN TOTEUTTAMISEKSI

Maistraattien strategiset tavoitteet on asetettu maistraattien ydinprosessien mukaisesti luokiteltuna kahteen ryhmään, yhteiskunnan tietohuoltopalveluihin ja oikeusturvapalveluihin.



Maistraattien toiminnan kehittäminen	Toiminnan vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden kehittäminen	
	Toiminnan asiakaslähtöisyyden, sitä tukevien toimintamallien ja sähköisten palvelumuotojen kehittäminen	
	Tietojohdon, ohjelmajärjestelmän ja toimintakulttuurin kehittäminen	Toimintakäytännön laajentamisen hallittu toteuttaminen
	Henkilöstön kehittäminen	Muiden palvelutoimintojen kehittäminen

Kuvio 1. Maistraattien strategiset tavoitteet

Tavoitteet on asetettu hallituskauden ajaksi vuosille 2012 – 2015.

Tavoitteita voidaan tarvittaessa tarkistaa ja painopisteitä muuttaa vuosittaisten tulosneuvottelujen yhteydessä.

2.1 Yhteiskunnan tietohuoltopalvelut

**Varmistetaan järjestyneen yhteiskunnan toimivuutta ja yhteiskäyttöisen tiedon saata-
vuutta eri asiakkaiden tarpeisiin.**

Tietohuolto

Laadukkaat, oikeat ja ajantasaiset tiedot

Tietohuoltoa kehitetään varmistamalla tietojen laatu ja ajantasaisuus.

Maistraatit ylläpitävät väestötietojärjestelmän tietosisältöä omalta osaltaan mahdollisimman korkeatasoisena.

Tavoite:	Tavoiteltava tietojen oikeellisuuden taso ja keinot siihen pääsemiseksi määritetään yhdessä Väestörekisterikeskuksen kanssa.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatit ovat toteuttaneet Väestörekisterikeskuksen ohjeistuksen mukaiset laadunparannustoimenpiteet sovitusti.
Tavoite:	Maistraatti informoi ja kannustaa kansalaisia itse ilmoitettavien henkilötietojen ilmoittamiseen VTJ:n Tarkasta tietosi - palvelussa.
Toteutumisen arviointi:	Itse ilmoitettavien tietojen kokonaismäärän kasvun seuranta.
Tavoite:	Maistraatit tekevät aktiivisesti yhteistyötä sidosryhmien kanssa Raki-hankkeen tavoitteiden saavuttamiseksi.
Toteutumisen arviointi:	Uusien ylläpitomenetelmien käyttäjiksi siirtyneiden kuntien määrän lisääntymisen seuranta maistraateittain.

Tietohuoltoprosessin yhtenäistäminen

Tietohuoltoprosessi selkeytetään ja yhtenäistetään strategiakauden aikana vaiheittain.

Tavoite:	Maistraatti ottaa käyttöön valtakunnallisesti yhtenäisen tietohuoltoprosessin 2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on ottanut käyttöön valtakunnallisesti yhtenäisen tietohuoltoprosessin 2015.

Tietopalvelu

Maistraatti on luotettava toimija reaaliaikaisen tiedon välittäjänä osana julkisen sektorin asiakaspalvelukokonaisuutta.

Sähköisen tietopalvelun lisääminen

Sähköistä tietopalvelua lisätään.

Tavoite:	Maistraatti lisää holhousasioiden rekisterin sähköistä tietopalvelua pankeille ja muille viranomaisille 2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on informoinut asiakkaita sähköisen tietopalvelun käytöstä 2015.
Tavoite:	Perhelehtien ja henkilöluetteloiden tietopalvelu on käytettävissä keskitetysti syksyllä 2015 xx maistraatissa.
Toteutumisen arviointi:	Perhelehtien ja henkilöluetteloiden sähköinen tietopalvelu on keskitetty xx maistraattiin 2015.

Keskitetyt tietopalvelut

Tietopalveluja keskitetään.

Tavoite:	X maistraatti antaa keskitetysti holhousasioiden rekisterin otteita valtakunnallisena palveluna 2015.
Toteutumisen arviointi:	Otteiden antaminen valtakunnallisena palveluna holhousasioiden rekisteristä on keskitetty X maistraattiin 2015.
Tavoite:	X maistraatti tekee keskitetysti otantoja ja poimintoja väestötietojärjestelmästä 2015.
Toteutumisen arviointi:	Otantojen ja poimintojen tekeminen valtakunnallisena palveluna väestötietojärjestelmästä on keskitetty X maistraattiin 2015.

2.2 Oikeusturvapalvelut

Asiakkaiden perusoikeuksien toteutumista turvataan suomalaisessa yhteiskunnassa.

Yhdenmukaiset ja sähköiset henkilöoikeudelliset palvelut

Tavoite:	Maistraatti ottaa käyttöön Henkilö-, perhe- ja perintöoikeudellisten palvelujen kehittämistyöryhmän tulkintasuositukset toiminnassaan.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on ottanut käyttöön Henkilö-, perhe- ja perintöoikeudellisten palvelujen kehittämistyöryhmän tulkintasuositukset toiminnassaan.

Muuttoasioiden käsittelyä keskitetään.

Tavoite:	Maistraatti osallistuu muuttoasioiden käsittelyn keskittämismahdollisuuksien selvittämiseen ja selvityksen perusteella toteutettavaan muuttoasioiden käsittelyn keskittämiseen 2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on osallistunut muuttoasioiden käsittelyn keskittämismahdollisuuksien selvittämiseen ja selvityksen perusteella toteutettavaan muuttoasioiden käsittelyn keskittämiseen 2015.

Ulkomaalaisten rekisteröintiprosessia yhdenmukaistetaan.

Tavoite:	Maistraatti osallistuu yhdenmukaisen ulkomaalaisten rekisteröintiprosessin kehittämiseen 2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on osallistunut yhdenmukaisen ulkomaalaisten rekisteröintiprosessin kehittämiseen 2015. Työryhmä on laatinut yhdenmukaisen prosessin, maistraatti on antanut lausunnon tai osallistunut työryhmän toimintaan.
Tavoite:	Maistraatti ottaa käyttöön yhdenmukaisen ulkomaalaisten rekisteröintiprosessin 2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on ottanut käyttöön yhdenmukaisen ulkomaalaisten rekisteröintiprosessin 2015.

Yhdenmukaisemmat rekisteröintikäytännöt yhteisöoikeudellisissa palveluissa

Yhteisöoikeudellisia palveluja kehitetään parantamalla erityisesti asunto-osakeyhtiötietojen rekisteröintikäytäntöjen yhdenmukaisuutta.

Tavoite:	Maistraatti ottaa käyttöön Kaupparekisteriasioiden kehittämissuositusten tulkintasuositukset toiminnassaan 2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on ottanut käyttöön kaupparekisteriasioiden kehittämissuositusten tulkintasuositukset toiminnassaan 2015.
Tavoite:	Maistraatin yhteisöoikeudellisten asioiden vastuualueen päällikkö sitoutetaan kehittämissuositusten tulkintasuositusten mukaisesti toiminnassaan 2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatin yhteisöoikeudellisten asioiden vastuualueen päällikkö on sitoutettu kehittämissuositusten mukaisesti toiminnassaan 2015.
Tavoite:	Asunto-osakeyhtiötietojen rekisteröintikäytäntöjen yhdenmukaisuutta kehitetään kaupparekisteriasioiden kehittämissuositusten mukaisesti.
Toteutumisen arviointi:	Asunto-osakeyhtiötietojen rekisteröintikäytäntöjen yhdenmukaisuutta on kehitetty kaupparekisteriasioiden kehittämissuositusten mukaisesti.
Tavoite:	Varmistetaan kaupparekisterin käsittelyjärjestelmän uudistamisen myötä paperittoman käsittelyprosessin sujuva ja yhtenevä käyttöönotto maistraateissa.
Toteutumisen arviointi:	Paperittoman käsittelyprosessin sujuva ja yhtenevä käyttöönotto on varmistettu kaupparekisterin käsittelyjärjestelmän uudistamisen myötä.

Oikein kohdentuneet ja laadukkaat holhustoimen edunvalvontapalvelut

Asiakkaat saavat oikein kohdentuvia ja laadukkaita holhustoimen edunvalvontapalveluja.

Tavoite:	Maistraatti huolehtii edunvalvonnan oikeasta kohdentumisesta 2015.
	<ul style="list-style-type: none"> - Maistraatti yhdenmukaistaa tilintarkastuskäytäntöjään 2015. - Maistraatit edistävät edunvalvontavaltuutuksen käyttöönottoa 2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on huolehtinut edunvalvonnan oikeasta kohdentumisesta 2015.
	<ul style="list-style-type: none"> - Maistraatti on yhdenmukaistanut tilintarkastuskäytännöt 2015. - Maistraatit ovat edistäneet edunvalvontavaltuutuksen käyttöönottoa 2015.
Tavoite:	Maistraatissa holhustoimen tehtävissä käytetään hyväksi maistraatin sisäisiä erikoistumismahdollisuuksia 2015.

Toteutumisen arviointi:	Maistraatissa holhoustoimen tehtävissä on käytetty hyväksi maistraatin sisäisiä erikoistumismahdollisuuksia 2015.
Tavoite:	Maistraatti ottaa käyttöön yleisen edunvalvonnan ja maistraatin välisen sähköisen asioinnin 2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on ottanut käyttöön yleisen edunvalvonnan ja maistraatin välisen sähköisen asioinnin 2015.
Tavoite:	Maistraatti ottaa käyttöön yksityisen edunvalvojan ja maistraatin välisen sähköisen asioinnin 2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on ottanut käyttöön yksityisen edunvalvojan ja maistraatin välisen sähköisen asioinnin 2015.

Laadukkaat ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavat todistajapalvelut

Asiakas saa laadukkaita todistajapalveluja koko maassa.

Tavoite:	Julkisen notaarin palvelut on saatavissa laadukkaina ja luotettavina maistraatin toimialueella hyödyntäen sähköistä ajanvaraus- ja yhteispalvelua 2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on hyödyntänyt sähköistä ajanvarausta ja yhteispalvelun tarjoamia mahdollisuuksia julkisen notaarin palveluissa 2015.
Tavoite:	Maistraatti osallistuu todistajapalveluprosessin kehittämiseen 2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on osallistunut todistajapalveluprosessin kehittämiseen 2015.

Helposti saatavat ja laadukkaat kuluttajaneuvontapalvelut

Asiakas saa laadukkaita kuluttajaneuvonnan palveluja riittävästi koko maassa.

Kuluttajaneuvontapalveluiden tavoitteet vuosille 2015:

Tavoite:	Maistraatit huolehtivat kuluttajaneuvontapalvelun oikeasta resursoinnista.
Toteutumisen arviointi:	Vastuumaistraatit ovat hoitaneet vuoden aikana valtakunnallisesti vähintään 92 000 neuvontatapausta ja 8 000 sovittelutapausta. Itä-Suomen maistraatin tavoitteet ovat 15.100 neuvontatapausta ja 1.310 sovittelutapausta.
Tavoite:	Maistraatit varmistavat, että kuluttajaneuvonta toimii yhtenäisen laadukkaasti.
Toteutumisen arviointi:	- Neuvonnanhenkilöstö on osallistunut vuosittaisiin koulutuspäiviin.

- Maistraateissa on varmistettu, että neuvonnassa toimitaan yhtenäisesti yhteisten toimintakäytäntöjen mukaan.
- Neuvontapalvelua on kehitetty yhteistyössä Kilpailu- ja Kuluttajaviraston ja maistraattien kesken.

Tavoite:	Kuluttajaneuvonnassa erikoistutaan Kilpailu- ja Kuluttajaviraston ohjauksen mukaisesti.
Toteutumisen arviointi:	Kuluttajaneuvonnassa on erikoistuttu Kilpailu- ja Kuluttajaviraston ohjauksen mukaisesti.

2.3 Toiminnan kehittäminen

2.3.1. Toiminnan vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden kehittäminen

Maistraatit toimivat tehokkaasti ja taloudellisesti.

Tavoite:	Maistraatti parantaa toiminnan tuottavuutta, vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelman mukaisesti 2015.
Toteutumisen arviointi:	Asetettujen tavoitteiden saavuttaminen, suoritelmäärät, tuottavuus, määrärahan riittävyys, uuden ohjelman mukaiset mittarit 2015.

2.3.2. Tietojohtamisen, ohjausjärjestelmän ja toimintakulttuurin kehittäminen

1. Kehitetään prosessimaista ja laadukasta toimintatapaa kaikilla vastualueilla.
2. Maistraattien organisointi tukee strategisten tavoitteiden toteutumista.
3. Toimintatapoja yhdenmukaistetaan ja toiminnan tuottavuutta parannetaan
4. Johtaminen perustuu toiminnan laadun, osaamisen ja tiedon hallintaan sekä sidosryhmäyhteistyöhön.
5. Kehitetään toimintaa jatkuvasti yhteistyössä muiden toimijoiden ja sidosryhmien kanssa substanssiohjauksen myötävaikutuksella.

Tavoite:	Maistraatti siirtyy prosessimaiseen organisaatioon vaiheittain maistraattien toimintamallin mukaisesti 2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on siirtynyt prosessimaiseen organisaatioon vaiheittain maistraattien toimintamallin mukaisesti 2015.
Tavoite:	Maistraatti parantaa töiden yleistä organisointia ja yhdenmukaistaa toimintatapoja 2015.

Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on parantanut töiden yleistä organisointia ja yhdenmukaistanut toimintatapoja 2015.
Tavoite:	Resurssimittaristoa hyödynnetään maistraattien välisessä erikoistumisessa ja työn tasaamisessa 2015.
Toteutumisen arviointi:	Resurssimittaristoa on hyödynnetty maistraattien välisessä erikoistumisessa ja työn tasaamisessa 2015.
Tavoite:	Maistraatti toteuttaa CAF-itsearviointin vuonna 2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on toteuttanut CAF-itsearviointin vuonna 2015.
Tavoite:	Maistraatti osallistuu aktiivisesti maistraattien yhteiseen kehittämistoimintaan 2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on osallistunut aktiivisesti maistraattien yhteiseen kehittämistoimintaan (Työryhmätyöskentely, kokoukset) 2015.

2.3.3. Henkilöstön kehittäminen

1. Maistraattien arvot tunnetaan ja maistraateissa toimitaan niiden mukaisesti.
2. Työhyvinvoinnille luodaan perusta hyvällä johtamisella hyödyntäen olemassa olevia malleja sekä työyhteisötaitoja kehittämällä.
3. Maistraatti on aikaa seuraava, ennakoiva ja luotettava oman alansa asiantuntija ja moniosaaja.
4. Maistraatit kehittävät osaamistaan toiminnan tarpeiden mukaisesti.

Tavoite:	Maistraatin henkilöstö tuntee maistraattien arvot ja noudattaa niitä käytännön työssä 2015.
Toteutumisen arviointi:	VM-Baro (arvot, työhyvinvointi) 2015
Tavoite:	Maistraatti toteuttaa maistraattien työhyvinvointitavoitteita:
	- VM-Baro tutkimuksen tietoja hyväksikäytetään maistraatin työhyvinvointityössä 2015
Toteutumisen arviointi:	- VM-Baro (arvot, työhyvinvointi) 2015 - CAF-itsearviointin tulokset 2015 - VM-Baro tutkimuksen tietoja on hyväksikäytetty maistraatin työhyvinvointityössä 2015 - Mittareina käytetään työtyytyväisyyden kehitystä, työtyytyväisyyskyselyn vastausprosenttia ja toteutettuja työhyvinvointihankkeita.
Tavoite:	Maistraatti ottaa käyttöön osaamisen kehittämisen toimintamallin Kiekun myötä 2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatissa on otettu käyttöön osaamisen kehittämisen toimintamallin 2015.

Tavoite:	Viraston toteuttamat toimenpiteet toimintojen ja henkilöstön sekä työyhteisöjen uudistumiskyvykkyyden edistämiseksi ja ylläpitämiseksi.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatit ovat ennakoineet muutoksia hyvän muutosjohtamisen keinoja hyödyntäen. Maistraatti on edistänyt ja ylläpitänyt henkilöstön ja työyhteisön uudistumiskyvykkyyttä. VMBaron muutoksenhallinta.

2.3.4. Toiminnan asiakaslähtöisyyden, sitä tukevien toimintamallien ja sähköisten palvelumuotojen kehittäminen

1. Asiakkaille tarjotaan laadukkaita ja yhdenmukaisia palveluja monikanavaisesti varmistaen samalla tietosuojaa. Ajasta ja paikasta riippumattomien palvelujen määrä kasvaa.
2. Asiakkaiden hallinnollista taakkaa vähennetään asiakasrajapinnassa uudistamalla toimintatapoja.
3. Asiakkaiden kielellisten oikeuksien toteutuminen varmistetaan.

Tavoite:	Maistraatti organisoii toimintansa vastaamaan monikanavaisten palvelujen vaatimuksia, kuten etäpalvelu, yhteispalvelu, valtakunnallinen puhelinpalvelu, sähköiset palvelut 2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on organisoinut toimintansa vastaamaan monikanavaisten palvelujen vaatimuksia, kuten etäpalvelu, yhteispalvelu, valtakunnallinen puhelinpalvelu, sähköiset palvelut 2015.
Tavoite:	Maistraatti on mukana palveluprosessien kehittämistyössä 2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on osallistunut palveluprosessien kehittämistyöhön 2015. (Työryhmät kpl)
Tavoite:	Maistraatti organisoii toimintansa toimialueen sisällä ja valtakunnallisesti siten, että asiakkaiden kielellisten oikeuksien toteutuminen varmistetaan.
Toteutumisen arviointi:	Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset 2015
Tavoite:	Maistraatti lisää osallistumista yhteispalveluun ja laajentaa etäpalvelun käyttöönottoa yhteispalvelupisteissä erityisesti niillä paikkakunnilla, joille ollaan Asiakaspalvelu2014 –hankkeen ehdotuksen mukaisesti perustamassa julkisen hallinnon yhteisiä Asiointipisteitä. Yhteispalvelupisteissä tarjotaan vähintään vakiopalveluvalikoiman mukaiset palvelut.
Toteutumisen arviointi:	Yhteispalvelupisteiden tilanne 2015 (uudet sopimukset, palveluvalikoima, mahdolliset päättyvät sopimukset ja päättymisen syy). Seuranta neljännesvuosittain, ilmoitus maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikölle. Etäpalvelun käytön laajentuminen yhteispalvelupisteissä Asiakaspalvelu 2014 –hankkeen esityk-

sen mukaisesti vuonna 2015 Keski-Suomen, Lapin, Pohjois-Pohjanmaan ja Varsinais-Suomen maakunnissa.

Tavoite:	Maistraattien palveluverkoston supistaminen ja yksiköiden korvaaminen yhteispalvelulla Maistraatit yhteispalvelussa – selvityksen mukaisesti vuonna 2015 Valtiovarainministeriön asetusmuutoksen mukaisesti maistraatti lakkauttaa (oman alueensa) seuraavat yksiköt: Juuka 1.6.2015 ja Kristiinankaupunki 1.1.2015.
Toteutumisen arviointi:	Maistraattien palveluverkostoa on supistettu ja yksiköitä korvattu yhteispalvelulla Maistraatit yhteispalvelussa – selvityksen mukaisesti. Valtiovarainministeriön asetusmuutoksen mukaisesti maistraatti on lakkauttanut oman alueensa seuraavat yksiköt: Juuka 1.6.2015 ja Kristiinankaupunki 1.1.2015. Yksikköjen lakkauttaminen toteutetaan, kun niiden palvelut voidaan tarjota yhteispalvelupisteistä tai uusista julkisen hallinnon yhteisistä asiakaspalvelupisteistä.
Tavoite:	Itä-Suomen maistraatti osallistuu etäpalveluhankkeen POC 1 – henkilökohtaisen asiakaspalvelun käyttökokeiluun 2015.
Toteutumisen arviointi:	Itä-Suomen maistraatti on osallistunut etäpalveluhankkeen POC 1 –henkilökohtaisen asiakaspalvelun käyttökokeiluun 2015.
Tavoite:	Itä-Suomen, Lapin, Lounais-Suomen, Pohjois-Suomen ja Sisä-Suomen maistraatit osallistuvat julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun pilotointiin, sen kehittämiseen ja arviointiin.
Toteutumisen arviointi:	Arviointien tulokset ja asiakaspalautteet

2.3.5. Toimialueiden laajentamisen hallittu toteuttaminen

1. Tuottavuutta parannetaan
2. Menettelytapoja yhtenäistetään ja johtamistoimintoja tehostetaan.
3. Henkilöstön jaksaminen ja työmotivaatio turvataan.
4. Ruotsinkielisten palvelujen saatavuus turvataan.

Tavoite:	Maistraatti parantaa tuottavuutta seuraavilla toimenpiteillä: <ul style="list-style-type: none"> - Maistraatti kehittää ja yhtenäistää työtapojaan ja tehostaa johtamistoimintojaan 2015 - Henkilöstön toimenkuvia kehitetään sisäisen erikoistumisen ja osaamisen kehittämisen avulla 2015 - Maistraatti kehittää ruotsinkielistä asiantuntijapalvelua 2015
Toteutumisen arviointi:	<ul style="list-style-type: none"> - Sisäisen hallinnon %-osuus koko työajasta (htv / työajanseuranta) - CAF ja maistraatin selvitys - VMBaron 2015 tuloksia on hyödynnetty henkilöstön kehittämisessä ja työhyvinvoinnin kehittämisessä.

2.3.6. Muiden palvelutoimintojen kehittäminen

Maistraattien toimintaa tukevia palvelutoimintoja kehitetään toimintaympäristön vaatimusten ja valtionhallinnon yhtenäisten linjausten mukaisesti.

Taloushallinto

Tavoite:	Tilha-tilaustenhallintajärjestelmän käyttöä tehostetaan, volyymietuja kasvatetaan ja toimintatapoja yhdenmukaistetaan.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on tehostanut Tilha-tilaustenhallintajärjestelmän käyttöä ja yhdenmukaistanut toimintatapoja.
Tavoite:	Maistraatti noudattaa valtiovarainministeriön hankintastrategiaa ja Lounais-Suomen aluehallintoviraston hankintaohjetta. Hansel-puitejärjestelyjen käyttö on vakiinnutettu hyvälle tasolle ja on edelleen huolehdittu yhteishankintojen korkeasta osuudesta 2015.
Toteutumisen arviointi:	Hansel- ja Tilha-raportoinnin tarjoamat tunnusluvut 2015.

Viestintä

Tavoite:	Maistraatti lisää maistraatin tunnettavuutta sidosryhmien ja kansalaisten keskuudessa 2015.
Toteutumisen arviointi:	- VM-Baro 2015 - tiedotteiden määrä/ laatu 2015

Tietohallinto

Tavoite:	Maistraatti osallistuu tiedonhallinnan, tietojärjestelmien ja raportoinnin kehittämiseen 2015.
Toteutumisen arviointi:	Työryhmät (kpl)

Toimitilahallinto

Tavoite:	Maistraatti parantaa toimitilojen tilatehokkuutta. Maistraatti kehittää toimitiloja toimitilastrategian mukaisesti. Toimitilojen käyttötehokkuudessa noudatetaan valtion yleistä toimitilastrategiaa.
Toteutumisen arviointi:	Toimitilatehokkuus on toimitilastrategian linjauksen mukainen.

Riskienhallinta

Tavoite:	Maistraatti laatii riskienarviointiohjelman kevään 2015 aikana.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on laatinut riskienarviointiohjelman kevään 2015 aikana.

2.4 Yhteistyö

Maistraattien ja eri viranomaisten välistä yhteistyötä lisätään.

Tavoitteet vuodelle 2015:

Tavoite:	Maistraattien henkilöstö toimii verkostomaisessa yhteistyössä eri maistraattien vastuualueiden kesken.
Toteutumisen arviointi:	Verkostoyhteistyötapaamisten lukumäärä (kpl)
Tavoite:	Maistraatti ottaa huomioon maakuntien liittojen toimintasuunnitelmat yhteispalvelun kehittämisessä.
Toteutumisen arviointi:	Maakuntien liittojen toimintasuunnitelmat on otettu huomioon yhteispalvelupisteiden palveluvalikoimaa kehitettäessä (vertailu maakuntien liittojen toimintasuunnitelmiin).
Tavoite:	Maistraatti lisää yhteistyötä eri toimijoiden kanssa mm. harmaan talouden torjunnassa.
Toteutumisen arviointi:	Maistraatti on ollut yhteistyössä eri viranomaisten kanssa mm. harmaan talouden torjunnassa.

3 TOIMINNALLINEN TULOKSELLISUUS

3.1 Tuotokset ja laadunhallinta

Maistraattien palvelukyvyille, toiminnan laadulle ja suoritteille asetetaan seuraavat tavoitearvot vuodelle 2014 sekä alustavat tavoitearvot vuosille 2015–2016. Suoritteita koskeva taulukko on sopimuksen liitteenä (Liite 1) ja talousarvioesityksen mukaiset toiminnallisen tuloksellisuuden tavoitteiden mittarit ovat strategisissa tavoitteissa.

Itä-Suomen maistraatti			
	Mittari	Alustavat mittarit / tavoitearvot	
	2015	2016	2017
Alueelliset palvelutavoitteet			
Edunvalvontaan määrääminen			
- maistraatin päätöksellä ratkaistut, aika keskimäärin kk	4 kk	4 kk	4 kk
Edunvalvonta-tilintarkastus			
- vuositilit tarkastettu tilin saapumisesta maistraattiin, aika keskimäärin	6 kk	6 kk	6 kk
Lupa-asiat			
- ratkaisut hakemuksen saapumisesta maistraattiin, aika keskimäärin	2 kk	2 kk	2 kk
Julkinen notaari			
- palvelujen saanti, enintään	2 pv	2 pv	2 pv
Kuluttajaneuvonta			
- valtakunnallinen puhelinneuvonta: puhelinneuvontaan yrittäneistä asiakkaista on palveltu vähintään	80 %	80 %	80 %
- vastausaika asiakkaiden sähköisiin yhteydenottoihin, kuluessa	5 tpv	5 tpv	5 tpv

Vuosien 2016-2017 tavoitearvot tarkistetaan ja vahvistetaan kunkin vuoden osalta aina edellisen vuoden tulosneuvotteluissa, samassa yhteydessä kun asiakirjaan tehdään myös muut mahdollisesti tarvittavat tarkistukset ja muutokset.

3.2 Toiminnallinen tehokkuus

Maistraattien taloudellisuudelle, tuottavuudelle, kannattavuudelle ja kustannusvastaavuudelle asetetaan seuraavat tavoitearvot vuodelle 2015 sekä alustavat tavoitearvot vuosille 2016-2017:

Itä-Suomen maistraatti			
Tavoite	Mittari	Alustavat mittarit / tavoitearvot	
	2015	2016	2017
Julkisoikeudellisten suoritteiden kustannusvastaavuus	71 %	73 %	75 %
Liiketaloudellisten suoritteiden kustannusvastaavuus	111 %	108 %	110 %

Itä-Suomen maistraatti	
Tavoite	Vuosi 2015
Maksullinen julkisoikeudellinen tietopalvelu	
- tuottavuus: suoritetta/htv	7 200
- taloudellisuus euroa/suorite	12,50
Maksuttomat henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut	
- tuottavuus: suoritetta/htv	8 375
- taloudellisuus euroa/suorite	76,50
Maksullinen julkisoikeudellinen kaupparekisterin ylläpito	
- tuottavuus: suoritetta/htv	1 570
- taloudellisuus euroa/suorite	60,50
Maksulliset julkisoikeudelliset todistajapalvelut	
- tuottavuus: suoritetta/htv	12 450
- taloudellisuus euroa/suorite	7,50
Kuluttajaneuvontapalvelut, neuvonta	
- tuottavuus: suoritetta/htv	2 320
- taloudellisuus euroa/suorite	39,50

3.3 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

Maistraateille asetetaan seuraavat johtamisen ja henkilöstön kehittämisen tavoitteet vuodelle 2015 sekä alustavat tavoitteet vuosille 2016-2017:

Itä-Suomen maistraatti			
	Tavoite / mittari	Alustavat mittarit / tavoitearvot	
	2015	2016	2017
Työtyytyväisyysindeksi (VMBaro)	3,3	3,4	3,4
Johtajuusindeksi (VMBaro)	3,4	3,4	3,4
Osaamisen johtamisindeksi (VMBaro)	3,4	3,4	3,4
Työolojen johtamisindeksi (VMBaro)	3,5	3,5	3,5
Johtaminen ja työyhteisön vuorovaikutus	3,3	3,3	3,3
Osaamisen kehittyminen ja uudistuminen	3,2	3,2	3,2
Motivaatio ja työn imu	3,4	3,4	3,4
Sairauspoissaolot, pv/htv	9	9	9

Hallinnonalan (VM) yhteiset tavoitteet huomioidaan tässä yhteydessä.

Vuosien 2016-2017 tavoitearvot tarkistetaan ja vahvistetaan kunkin vuoden osalta aina edellisen vuoden tulosneuvotteluissa, samassa yhteydessä kun asiakirjaan tehdään myös muut mahdollisesti tarvittavat tarkistukset ja muutokset.

4 RESURSSIT

4.1 Maistraatin henkilöstökehys

Kullekin maistraatille asetetaan maistraattikohtainen henkilöstökehys henkilötyövuosina. Maistraatti varmistaa resurssien riittävyyden ja tasapuolisen kohdentumisen eri tehtäväkokonaisuuksiin pitämällä yllä ajantasaista henkilöstösuunnitelmaa.

Itä-Suomen maistraatille asetetaan 75,7 htv:n henkilöstökehystavoite vuodelle 2015.

Vuosien 2016-2017 henkilöstökehys vahvistetaan kunkin vuoden osalta aina edellisen vuoden tulosneuvotteluissa, samassa yhteydessä kun asiakirjaan tehdään myös muut mahdollisesti tarvittavat tarkistukset ja muutokset.

Tuottavuustavoitteiden toteuttamisessa otetaan huomioon hallitusohjelman mukaisen vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelman linjaukset.

4.2 Maistraatin määrärahakehys

Maistraatille osoitetaan maistraattien toimintamenomomentilta 3.195.000 euron suuruinen määräraha vuodelle 2015. Maistraatti vastaa siitä, että resurssien kohdentamista toteutetaan kyseisen määrärahan puitteissa tässä asiakirjassa sovittua henkilöstökehystä noudattaen.

Vuosien 2016-2017 määräraha vahvistetaan kunkin vuoden osalta aina edellisen vuoden tulosneuvotteluissa, samassa yhteydessä kun asiakirjaan tehdään myös muut mahdollisesti tarvittavat tarkistukset ja muutokset.

Maistraattien välistä määrärahajakaumaa voidaan tarkistaa vuoden aikana, mikäli se katsotaan välttämättömäksi. Asian käsittelee maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö.

5 SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO JA SEURANTA

Maistraatti raportoi tavoitteiden toteutumisesta maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikölle erikseen annettavien raportointiohjeiden mukaisesti.

Sopimus on voimassa seuraavan strategisen tulossopimuksen voimaantuloon saakka. Sopimusta voidaan tarkistaa sopimuskaudella.

Kuopiossa

Kuopiossa

18. päivänä joulu kuuta 2014

18. päivänä joulu kuuta 2014



Merja Koponen
yksikön päällikkö
Maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö



Pirkko Anttila
Itä-Suomen maistraatin päällikkö

LIITE 1. SUORITTEET

Vuosien 2016-2017 suoritteiden toteumien tavoitteet vahvistetaan kunkin vuoden osalta aina edellisen vuoden tulosneuvotteluissa, samassa yhteydessä kun asiakirjaan tehdään myös muut mahdollisesti tarvittavat tarkistukset ja muutokset. (Taulukko Excel-muodossa liitteenä.)