

STRATEGIAKAUSI 2016–2019

LOUNAIS-SUOMEN MAISTRAATIN TULOSSOPIMUS 2016

Sisällys

1	Strateginen kehys 2016–2019	3
1.1	Toimintaympäristön muutostekijät	3
1.2	Strategiakartta 2016-2019	3
2	TULOSSOPIMUS VUODELLE 2016 KAUDELLA 2016 - 2019	4
2.1	Yhteiskunnallinen vaikuttavuus	4
2.2	Toiminnallinen tuloksellisuus.....	6
2.3	Voimavarat.....	7
2.3.1.	Henkilöstökehys.....	10
2.3.2.	Määrärahakehys	10
3	Sopimuksen voimassaolo ja seuranta.....	11

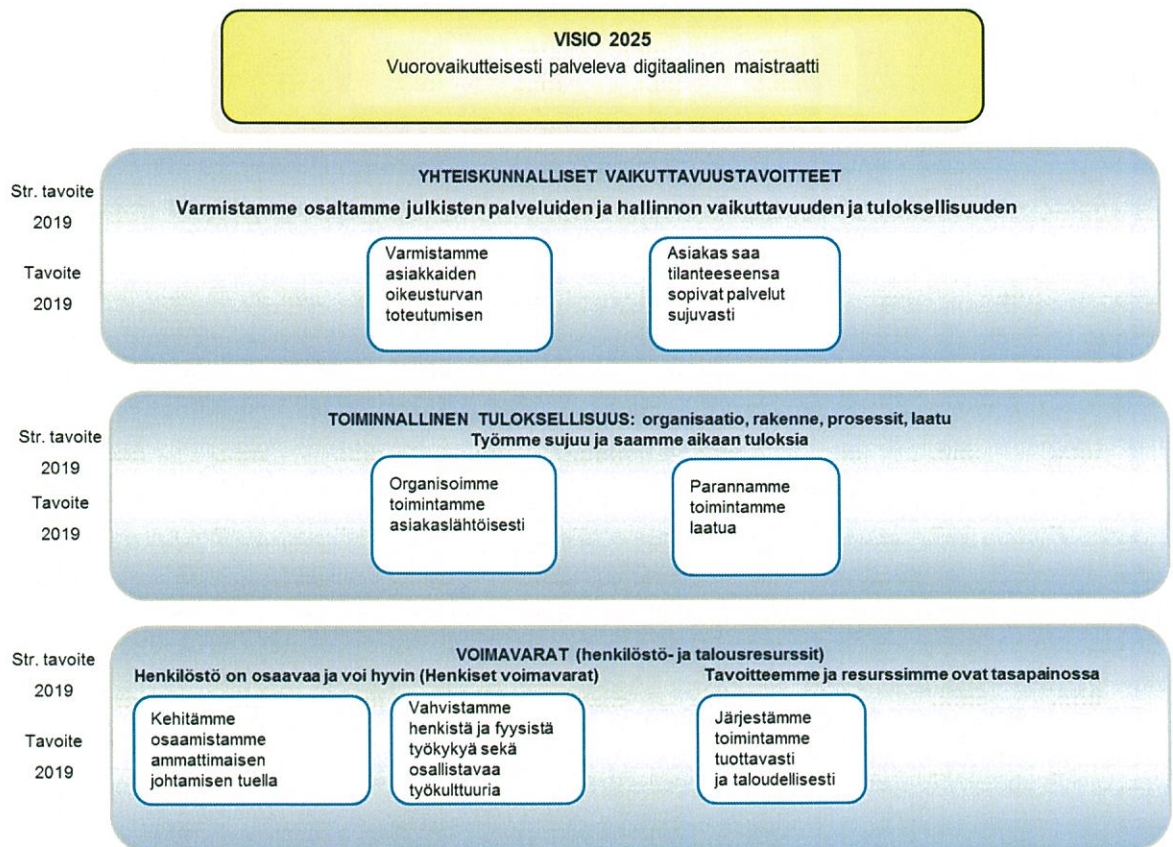
1 STRATEGINEN KEHYS 2016–2019

1.1 Toimintaympäristön muutostekijät

Lounais-Suomen maistraatin toimialue käsittää Varsinais-Suomen ja Satakunnan maakunnat. Koko toimialueella yli 74 vuotiaiden osuuden koko väestömäärästä ennustetaan kasvavan merkittävästi. Myös ulkomaalaisten osuus väestön määrästä tulee jatkamaan kasvuaan. Väestön ikääntyminen johtaa erityisesti holhustoimen asiakasmäärien kasvuun ja edellyttää holhustoimen palvelusisällön kehittämistä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Kansainvälistyminen tulee edellyttämään ulkomaalaisille tarjottavien palveluiden kehittämistä. Toimialueen väestöstä on merkittävä osa ruotsin kielisiä, siksi maistraatin tulee varmistaa, että sen palveluita tarjotaan asiakkaille sekä suomen että ruotsin kielellä.

Digitaalisaatio tulee tehostamaan palvelujen tuottamista asiakkaille ja vapauttaa resursseja vaativaan asiantuntijatyöhön ja asiakkaiden henkilökohtaiseen kohtaamiseen. Palveluiden helppo saatavuus on varmistettava myös niille asiakkaille, jotka eivät ole tottuneet tai jotka eivät kykene käyttämään sähköisiä palveluita tai joiden asia edellyttää henkilökohtaista asiointia maistraatin toimipisteessä. Julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelua hyödynnetään käyntiasioinnin turvaamisessa, kun maistraattien omaa toimipisteverkkoa supistetaan.

1.2 Strategiakartta 2016-2019



2 TULOSSOPIMUS VUODELLE 2016 KAUDELLA 2016 - 2019

2.1 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Tavoite 2019: Varmistamme asiakkaiden oikeusturvan toteutumisen

Toimenpiteet 2016:

1. Yhdenmukaiset palveluprosessit

- Toimimme valtakunnallisten yhtenäisten prosessien ja tulkintakäytäntöjen mukaisesti.
- Selkeytämme prosessien kehittämisen toimintamallia.
- Painotamme asiakasnäkökulmaa prosessien kehittämistyössä.

Maistraatin muut toimenpiteet 2016:

- Edistämme ulkomaalaisten sujuvaa rekisteröintiä.

Mittarit	Toteuma 2014	Arvio-toteuma 2015	Tavoite 2016	Enna-kollinen tavoite 2017	Enna-kollinen tavoite 2018	Enna-kollinen tavoite 2019
Maistraatin toimintaa koskevat kan- telut, jotka ovat johtaneet toimenpi- teisiin (lkm)			0	0	0	0
Edunvalvontaan määrääminen: • Maistraatin päätöksellä ratkais- tut, aika keskimäärin	4,9 kk		4kk	4kk	4kk	4kk
Edunvalvonta-tilintarkastus: • Yksityisten edunvalvojien vuositi- lit on tarkastettu tilin saapumi- sesta maistraattiin, aika keski- määrin	3,7 kk		6kk	6kk	6kk	6kk
Lupa-asiat: • Ratkaisut hakemuksen saapumi- sesta maistraattiin, aika keski- määrin	1,23 kk		2kk	2kk	2kk	2kk
Kuluttajaneuvonta: • Valtakunnallinen puhelinneu- vonta: puhelinneuvontaan yrittä- neistä asiakkaista on palveltu vä- hintään	83,1%		90%	90%	90%	90%

Tavoite 2019: Asiakas saa tilanteeseensa sopivat palvelut sujuvasti

Toimenpiteet 2016:1. Palveluiden ja palvelukanavien asiakaslähtöinen kehittäminen

- Asiakkuuksien johtaminen
 - Segmentoimme asiakkaat ja kohdennamme palvelut segmenteille.
 - Ennakoimme asiakkaiden tarpeet.
 - Tunnistamme kasvokkaista asiointia edellyttävät palvelut.
 - Osallistamme asiakkaat palveluiden kehittämiseen.
 - Kehitämme asiakaspalautteen keräämistä ja hyödyntämistä.
 - Lisäämme asiakkaiden etukäteisneuvontaa.
- Palveluiden ja prosessien digitalisointi
 - Kehitämme sähköistä asiointia, asianhallintaa ja arkistointia.
 - Kehitämme rekistereiden tapahtumapohjaista automaattista tiedonsiirtoa.
 - Uudistamme maistraatin verkkosivut ja intran.
 - Otamme käyttöön uudistetun sähköisen ajanvarausjärjestelmän.
 - Edistämme asioinnin saumattomuutta kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan välillä.
- Muutamme toimintamallimme uuden palvelumallin mukaiseksi
 - Annamme etäpalvelua valtakunnallisesti (Asiointipisteistä ja kotietäpalveluna).
 - Annamme puhelinpalvelua valtakunnallisesti.
 - Otamme mahdollisuuksien mukaan käyttöön valtakunnallisia työjonoja.
 - Keskitämme tietopalvelua ja rekisteröintiä.
- Annamme käyntiasiakaspalvelua julkisen hallinnon yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

2. Asiakkaan hallinnollisen taakan vähentäminen

- Teemme yhteistyötä eri viranomaisten kesken
 - Sähköistämme viranomaisten välistä asiointia erityisesti yleisessä edunvalvonnassa ja tuomioistuinten kanssa.
 - Kehitämme julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelumallia yhdessä muiden viranomaisten kanssa.
- Helpotamme asiakkaiden arkea edistämällä turhan sääntelyn purkamista.

3. Tilastot ja avoin tieto

- Opastamme asiakasta tiedon löytämiseksi.

Maistraatin muut toimenpiteet 2016:

Mittarit	Toteuma 2014	Arvio-toteuma 2015	Tavoite 2016	Ennakollinen tavoite 2017	Ennakollinen tavoite 2018	Ennakollinen tavoite 2019
Sähköisen asioinnin suhteellinen osuus (verkkomtin kautta tulevat vireillepanot/kaikki vireillepanot):						

<ul style="list-style-type: none"> • Holhustoimen sähköisesti vireille tulevien asioiden osuus • Henkilö- perhe ja perintöoikeudellisen vastuualueen sähköisesti vireille tulevien asioiden osuus • Todistajapalvelut, vihkiminen ja parisuhteen rekisteröinti vastuualueen sähköisesti vireille tulevien asioiden osuus 			20%	30%	40%	50%
Asiakastytyväisyyskysely, pisteet 0-100 (80p=4)						
<ul style="list-style-type: none"> • Asiakslähtöisyys • Oikeudenmukaisuus • Asiantuntemus • Uudistuvuus 	74,68 79,41 77,78 -		3,5 4 4 4	3,5 4 4 4	3,5 4 4 4	3,5 4 4 4

2.2 Toiminnallinen tuloksellisuus

Tavoite 2019: Organisoimme toimintamme asiakslähtöisesti

Toimenpiteet 2016:

1. Organisaatiouudistus

- Toteutamme organisaatiouudistuksen hallitusohjelman ja sen perusteella asetettavan hankkeen linjausten mukaisesti.
- Parannamme työn tuottavuutta ja nopeutamme prosesseja automatisoimalla tietojen siirtymistä suoraan tietojärjestelmiin asiakkaan itsepalveluna.
- Maistraattien omaa toimipisteverkkoa supistetaan strategiakaudella.

Maistraatin muut toimenpiteet 2016:

Tavoite 2019: Parannamme toimintamme laatua

Toimenpiteet 2016:

1. Laadunhallinta osana toiminnan kehittämistä

- Vakiinnutamme CAF -itsearviointimallin osaksi maistraattien kokonaisvaltaista laadunarviointia ja kehittämistä.

2. Tiedolla johtaminen

- Otamme käyttöön johdon tietojärjestelmän.

3. Riskienhallinta

- Vakiinnutamme riskienhallinnan osaksi toimintaamme.

Maistraatin muut toimenpiteet 2016:

Mittarit	Toteuma 2014	Arvio-toteuma 2015	Tavoite 2016	Enna-kollinen tavoite 2017	Enna-kollinen tavoite 2018	Ennakolli-nen ta-voite 2019
CAF-itsearviointikysely, pisteet 0-100:						
• Johtajuus			31-50		51-70	
• Strategia ja toiminnan suunnittelu			31-50		51-70	
• Henkilöstö			31-50		51-70	
• Kumppanuuden ja re-surssit			31-50		51-70	
• Prosessit			31-50		51-70	
Riskienhallintaosio sisäi-sen valvonnan itsearviointikyselyssä, pisteet	2,7		3,9	3,9	3,9	3,9

2.3 Voimavarat

Tavoite 2019: Kehitämme osaamistamme ammattimaisen johtamisen tuella

Toimenpiteet 2016:

1. Osaamisen kehittäminen ja innovatiivisuuden tukeminen

- Tunnistamme ja kartoitamme maistraattien ydinosaamisalueet ja johdamme osaamista pitkäjänteisesti.
- Kehitämme asiakaspalveluosaamista tulevaisuuden haasteita vastaavaksi asiakastyytyväisyyskyselyiden pohjalta.
- Tuemme työyhteisön innovatiivisuutta ja muutoksenkykyä yhteistyön mahdollisuuksia lisäämällä ja vastuuta jakamalla (mahdollistava johtaminen).

Maistraatin muut toimenpiteet 2016:

Tavoite 2019: Vahvistamme henkistä ja fyysistä työkykyä sekä osallistavaa työkuulttuuria

Toimenpiteet 2016:

 1. Terveellinen ja turvallinen työympäristö

- Arvioimme ja parannamme työympäristöön liittyvää turvallisuutta ja terveellisyyttä sekä järjestelmien häiriötöntä ja tehokasta toimintaa.
- Edistämme henkilöstön hyvinvointia ja työn imua työyhteisöä jatkuvasti kehittäen ja yhdessä kokeilemalla oppien.

 2. Osallistavien toimintatapojen kehittäminen ja kokeilukulttuurin vahvistaminen

- Arvioimme ja kehitämme työn tekemisen ja organisoinnin tapoja.

Maistraatin muut toimenpiteet 2016:

- työhyvinvointihanke Tyhy-Sib

Mittarit	Toteuma 2014	Arvio-toteuma 2015	Tavoite 2016	Ennakolli-nen tavoite 2017	Ennakolli-nen ta-voite 2018	Ennakolli-nen ta-voite 2019
Työtyytyväisyyskysely, pisteet 1-5:						
• Kokonaisindeksi	3,12	3,24	3,5	3,5	3,5	3,5
• Johtaminen	3,13	3,38	3,5	3,5	3,5	3,5
• Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen	2,61	2,77	3,3	3,3	3,3	3,3
• Työyhteisön toiminta-kulttuuri	3,54	3,57	3,7	3,7	3,7	3,7
• Työ- ja toimintaympä-ristö	3,35	3,36	3,7	3,7	3,7	3,7
• Asiakastarpeiden huo-miointi	-	8,55	8,0	8,0	8,0	8,0
Sairauspoissaolot, pv/htv	13,9		9	9	9	9

Tavoite 2019: Järjestämme toimintamme tuottavasti ja taloudellisesti

Toimenpiteet 2016:

 1. Resurssien suuntaaminen ja joustava käyttö toiminnan ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti

- Tuemme voimavarojen tehokasta käyttöä prosessimaisen toimintatavan ja tietojärjestelmien avulla.
- Uudistamme resurssiselvityksen.
- Tehostamme sisäistä hallintoa.

2. Valtionhallinnon yhteisten toimintamallien ja palveluiden hyödyntäminen

- Käytämme valtionhallinnon tarjoamia palveluja, tietojärjestelmiä ja kehittämismenetelmiä.
- Käytämme kokonaisarkkitehtuuri-menetelmää toiminnan kehittämisessä.
- Toimeenpanemme toimitilastrategian
 - Etsimme yhteistyössä HAKEn toimitilahallinnon kanssa yhteisiä tilaratkaisuja, joissa on huomioitu valtion kokonaisuus.
 - Siirrymme asteittain monitilaympäristöihin.

Maistraatin muut toimenpiteet 2016:

Mittarit	To- teuma 2014	Arvio- toteuma 2015	Tavoite 2016	Enna- kollin- nen ta- voite 2017	Enna- kollinen tavoite 2018	Enna- kollinen tavoite 2019
Tukitoimintojen htv-osuus	7,4%		7%	7%	7%	7%
Maksullinen julkisoikeudellinen tietopalvelu <ul style="list-style-type: none"> • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite 	7.629 11,65		7.200	7.200	7.200	7.200
Holhoustoimen maksulliset palvelut <ul style="list-style-type: none"> • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite 	569 156,28		680	680	680	680
Maksuttomat henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut <ul style="list-style-type: none"> • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite 	6.285 14,14		8.375	8.375	8.375	8.375
Maksulliset julkisoikeudelliset todistajapalvelut <ul style="list-style-type: none"> • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite 	5.820 15,27		12.450	12.450	12.450	12.450
Kuluttajaneuvontapalvelut, neuvonta <ul style="list-style-type: none"> • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite 	2.534 35,06		2.320	2.320	2.320	2.320
Kuluttajaneuvontapalvelut <ul style="list-style-type: none"> • Neuvontatapausten lkm • Sovittelutapausten lkm 	11.286 879		10.380* 1.040**			

*Kuluttajaneuvonnan neuvontatapausten valtakunnallinen tavoite 80.000 kpl

**Kuluttajaneuvonnan sovittelutapausten valtakunnallinen tavoite 8.000 kpl

2.3.1. Henkilöstökehys

Maistraatille asetetaan maistraattikohtainen henkilöstökehys henkilötyövuosina. Maistraatti varmistaa resurssien riittävyyden ja tarkoituksenmukaisen kohdentumisen eri tehtäväkokonaisuuksiin pitämällä yllä ajantasaista henkilöstösuunnitelmaa.

Lounais-Suomen maistraatille asetetaan 76,8 htv:n henkilöstökehystavoite vuodelle 2016.

2.3.2. Määrärahakehys

Maistraatille osoitetaan maistraattien toimintamomentilta 3 243 000 euron suuruinen määräraha vuodelle 2016. Maistraatti vastaa siitä, että resurssien kohdentamista toteutetaan kyseisen määrärahan puitteissa tässä asiakirjassa sovittua henkilöstökehystä noudattaen.

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

3 SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO JA SEURANTA

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

Maistraatti toimittaa vuosittain välitulos- ja tulosraportit maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikölle erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Tulostavoite- ja toteumatiedot viedään valtion raportointipalvelu Netraan.

Kuopiossa

8. päivänä joulukuuta 2015



Merja Koponen
yksikön päällikkö
Maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö

Jyväskylässä

29. päivänä joulukuuta 2015



Auli Peltoniemi
Lounais-Suomen maistraatin päällikkö