

**STRATEGIAKAUSI 2016–2019**

**ITÄ-SUOMEN MAISTRAATIN TULOSSOPIMUS 2017**

## Sisällys

1	Strateginen kehys 2016–2019 .....	3
1.1	Toimintaympäristön muutostekijät .....	3
1.2	Strategiakartta 2016-2019 .....	3
2	TULOSSOPIMUS VUODELLE 2017 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

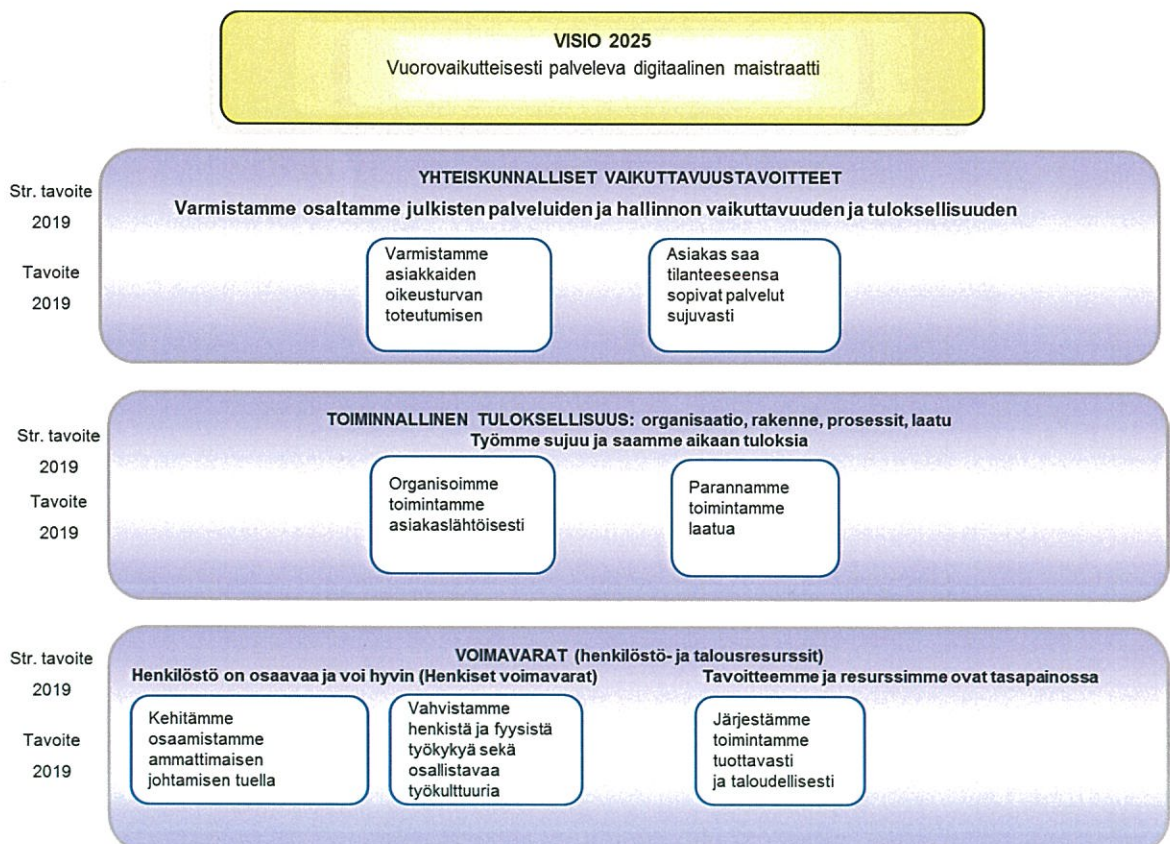
Maistraateilta toivotaan entistä monipuolisempia asiointikanavia ja asiakkaat ovat valmiita käyttämään enemmän sähköisiä palveluja, joita voi käyttää ajasta ja paikasta riippumatta. Digitalisaatio tulee tehostamaan palvelujen tuottamista asiakkaille ja vapauttaa resursseja vaativaan asiantuntijatyöhön ja asiakkaiden henkilökohtaiseen kohtaamiseen.

Palvelujen 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.

Merkittävän haasteen maistraattien toiminnalle tulevana vuosina muodostaa holhoustoimen asiakasmäärien kasvu suurten ikäluokkien ikääntyessä. Kansainvälistymisen myötä myös ulkomaalaisille tarjottavien palvelujen kysyntä kasvaa. Palveluja on pystyttävä tarjoamaan ilman, että asiakkaan tarvitsee tulla hoitamaan asiansa paikan päälle maistraatin tiloihin.

Valtion aluehallinnon rakenneuudistuksen seurauksena maistraattiorganisaatioon kohdistuu lähivuosina muutoksia. Uusilla toimintamalleilla ja rakenteilla pyritään tuottamaan tarpeelliset palvelut kansalaisille laadukkaasti ja kustannustehokkaasti käytössä olevilla taloudellisilla resursseilla.

## 1.2 Strategiakartta 2016-2019



## 2 TULOSSOPIMUS VUODELLE 2017 KAUDELLA 2016 - 2019

### 2.1 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

**Tavoite 2019: Varmistamme asiakkaiden oikeusturvan toteutumisen**

#### Toimenpiteet 2017:

##### 1. Yhdenmukaiset palveluprosessit

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

Maistraatin muut toimenpiteet 2017:

Mittarit	Tot. 2015	Arvio-tot. 2016	Tav. 2016	Tav. 2017	Ennak. tav. 2018	Ennak. tav. 2019	Ennak. tav. 2020
Maistraatin toimintaa koskevat kantelut, jotka ovat johtaneet toimenpiteisiin (lkm)		1	0	0	0	0	0
Edunvalvontaan määrääminen: • Maistraatin päätöksellä ratkaistut, aika keskimäärin	2,3 kk	2,6 kk	4 kk	3 kk	3 kk	3 kk	3 kk
Edunvalvonta-tilintarkastus: • Yksityisten edunvalvojien vuositilit on tarkastettu tilin saapumisesta maistraattiin, aika keskimäärin	4,7 kk	3,3 kk	6 kk	3,8 kk	3,8 kk	3,8 kk	3,8 kk
Lupa-asiat: • Ratkaisut hakemuksen saapumisesta maistraattiin, aika keskimäärin	0,83 kk	1,1 kk	2 kk	1,2 kk	1,2 kk	1,2 kk	1,2 kk
Kuluttajaneuvonta: • Valtakunnallinen puhelinneuvonta: puhelinneuvontaan yrittäneistä asiakkaista on palveltu vähintään	86 %	73,9 %	90 %	90 %	90 %	90 %	90 %

**Tavoite 2019: Asiakas saa tilanteeseensa sopivat palvelut sujuvasti**

**Toimenpiteet 2017:**

1. Palveluiden ja palvelukanavien asiakaslähtöinen kehittäminen

- Asiakkuuksien johtaminen
  - Segmentoimme asiakkaat ja kohdennamme palvelut segmenteille.
  - Osallistamme asiakkaat palveluiden kehittämiseen.
  - Lisäämme asiakkaiden etukäteisneuvontaa.
- Palveluiden ja prosessien digitalisointi
  - Kehitämme sähköistä asiointia, asianhallintaa ja arkistointia
  - Uudistamme maistraatin verkkosivut ja intran.
  - Hyödynnämme kansallista palveluväylää maistraattien palveluissa.
  - Maistraattien palvelut on kuvattu tietomallin mukaisesti palvelutietovarantoon Kapa-lain edellyttämässä aikataulussa.
  - Edistämme asioinnin saumattomuutta kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan välillä.
- Muutamme toimintamallimme uuden palvelumallin mukaiseksi
  - Annamme etäpalvelua valtakunnallisesti (yhteispalvelupisteistä 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
  - Luomme ja otamme käyttöön toimintamallit asiakkaalta kysytyjen tietojen sähköiseen siirtymiseen viranomaisten välillä.
  - Sähköistämme viranomaisten välistä asiointia erityisesti yleisessä edunvalvonnassa ja tuomioistuinten kanssa.
  - Kehitämme julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelumallia yhdessä muiden viranomaisten kanssa.

3. Tilastot ja avoin tieto

- Opastamme asiakasta tiedon löytämiseksi.

Maistraatin muut toimenpiteet 2017:

Mittarit	Tot. 2015	Arvio- tot. 2016	Tav. 2016	Tav. 2017	Ennak. tav. 2018	Ennak. tav. 2019	Ennak. tav. 2020
Sähköisen asioinnin suhteellinen osuus (verkkomtin kautta tulevat vireillepanot/kaikki vireillepanot):							
• Holhoustoimen sähköisesti vireille tulevien asioiden osuus		0 %	20 %	15 %	30 %	50 %	50 %
• Henkilö-, perhe- ja perintöoikeudellisten palveluiden sähköisesti vireille tulevien asioiden osuus		0 %	2 %	0 %	30 %	50 %	50 %
• Todistajapalvelut, vihkiminen ja parisuhteen rekisteröinti -palveluiden sähköisesti vireille tulevien asioiden osuus		0 %	5 %	0 %	18 %	20 %	20 %
Asiakastytyväisyyskysely, asteikko 0-100 tai 1-5 (80=4):							
• Asiakslähtöisyys		4,29	3,5	4,0	4,1	4,2	4,2
• Oikeudenmukaisuus		4,15	4	4,1	4,2	4,3	4,3
• Asiantuntijuus		4,14	4	4,1	4,2	4,3	4,3
• Uudistuvuus		3,98	4	4,0	4,1	4,2	4,2

## 2.2 Toiminnallinen tuloksellisuus

**Tavoite 2019: Organisoimme toimintamme asiakslähtöisesti**

### Toimenpiteet 2017:

#### 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 2017:

<b>Tavoite 2019: Parannamme toimintamme laatua</b>
--

**Toimenpiteet 2017:**1. Tiedolla johtaminen

- Otamme käyttöön johdon tietojärjestelmän.

## Maistraatin muut toimenpiteet 2017:

Mittarit	Tot. 2015	Arvio-tot. 2016	Tav. 2016	Tav. 2017	Ennak. tav. 2018	Ennak. tav. 2019	Ennak. tav. 2020
CAF-itsearviointikysely, pisteet 0-100:	ei toteutettu			ei toteuteta		ei toteuteta	
• Johtajuus		73	31-50		51-70		51-70
• Strategia ja toiminnan suunnittelu		73	31-50		51-70		51-70
• Henkilöstö		77	31-50		51-70		51-70
• Kumppanuuden ja resurssit		73	31-50		51-70		51-70
• Prosessit		78	31-50		51-70		51-70
Riskienhallintaosion sisäisen valvonnan itsearviointikyselyssä, pisteet 1-5	4,4	-	3,9	4,0	4,1	4,2	4,2

## 2.3 Voimavarat

<b>Tavoite 2019: Kehitämme osaamistamme ammattimaisen johtamisen tuella</b>
---

**Toimenpiteet 2017:**1. Osaamisen kehittäminen ja innovatiivisuuden tukeminen

- Tunnistamme ja kartoitamme maistraattien ydinosaamisalueet ja johdamme osaamista pitkäjänteisesti.
- Vahvistamme henkilökierron avulla sekä organisaation että yksilön osaamista.
- Tuemme työyhteisön innovatiivisuutta ja muutoskyvykkyyttä yhteistyön mahdollisuuksia lisäämällä ja vastuuta jakamalla (mahdollistava johtaminen).
- Kehitämme ja arvioimme esimiestyön laatua esimiesarviointien, kehityssuunnitelmien ja mentoroinnin avulla.

## Maistraatin muut toimenpiteet 2017:

<b>Tavoite 2019: Vahvistamme henkistä ja fyysistä työkykyä sekä osallistavaa työkulttuuria</b>
--

**Toimenpiteet 2017:**

 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 kehittämällä ja yhdessä kokeilemalla oppien.

 2. Osallistavien toimintatapojen kehittäminen ja kokeilukulttuurin vahvistaminen

- Hyödynnämme kokeilukulttuuria, työssä oppimisen mahdollisuuksia ja erilaisia osallistavia menetelmiä prosessien ja työn kehittämisessä.

**Maistraatin muut toimenpiteet 2017:**

Mittarit	Tot. 2015	Arvio-tot. 2016	Tav. 2016	Tav. 2017	Ennak. tav. 2018	Ennak. tav. 2019	Ennak. tav. 2020
Työtyytyväisyyskysely, pisteet 1-5:							
• Kokonaisindeksi	3,49	3,47	3,3	3,4	3,5	3,5	3,5
• Johtaminen	3,57	3,30	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
• Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen	3,18	3,25	3,3	3,3	3,4	3,4	3,4
• Työyhteisön toimintakulttuuri	3,75	3,54	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
• Työ- ja toimintaympäristö	3,50	3,67	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
• Asiakastarpeiden huomiointi	-	8,79	8,0	8,0	8,5	8,5	8,5
Sairauspoissaolot, pv/hyv	6,9	8	9	9	8,7	8,7	8,7

<b>Tavoite 2019: Järjestämme toimintamme tuottavasti ja taloudellisesti</b>
---

**Toimenpiteet 2017:**

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

- Tuemme voimavarojen tehokasta käyttöä prosessimaisen toimintatavan ja tietojärjestelmien avulla.
- 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 2017:

Mittarit	Tot. 2015	Arviotot. 2016	Tav. 2016	Tav. 2017	Ennak. tav. 2018	Ennak. tav. 2019	Ennak. tav. 2020
Tukitoimintojen htv-osuus	7,6 %	ei täytetä	7 %	6,8 %	6,5 %	6,5 %	6,5 %
Maksullinen julkisoikeudellinen tietopalvelu							
• tuottavuus: suoritetta/ htv	7.698	ei täytetä	7.200	7.100	7.100	7.100	7.100
• taloudellisuus: euroa/suorite	13,17						
Holhoustoimen maksulliset palvelut							
• tuottavuus: suoritetta/ htv	808	ei täytetä	680	730	730	730	730
• taloudellisuus: euroa/suorite	125,47						
Maksuttomat henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut							
• tuottavuus: suoritetta/ htv	7.584	ei täytetä	8.375	8.070	8.070	8.070	8.070
• taloudellisuus: euroa/suorite	13,37						
Maksulliset julkisoikeudelliset todistajapalvelut							
• tuottavuus: suoritetta/ htv	9.180	ei täytetä	12.450	10.850	10.850	10.850	10.850
• taloudellisuus: euroa/suorite	11						
Kuluttajaneuvontapalvelut, neuvonta							
• tuottavuus: suoritetta/ htv	2.107	ei täytetä	2.320	2.080	2.080	2.080	2.080
• taloudellisuus: euroa/suorite	48,14						
Kuluttajaneuvontapalvelut							
• Neuvontatapausten lkm	11.292	10.273	11.860*	9.380*	XX	XX	XX
• Sovittelutapausten lkm	1.370	1.358	1.190**	938**			

\*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.

Itä-Suomen maistraatille asetetaan 69,8 htv:n henkilöstökehystavoite vuodelle 2017.

### 2.3.2. Määrärahakehys

Maistraatille osoitetaan maistraattien toimintamenomomentilta 2 782 000 euron suuruinen määräraha vuodelle 2017. 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 voimaantumiseen 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

5. päivänä joulukuuta 2016



Merja Koponen  
johtaja  
Maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö

Kuopiossa

19. päivänä joulukuuta 2016



Pirkko Anttila  
Itä-Suomen maistraatin päällikkö

## ITÄ-SUOMEN MAISTRAATTI

	2016		2017	
	Jako 2016	Arviototeuma 12/2016	Maistraatin ehdotus 2017	MOK jako 2017
HTV	71,3	70,41	69,8	69,8
Turvapapaikanhakijoiden rekisteröinnin lisä-htv	0,3	0,1	0	0,0
<b>HTV YHTEENSÄ</b>	<b>71,6</b>	<b>70,51</b>	<b>69,8</b>	<b>69,8</b>
<b>TOIMINNAN KULUT</b>				
<b>Aineet, tarvikkeet ja tavarat</b>	<b>72 000</b>	<b>80000</b>	<b>104000</b>	<b>84 348</b>
Arvoltaan vähäiset koneet, kalusteet ja kuljetusvä	6 000			
Toimistotarvikkeet	26 200			
Kirjat, lehdet ja muut painotuotteet	6 000			
Elintarvikkeet, juomat ja tupakka	300			
Vaatteisto				
Puhdistusaineet ja -tarvikkeet	250			
Poltto- ja voiteluaineet	250			
Lämmitys, sähkö ja vesi	31 000			
Muut aineet, tarvikkeet ja tavarat	2 000			
<b>Henkilöstökulut</b>	<b>3 582 000</b>	<b>3460000</b>	<b>3445000</b>	<b>3 369 652</b>
Virkasuhteisten varsinaiset palkat	2 815 000			
Virkasuhteisten lomarahat	129 000			
Virkasuhteisten lomarahavapaat (palkanlaskenta)	50 000			
Virkasuhteisten lomakorvaukset	3 000			
Sairausvakuutus- yms. lakien mukaiset palautukset	-28 400			
Virkasuhteisten palkkiot	39 000			
Ulkoapuolisten palkkiot				
Työnantajan sosiaaliturvamaksut	60 000			
Eläkemaksut	504 000			
Sairausvakuutus- yms. lakien mukaiset sosiaaliturv	-600			
Tapaturvamaksut	11 000			
<b>Vuokrat</b>	<b>749 000</b>	<b>737000</b>	<b>755000</b>	<b>755 000</b>
Muiden rakennusten vuokrat	698 000			
Kuljetusvälineiden vuokrat	1 000			
Tietokoneiden vuokrat	45 500			
Muiden koneiden ja laitteiden vuokrat	3 000			
Muut vuokrat	1 500			
<b>Palvelujen ostot</b>	<b>300 000</b>	<b>300000</b>	<b>294000</b>	<b>280 000</b>
Muiden rakennusten korjaus- ja kunnossapitopalvelu				
Tietokoneiden korjaus- ja kunnossapitopalvelut				
Muiden kon ja laitt korjaus- ja kunn.pitopalvelut	4 000			
Muut korjaus- ja kunnossapitopalvelut	1 000			
Painatuspalvelut	500			
Ilmoitus-, mainos- ja markkinointipalvelut	9 200			
Posti	58 000			
Puhelin	50 000			
Tietoliikenne	22 000			
Atkn käyttöpalvelut	6 000			
Pankkipalvelut				
Muut toimistopalvelut				
Koulutuspalvelut	3 000			
Työterveyspalvelut	60 000			
Työterveysshuollon kustannusten palautukset	-16 700			
Virkistyspalvelut	9 000			
Muut henkilöstöpalvelut	7 000			
Siivouspalvelut	57 000			
Pesulapalvelut				
Ympäristöhoito- ja ylläpitopalvelut	5 000			
Ravitsemis- ja ravitsemis- ja ravitsemis-	500			
Vartiointi- ja turvallisuuspalvelut	1 500			
Asiantuntija- ja tutkimuspalvelut				
Muut ulkopuoliset palvelut	23 000			
<b>Muut kulut</b>	<b>26 000</b>	<b>26213</b>	<b>25000</b>	<b>23 000</b>
Päivärahat kotimaa	5 500			
Kilometrikorvaukset	7 000			
Matkustuspalvelut kotimaa	10 700			
Matkustuspalvelut ulkomaan				
Muut kustannusten korvaukset	800			
Patentti- ja lisenssimaksut				
Muut käyttöoikeusmaksut				
Jäsenmaksut kotimaahan				
Muut pakolliset maksut				
Muut kulut	2 000			
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>4 729 000</b>	<b>4603213</b>	<b>4623000</b>	<b>4 512 000</b>
<b>TOIMINNAN TUOTOT</b>				
<b>Yhteiskunnan tietohuoltopalvelut</b>	<b>239 000</b>	<b>240000</b>	<b>245000</b>	<b>245 000</b>
Kiinteistö- ja tietop. j	4 000			
Tietopalvelu J	190 000	240000		
Tietopalvelu L	45 000			
<b>Holhoustoimen edunvalvontapalvelut</b>	<b>1 132 000</b>	<b>1132000</b>	<b>1155000</b>	<b>1 155 000</b>
Edunvalvojan määr. J	200 000			
Tilintarkastukset J	750 000	1132000		
Edunvalv. luga-asiat J	182 000			
<b>Todistajapalvelut, vihkiminen ja parisuhteen rekisteröintipalvelut</b>	<b>104 000</b>	<b>104000</b>	<b>106000</b>	<b>106 000</b>
Vihkimiset ja rek. J	24 000			
Julkisen notaarin palv. J	55 000	104000		
Kaupanhavistukset J	25 000			
<b>Henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut</b>	<b>219 000</b>	<b>219000</b>	<b>223000</b>	<b>223 000</b>
Nimenmuutokset J	43 000			
Perhe- ja perintöoik. J	176 000	219000		
<b>Muut tuotot (esim. Kune)</b>	<b>0</b>	<b>1000</b>	<b>1000</b>	<b>1 000</b>
Muu		1 000		
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>1 694 000</b>	<b>1 696 000</b>	<b>1 730 000</b>	<b>1 730 000</b>
<b>NETTOMENOT</b>	<b>3 035 000</b>	<b>2 907 213</b>	<b>2 893 000</b>	<b>2 782 000</b>
<b>RAHOITUS</b>				
Toimintamääräraha 2016	2 674 195			
Siirtyvä erä 415.28.40.02	360 805			
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>3 035 000</b>			
Turvapapaikanhakijoiden rekisteröinnin lisämääräraha	19 500			
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>3 054 500</b>			