

**STRATEGIAKAUSI 2016–2019**

**KAAKKOIS-SUOMEN MAISTRAATIN TULOSSOPIMUS  
2017**

## Sisällys

1	Strateginen kehys 2016–2019 .....	3
1.1	Toimintaympäristön muutostekijät .....	3
1.2	Strategiakartta 2016-2019 .....	4
2	TULOSSOPIMUS VUODELLE 2017 KAUDELLA 2016 - 2019 .....	5
2.1	Yhteiskunnallinen vaikuttavuus .....	5
2.2	Toiminnallinen tuloksellisuus .....	7
2.3	Voimavarat .....	8
2.3.1.	Henkilöstökehys.....	11
2.3.2.	Määrärahakehys .....	11
3	Sopimuksen voimassaolo ja seuranta .....	12

# 1 STRATEGINEN KEHYS 2016–2019

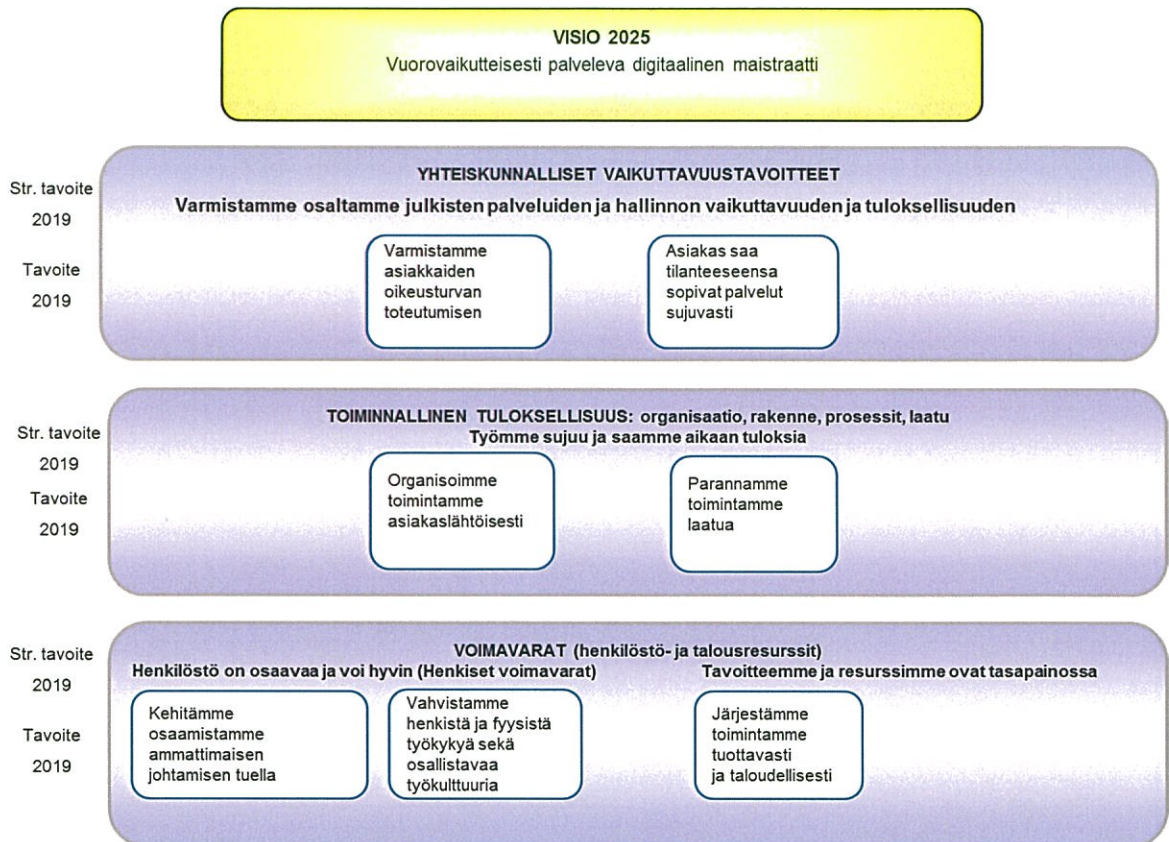
## 1.1 Toimintaympäristön muutostekijät

Maistraattien yhteisessä strategia-asiakirjassa on esitelty keskeiset toimintaympäristön muutostekijät; muuttuvat asiakastarpeet ja digitalisaatio, julkisen talouden niukkuus, toiminnan uudet rakenteet, kansainvälistyminen ja ikääntyminen. Digitalisaation, määrärahojen niukkuuden ja hallinnon rakennemuutoksen vaikutukset ovat yhteisiä kaikille maistraateille ja alueille. Maistraattien toimintayksiköiden määrää ollaan vähentämässä kaikkialla Suomessa, joten yksiköiden määrä voi vähentyä myös Kaakkois-Suomessa.

Kansainvälistymisessä ja ikääntymisessä on sen sijaan merkittäviä alueellisia eroja. Kaakkois-Suomessa näiden molempien muutostekijöiden vaikutus tulee näkymään selkeästi lähivuosina. Jo tällä hetkellä Kaakkois-Suomi on keskimääräistä kansainvälisempi, ulkomaalaistaustaisia on molemmissa alueen maakunnissa yli 5 %. Suurin ulkomaalainen väestöryhmä on venäläiset ja heidän määränsä kasvaa koko ajan vähitellen. Turvapaikanhakijat tulevat nostamaan määrää merkittävästi vaikka vielä ei olekaan tiedossa miten suuri osa heistä tulee saamaan oleskeluluvan ja jäädä alueelle asumaan.

Ikääntyminen näkyy valitettavana väestökatonä erityisesti maaseudulla, lähivuosisikymmenen aikana yli 75-vuotiaiden osuus monessa maaseutukunnassa ylittää 20 %:n rajan. Kaakkois-Suomen alueella kasvupaikkakuntien joukkoon voidaan lukea ainoastaan Lappeenranta.

## 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)		0	0	0	0	0	0
Edunvalvontaan määrääminen: • Maistraatin päätöksellä ratkaistut, aika keskimäärin	2,1 kk	2,2 kk	4 kk	3 kk	3 kk	3 kk	3 kk
Edunvalvonta-tilintarkastus: • Yksityisten edunvalvojien vuositilit on tarkastettu tilin saapumisesta maistraattiin, aika keskimäärin	3,9 kk	4,0 kk	6 kk	3,8 kk	3,8 kk	3,8 kk	3,8 kk
Lupa-asiat: • Ratkaisut hakemuksen saapumisesta maistraattiin, aika keskimäärin	0,8 kk	1,2 kk	2 kk	1,2 kk	1,2 kk	1,2 kk	1,2 kk
Kuluttajaneuvonta: • Valtakunnallinen puhelinneuvonta: puhelinneuvontaan yrittäneistä asiakkaista on palveltu vähintään	83 %	73,9 %	80 %	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 (verkkomittin kautta tulevat vireillepanot/kaikki vireillepanot):							
• Holhustoimen 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 %
Asiakastyytyväisyyskysely, asteikko 0-100 tai 1-5 (80=4):							
• Asiakslähtöisyys		4,23	3,5	4,0	4,1	4,2	4,2
• Oikeudenmukaisuus		4,35	4	4,1	4,2	4,3	4,3
• Asiantuntijuus		4,28	4	4,1	4,2	4,3	4,3
• Uudistuvuus		3,88	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		58	31-50		51-70		51-70
• Strategia ja toiminnan suunnittelu		55	31-50		51-70		51-70
• Henkilöstö		60	31-50		51-70		51-70
• Kumppanuuden ja resurssit		56	31-50		51-70		51-70
• Prosessit		57	31-50		51-70		51-70
Riskienhallintaosion sisäisen valvonnan itsearviointikyselyssä, pisteet 1-5	4,6	-	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 työkuilttuuria</b>
---

**Toimenpiteet 2017:**

- Terveellinen ja turvallinen työympäristö
  - Arvioimme ja parannamme työympäristöön liittyvää turvallisuutta ja terveellisyttä sekä järjestelmien häiriötöntä ja tehokasta toimintaa.
  - Edistämme henkilöstön hyvinvointia ja työn imua työyhteisöä jatkuvasti kehittämällä ja yhdessä kokeilemalla oppien.
- 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	3,41	3,37	3,3	3,4	3,5	3,5	3,5
• Johtaminen	3,47	3,13	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
• Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen	3,23	3,25	3,3	3,3	3,4	3,4	3,4
• Työyhteisön toimintakulttuuri	3,79	3,50	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
• Työ- ja toimintaympäristö	3,52	3,63	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
• Asiakastarpeiden huomiointi	-	8,91	8,0	8,0	8,5	8,5	8,5
Sairauspoissaolot, pv/htv	13,0	8	9	9	8,7	8,7	8,7

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

**Toimenpiteet 2017:**

- Resurssien suuntaaminen ja joustava käyttö toiminnan ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti
  - Tuemme voimavarojen tehokasta käyttöä prosessimaisen toimintatavan ja tietojärjestelmien avulla.
  - Tehostamme sisäistä hallintoa.
- Valtionhallinnon yhteisten toimintamallien ja palveluiden hyödyntäminen

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

### 3. Erikoistumistehtävät

- Maistraatti lisää asteittain sukuselvitysten tekoa yhdessä Hämeen maistraatin kanssa kaikkien Suomen maistraattien digitoitujen vanhojen väestötietoaineistojen osalta.
- Maistraatti vastaa verohallinnolle ja maahanmuuttovirastolle annettavasta neuvonnasta ja virheiden korjauksesta ulkomaalaisten rekisteröimisessä.

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	10,8 %	ei täytetä	7 %	6,8 %	6,5 %	6,5 %	6,5 %
Maksullinen julkisoikeudellinen tietopalvelu • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite	5.960 16,99	ei täytetä	7.200	7.100	7.100	7.100	7.100
Holhoustoimen maksulliset palvelut • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite	615 164,62	ei täytetä	680	730	730	730	730
Maksuttomat henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite	7.513 13,48	ei täytetä	8.375	8.070	8.070	8.070	8.070
Maksulliset julkisoikeudelliset todistajapalvelut • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite	8.930 11	ei täytetä	12.450	10.850	10.850	10.850	10.850
Kuluttajaneuvontapalvelut, neuvonta • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite	2.671 37,92	ei täytetä	2.320	2.080	2.080	2.080	2.080
Kuluttajaneuvontapalvelut • Neuvontatapausten lkm • Sovittelutapausten lkm	5.814 845	4.969 494	5.930* 590**	6.254* 625**	XX	XX	XX

\*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.

Kaakkois-Suomen maistraatille asetetaan 36,5 htv:n henkilöstökehystavoite vuodelle 2017. Maistraatti voi ylittää asetetun henkilöstökehystavoitteen 0,5 htv:llä turvapaikanhakijoiden rekisteröinnin hoitamiseksi. Henkilöstökehys vuodelle 2017 on yhteensä 37,0.

### 2.3.2. Määrärahakehys

Maistraatille osoitetaan maistraattien toimintamomentilta 1 479 000 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 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

X

5. päivänä joulukuuta 2016

14. päivänä joulukuuta 2016



Merja Koponen  
johtaja  
Maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö



Ari Torckel  
Kaakkois-Suomen maistraatin päällikkö

KAAKKOIS-SUOMEN MAISTRAATTI

	2016		2017	
	Jako 2016	Arviototeuma 12/2016	Maistraatin ehdotus 2017	MOK jako 2017
HTV	37,0	37	36,5	36,5
Turvapapaikanhakijoiden rekisteröinnin lisä-htv	0,3	0,3		0,5
<b>HTV YHTEENSÄ</b>	<b>37,3</b>	<b>37,3</b>	<b>36,5</b>	<b>37</b>
<b>TOIMINNAN KULUT</b>				
<b>Aineet, tarvikkeet ja tavarat</b>	<b>30 000</b>	<b>40000</b>	<b>35000</b>	<b>31 728</b>
Arvoltaan vähäiset koneet, kalusteet ja kuljetusvä				
Toimistotarvikkeet				
Kirjat, lehdet ja muut painotuotteet				
Elintarvikkeet, juomat ja tupakka				
Vaatteisto				
Puhdistusaineet ja -tarvikkeet				
Poltto- ja voiteluaineet				
Lämmitys, sähkö ja vesi				
Muut aineet, tarvikkeet ja tavarat				
<b>Henkilöstökulut</b>	<b>1 878 000</b>	<b>1825000</b>	<b>1825000</b>	<b>1 790 442</b>
Virkasuhteisten varsinaiset palkat				
Virkasuhteisten lomarahat				
Virkasuhteisten lomarahavapaat (palkanlaskenta)				
Virkasuhteisten lomakorvaukset				
Sairausvakuutus- yms. lakien mukaiset palautukset				
Virkasuhteisten palkkiot				
Ulkopuolisten palkkiot				
Työntantajan sosiaaliturvamaksut				
Eläkemaksut				
Sairausvakuutus- yms. lakien mukaiset sosiaaliturv				
Tapaturvamaksut				
<b>Vuokrat</b>	<b>288 000</b>	<b>288000</b>	<b>292000</b>	<b>285 830</b>
Muiden rakennusten vuokrat	264 000			
Kuljetusvälineiden vuokrat				
Tietokoneiden vuokrat				
Muiden koneiden ja laitteiden vuokrat				
Muut vuokrat				
<b>Palvelujen ostot</b>	<b>160 000</b>	<b>152000</b>	<b>155000</b>	<b>150 000</b>
Muiden rakennusten korjaus- ja kunnossapitopalvelu				
Tietokoneiden korjaus- ja kunnossapitopalvelut				
Muiden kon ja laitt korjaus- ja kunn.pitopalvelut				
Muut korjaus- ja kunnossapitopalvelut				
Painatuspalvelut				
Ilmoitus-, mainos- ja markkinointipalvelut				
Posti				
Puhelin				
Tietoliikenne				
Aik:n käyttöpalvelut				
Pankkipalvelut				
Muut toimistopalvelut				
Koulutuspalvelut				
Työterveyspalvelut				
Työterveyshuollon kustannusten palautukset				
Virkistyspalvelut				
Muut henkilöstöpalvelut				
Silvoutuspalvelut				
Pesulapalvelut				
Ympäristöhoito- ja ylläpitopalvelut				
Ravintolapalvelut				
Vartiointi- ja turvallisuuspalvelut				
Asiantuntija- ja tutkimuspalvelut				
Muut ulkopuoliset palvelut				
<b>Muut kulut</b>	<b>15 000</b>	<b>15000</b>	<b>14000</b>	<b>13 000</b>
Päivärahat kotimaa				
Kilometrikorvaukset				
Matkustuspalvelut kotimaa				
Matkustuspalvelut ulkomaa				
Muut kustannusten korvaukset				
Patentti- ja lisenssimaksut				
Muut käyttöoikeusmaksut				
Jäsenmaksut kotimaahan				
Muut pakolliset maksut				
Muut kulut				
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>2 371 000</b>	<b>2320000</b>	<b>2321000</b>	<b>2 271 000</b>
<b>TOIMINNAN TUOTOT</b>				
<b>Yhteiskunnan tietohuoltopalvelut</b>	<b>138 000</b>	<b>137000</b>	<b>140000</b>	<b>140 000</b>
Kilnteistötiet. tietop. j				
Tietopalvelu j		137000		
Tietopalvelu t				
<b>Holhustoimen edunvalvontapalvelut</b>	<b>466 000</b>	<b>475000</b>	<b>479000</b>	<b>479 000</b>
Edunvalvojan määr. j				
Tilintarkastukset j		475000		
Edunvalv. lupa-asiat j				
<b>Todistajapalvelut, vinkkiminen ja parisuhteen rekisteröintipalvelut</b>	<b>68 000</b>	<b>69000</b>	<b>69000</b>	<b>69 000</b>
Vihkimiset ja rek. j				
Julkisen notaarin palv. j		69000		
Kauppanvahvistukset j				
<b>Henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut</b>	<b>102 000</b>	<b>102000</b>	<b>104000</b>	<b>104 000</b>
Nimenmuutokset j				
Perhe- ja perintöoik. j		102000		
<b>Muut tuotot (esim. Kune)</b>	<b>1 000</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Muu		100		
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>775 000</b>	<b>783 100</b>	<b>792 000</b>	<b>792 000</b>
<b>NETTOMENOT</b>	<b>1 596 000</b>	<b>1 536 900</b>	<b>1 529 000</b>	<b>1 479 000</b>
<b>RAHOITUS</b>				
Toimintamenomääräraha 2016	1 406 265			
Siirtyvä erä 415.28.40.02	189 735			
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>1 596 000</b>			
Turvapapaikanhakijoiden rekisteröinnin lisämääräraha	19 500			
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>1 615 500</b>			