

STRATEGIAKAUSI 2016–2019

LÄNSI-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

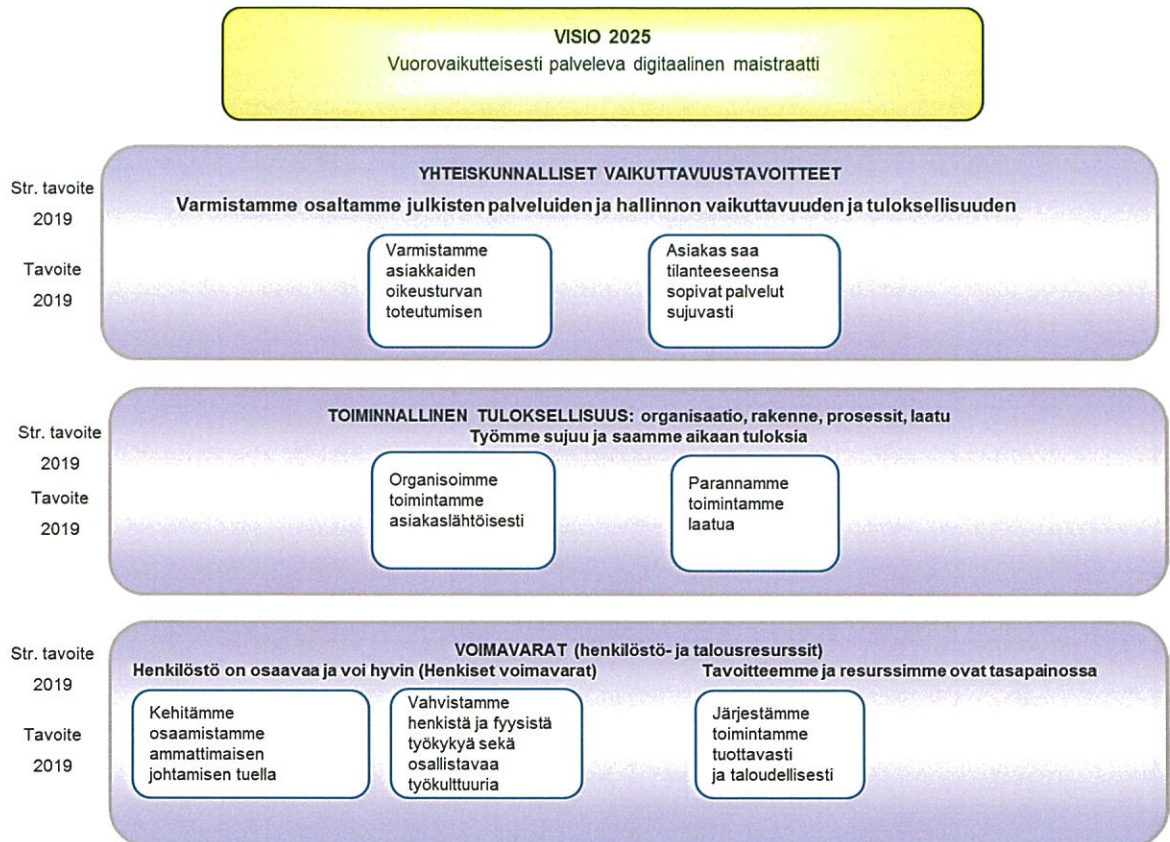
1.1 Toimintaympäristön muutostekijät

Suomen on kyettävä lähivuosina huolehtimaan taloudellisesta kilpailukyvyistä, taloudellisesta ja sosiaalisesta kestävydestä, ympäristövastuista sekä inhimillisestä ja sosiaalisesta pääomasta toimintaympäristön jatkuvasti muuttuessa. Toisaalta julkiseen talouteen kohdistuu samanaikaisesti huomattavia tehostamis- ja taloudellisuusvaatimuksia, jotka ulottuvat myös strategiakautta pidemmälle ajalle. Maistraattien toiminnassa on sovittava yhteen sekä toimintaa koskeneet kasvavat vaatimukset että henkilö- ja taloudellisten resurssien entistä tehokkaampi käyttö.

Väestö ikääntyy lähivuosina kiihtyvällä tahdilla ja tämä tulee vaikuttamaan myös Länsi-Suomen maistraatissa holhoustoimen edunvalvontapalveluiden kasvavaan tarpeeseen.

Länsi-Suomen maistraatti valmistautuu merkittävään oman toimintaympäristön muutokseen Verkkomaistraatin ja Merlin –järjestelmän käyttöönoton myötä. Holhoustoimen osalta vuoden 2017 aikana otetaan käyttöön sähköinen asiointikana Verkkomaistraatti heti vuoden alussa sekä Merlin -järjestelmä kahdessa eri vaiheessa. Maistraatti valmistautuu toimintatapojen muutokseen myös verkon kautta tapahtuvassa online –neuvonnassa (chat-neuvonta Verkkomaistraattiasiakkailla) sekä osallistamalla keskitettyyn puhelinpalveluun. Henkilöstön toimintatavat muuttuvat oleellisesti ja tilanne edellyttää uutta ajattelua ja sopeutumista. Toimintaympäristön muutoksiin vastataan työprosesseja ja sähköistä asiointia kehittämällä ja yksinkertaistamalla, maistraatin sisäisesti ja valtakunnallisesti erikoistamalla sekä tehostamalla yhteistyötä eri viranomaisten ja muiden tahojen välillä.

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 johdaneet toimenpiteisiin (lkm)		0	0	0	0	0	0
Edunvalvontaan määrääminen: • Maistraatin päätöksellä ratkaistut, aika keskimäärin	2,3 kk	2,3	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	3,5	6 kk	3,8 kk	3,8 kk	3,8 kk	3,8 kk
Lupa-asiat: • Ratkaisut hakemuksen saapumisesta maistraattiin, aika keskimäärin	0,57 kk	0,5	2 kk	1,2 kk	1,2 kk	1,2 kk	1,2 kk
Kuluttajaneuvonta: • Valtakunnallinen puhelinneuvonta: puhelinneuvontaan yrittäneistä asiakkaista on palveltu vähintään	85 %	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 (verkkomittin 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 %
Asiakastyytyväisyyskysely, asteikko 0-100 tai 1-5 (80=4):							
• Asiakslähtöisyys		4,36	3,5	4,0	4,1	4,2	4,2
• Oikeudenmukaisuus		4,14	4	4,1	4,2	4,3	4,3
• Asiantuntijuus		4,08	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.

Tavoite 2019: Parannamme toimintamme laatua
--

Toimenpiteet 2017:1. Tiedolla johtaminen

- Otamme käyttöön johdon tietojärjestelmän.

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		64	31-50		51-70		51-70
• Strategia ja toiminnan suunnittelu		60	31-50		51-70		51-70
• Henkilöstö		55	31-50		51-70		51-70
• Kumppanuudet ja resurssit		57	31-50		51-70		51-70
• Prosessit		58	31-50		51-70		51-70
Riskienhallintaosion sisäisen valvonnan itsearviointikyselyssä, pisteet 1-5	3,1	3,7	3,9	4,0	4,1	4,2	4,2

2.3 Voimavarat

Tavoite 2019: Kehitämme osaamistamme ammattimaisen johtamisen tuella

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:

Tavoite 2019: Vahvistamme henkistä ja fyysistä työkykyä sekä osallistavaa työ kulttuuria

Toimenpiteet 2017:

- 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.
- 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	3,08	3,36	3,3	3,4	3,5	3,5	3,5
• Johtaminen	3,16	3,39	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
• Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen	2,82	3,10	3,3	3,3	3,4	3,4	3,4
• Työyhteisön toimintakulttuuri	3,31	3,35	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
• Työ- ja toimintaympäristö	3,30	3,54	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
• Asiakastarpeiden huomiointi	-	8,87	8,0	8,0	8,5	8,5	8,5
Sairauspoissaolot, pv/htv	8,1	7	9	9	8,7	8,7	8,7

Tavoite 2019: Järjestämme toimintamme tuottavasti ja taloudellisesti

Toimenpiteet 2017:

- 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.

3. Erikoistumistehtävät

- Länsi-Suomen maistraatti vastaa Henkilö, perhe- ja perintöoikeudelliset -palvelut sekä todistajapalvelut, vihkimiset ja parisuhteen rekisteröintipalvelut –palveluprosessien kehittämisestä vuosina 2016-2018.

Mittarit	Tot. 2015	Arviotot. 2016	Tav. 2016	Tav. 2017	Ennak. tav. 2018	Ennak. tav. 2019	Ennak. tav. 2020
Tukitoimintojen htv-osuus	8,4 %	ei täytetä	7 %	6,8 %	6,5 %	6,5 %	6,5 %
Maksullinen julkisoikeudellinen tietopalvelu • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite	4.446 24,51	ei täytetä	7.200	7.100	7.100	7.100	7.100
Holhustoimen maksulliset palvelut • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite	980 111,23	ei täytetä	680	730	730	730	730
Maksuttomat henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite	7.694 14,16	ei täytetä	8.375	8.070	8.070	8.070	8.070
Maksulliset julkisoikeudelliset todistajapalvelut • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite	12.875 8,00	ei täytetä	12.450	10.850	10.850	10.850	10.850
Kuluttajaneuvontapalvelut, neuvonta • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite	1.601 68,07	ei täytetä	2.320	2.080	2.080	2.080	2.080
Kuluttajaneuvontapalvelut • Neuvontatapausten lkm • Sovittelutapausten lkm	3.950 509	6.092 612	7.270* 730**	6.027* 603**	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.

Länsi-Suomen maistraatille asetetaan 45,5 htv:n henkilöstökehystavoite vuodelle 2017.

2.3.2. Määrärahakehys

Maistraatille osoitetaan maistraattien toimintamenomomentilta 1 974 000 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

1. päivänä joulukuuta 2016



Merja Koponen
johtaja
Maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö

Kokkolassa

10. päivänä joulukuuta 2016



Jari Taipale
Länsi-Suomen maistraatin päällikkö

LÄNSI-SUOMEN MAISTRAATTI

	2016		2017	
	Jako 2016	Arviototeuma 12/2016	Maistraatin ehdotus 2017	MOK jako 2017
HTV	46,5	46,5	45,5	45,5
Turvapapaikanhakijoiden rekisteröinnin lisä-htv	0,5			0,0
HTV YHTEENSÄ	47,0	46,5	45,5	45,5
TOIMINNAN KULUT				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	35 000	61000	41000	40 330
Arvoltaan vähäiset koneet, kalusteet ja kuljetusvä				
Toimistotarvikkeet				
Kirjat, lehdet ja muut painotuotteet				
Elintarvikkeet, juomat ja tupakka				
Vaatteisto				
Pubdistusaineet ja -tarvikkeet				
Potto- ja voiteluaineet				
Lämmitys, sähkö ja vesi	11 532			
Muut aineet, tarvikkeet ja tavarat	23 468			
Henkilöstökulut	2 370 000	2315000	2275000	2 236 218
Virkasuhteisten varsinaiset palkat	2 370 000			
Virkasuhteisten lomarahat				
Virkasuhteisten lomarahavapaat (palkanlaskenta)				
Virkasuhteisten lomakorvaukset				
Sairausvakuutus- yms. lakien mukaiset palautukset				
Virkasuhteisten palkkiot				
Ulkopuolisten palkkiot				
Työnantajan sosiaaliturvamaksut				
Eräkemaksut				
Sairausvakuutus- yms. lakien mukaiset sosiaaliturv				
Tapaturmamaksut				
Vuokrat	465 500	467045	497100	461 452
Muiden rakennusten vuokrat	455 341	454485		434 607
Kuljetusvälineiden vuokrat				
Tietokoneiden vuokrat	10 159	10000		
Muiden koneiden ja laitteiden vuokrat		1740		
Muut vuokrat		820		26 845
Palvelujen ostot	200 000	200000	196000	196 000
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				
Atkn käyttöpalvelut				
Pankkipalvelut				
Muut toimistopalvelut				
Koulutuspalvelut				
Työterveyspalvelut				
Työterveyshuollon kustannusten palautukset				
Virkistyspalvelut				
Muut henkilöstöpalvelut				
Siivouspalvelut	35 914			
Pesulapalvelut				
Ympäristöhoito- ja ylläpitopalvelut	0			
Ravitsemis- ja ravintolapalvelut				
Vartiointi- ja turvallisuuspalvelut	13 222			
Asiantuntija- ja tutkimuspalvelut				
Muut ulkopuoliset palvelut	150 864			
Muut kulut	19 000	18000	16000	16 000
Päivärahat kotimaa				
Kilometrikorvaukset				
Matkustuspalvelut kotimaa				
Matkustuspalvelut ulkomaa				
Muut kustannusten korvaukset				
Patentti- ja lisenssimaksut				
Muut käyttöoikeusmaksut				
Jäsenmaksut kotimaahan				
Muut pakolliset maksut				
Muut kulut	19 000			
YHTEENSÄ	3 089 500	3061045	3025100	2 950 000
TOIMINNAN TUOTOT				
Yhteiskunnan tietohuoltopalvelut	151 000	135000	146000	146 000
Kiinteistötiet. tietop. J	1 000			
Tietopalvelu J	115 000	135000		
Tietopalvelu L	35 000			
Holhoustoimen edunvalvontapalvelut	495 000	490000	500000	500 000
Edunvalvojan määr. J	85 000			
Tilintarkastukset J	320 000	490000		
Edunvalv. lupa-asiat J	90 000			
Todistajapalvelut, vihkiminen ja parisuhteen rekisteröintipalvelut	130 000	131000	125000	130 000
Vihkimiset ja rek. J	10 000			
Julkisen notaarin palv. J	70 000	131000		
Kauppanvahvistukset J	50 000			
Henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut	192 000	205000	199000	200 000
Nimemuutokset J	32 000			
Perhe- ja perintöoik. J	160 000	205000		
Muut tuotot (esim. Kune)	0	8000	0	0
Muu		8 000		
YHTEENSÄ	968 000	969 000	970 000	976 000
NETTOMENOT	2 121 500	2 092 045	2 055 100	1 974 000
RAHOITUS				
Toimintamääräraha 2016	1 869 293			
Siirtyvä erä 415.28.40.02	252 207			
YHTEENSÄ	2 121 500			
Turvapapaikanhakijoiden rekisteröinnin lisämääräraha	32 000			
YHTEENSÄ	2 153 500			