

**STRATEGIAKAUSI 2016–2019**

**LAPIN 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

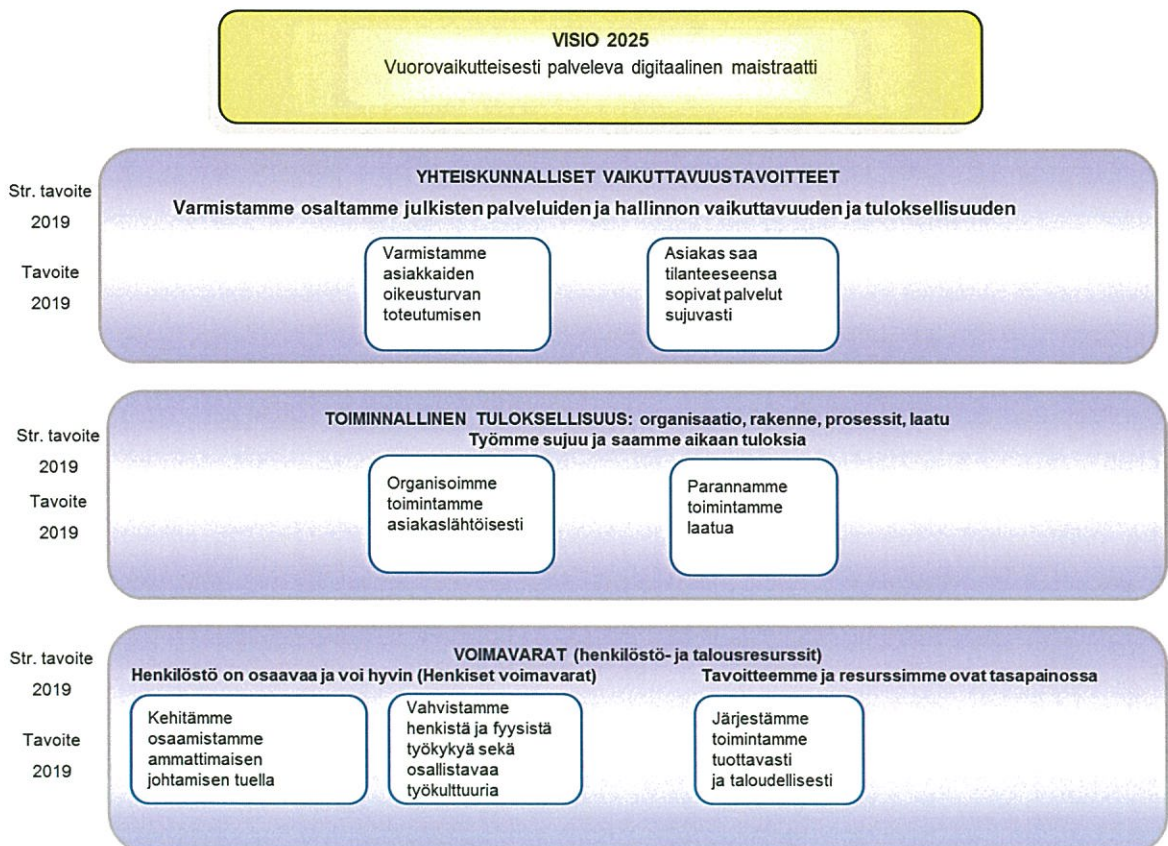
## 1.1 Toimintaympäristön muutostekijät

Lapin maistraatti on virka-alueeltaan maan laajin. Pitkät etäisyydet ja väestön ikääntyminen aiheuttavat erityisiä haasteita maistraatin toiminnalle. Saamen kielilaki asettaa alueen viranomaisille lain edellyttämät velvoitteet antaa palveluja saamen kielellä.

Lapin maistraatilla on lähes täyden palvelun yksiköt Rovaniemellä, Kemissä ja Kittilässä sekä muutoihin keskittynyt yksikkö Kemijärvellä. Maistraatin palvelut kyetään hoitamaan riittävästi nykyisellä palveluverkostolla. Jatkossa sähköinen asiointi tulee lisääntymään merkittävästi, mutta osa maistraatin palveluista on jatkossakin sellaisia, että ne edellyttävät asiointia maistraatissa tai muutoin henkilökohtaista asiakaskontaktia. Kansalaisten yhdenvertainen kohtelu edellyttää, että etäisyydet viranomaisiin eivät muodostu kohtuuttoman pitkiksi.

Strategiakauden merkittävimmät muutokset maistraatin toimintaan tulevat Galaksi – hankkeen ja organisaatiomuutoksen myötä. Vuonna 2017 holhoustoimessa otetaan käyttöön Merlin – järjestelmä sekä sähköinen maistraatti ja myöhemmin ne tullaan ulottamaan myös muille vastuualueille. Muutokset tulevat vaikuttamaan näkyvästi maistraatin tehtävien sisältöön ja töiden organisointiin. Tuleva organisaatiomalli on toistaiseksi avoinna, mutta joka tapauksessa maistraattien toiminnan valtakunnallisuus tulee jatkossa entisestään korostumaan.

## 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	3,73 kk	4	4 kk	3 kk	3 kk	3 kk	3 kk
Edunvalvonta-tilintarkastus: • Yksityisten edunvalvojien vuositilit on tarkastettu tilin saapumisesta maistraattiin, aika keskimäärin	8,0 kk	6	6 kk	3,8 kk	3,8 kk	3,8 kk	3,8 kk
Lupa-asiat: • Ratkaisut hakemuksen saapumisesta maistraattiin, aika keskimäärin	2,17 kk	2	2 kk	1,2 kk	1,2 kk	1,2 kk	1,2 kk
Kuluttajaneuvonta: • Valtakunnallinen puhelinneuvonta: puhelinneuvontaan yrittäneistä asiakkaista on palveltu vähintään	80 %	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 asiainnin 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		3,78	3,5	4,0	4,1	4,2	4,2
• Oikeudenmukaisuus		4,13	4	4,1	4,2	4,3	4,3
• Asiantuntijuus		4,10	4	4,1	4,2	4,3	4,3
• Uudistuvuus		3,90	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		75	31-50		51-70		51-70
• Strategia ja toiminnan suunnittelu		68	31-50		51-70		51-70
• Henkilöstö		74	31-50		51-70		51-70
• Kumppanuuden ja resurssit		75	31-50		51-70		51-70
• Prosessit		75	31-50		51-70		51-70
Riskienhallintaosio sisäisen valvonnan itsearviointikyselyssä, pisteet 1-5	4,8	4,8	3,9	4,0	4,1		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:**

1. 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 kehittäen 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	3,36	3,24	3,3	3,4	3,5	3,5	3,5
• Johtaminen	3,27	2,8	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
• Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen	2,99	3,08	3,3	3,3	3,4	3,4	3,4
• Työyhteisön toimintakulttuuri	3,69	3,3	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
• Työ- ja toimintaympäristö	3,67	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
• Asiakastarpeiden huomiointi	-	8,73	8,0	8,0	8,5	8,5	8,5
Sairauspoissaolot, pv/htv	12,5	14,7	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	11,9 %	ei täytetä	7 %	6,8 %	6,5 %	6,5 %	6,5 %
Maksullinen julkisoikeudellinen tietopalvelu <ul style="list-style-type: none"> <li>• tuottavuus: suoritetta/ htv</li> <li>• taloudellisuus: euroa/suorite</li> </ul>	6.980 15,10	ei täytetä	7.200	7.100	7.100	7.100	7.100
Holhustoimen maksulliset palvelut <ul style="list-style-type: none"> <li>• tuottavuus: suoritetta/ htv</li> <li>• taloudellisuus: euroa/suorite</li> </ul>	698 150,96	ei täytetä	680	730	730	730	730
Maksuttomat henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut <ul style="list-style-type: none"> <li>• tuottavuus: suoritetta/ htv</li> <li>• taloudellisuus: euroa/suorite</li> </ul>	11.409 9,24	ei täytetä	8.375	8.070	8.070	8.070	8.070
Maksulliset julkisoikeudelliset todistajapalvelut <ul style="list-style-type: none"> <li>• tuottavuus: suoritetta/ htv</li> <li>• taloudellisuus: euroa/suorite</li> </ul>	10.452 10	ei täytetä	12.450	10.850	10.850	10.850	10.850
Kuluttajaneuvontapalvelut, neuvonta <ul style="list-style-type: none"> <li>• tuottavuus: suoritetta/ htv</li> <li>• taloudellisuus: euroa/suorite</li> </ul>	1.812 58,18	ei täytetä	2.320	2.080	2.080	2.080	2.080
Kuluttajaneuvontapalvelut <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neuvontatapausten lkm</li> <li>• Sovittelutapausten lkm</li> </ul>		ei täytetä	* **	XX	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.

Lapin maistraatille asetetaan 38,7 htv:n henkilöstökehystavoite vuodelle 2017. Maistraatti voi ylittää asetetun henkilöstökehystavoitteen 0,3 htv:llä turvapaikanhakijoiden rekisteröinnin hoitamiseksi. Henkilöstökehys vuodelle 2017 on yhteensä 39,0.

### 2.3.2. Määrärahakehys

Maistraatille osoitetaan maistraattien toimintamenomomentilta 1 748 000 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

13. päivänä joulukuuta 2016



Merja Koponen  
johtaja  
Maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö



Eino Haarala  
Lapin maistraatin päällikkö

## LAPIN MAISTRAATTI

	2016		2017	
	Jako 2016	Arviototeuma 12/2016	Maistraatin ehdotus 2017	MOK jako 2017
HTV	39,7	40	39,85	38,7
Turvapaikanhakijoiden rekisteröinnin lisä-htv	0,3			0,3
HTV YHTEENSÄ	40,0	40	39,85	39
<b>TOIMINNAN KULUT</b>				
<b>Aineet, tarvikkeet ja tavarat</b>	<b>22 800</b>	<b>28800</b>	<b>32000</b>	<b>31 205</b>
Arvoltaan vähäiset koneet, kalusteet ja kuljetusvä	3 500	3000		
Toimistotarvikkeet	5 681	8000		
Kirjat, lehdet ja muut painotuotteet	2 700	2500		
Eiintarvikkeet, juomat ja tupakka	600	500		
Vaatteisto				
Puhdistusaineet ja -tarvikkeet				
Poltto- ja voiteluaineet	700	1000		
Lämmitys, sähkö ja vesi	8 619	8700		
Muut aineet, tarvikkeet ja tavarat	1 000	7500		
<b>Henkilöstökulut</b>	<b>1 918 000</b>	<b>1850000</b>	<b>1820500</b>	<b>1 787 243</b>
Virkasuhteiden varsinaiset palkat	1 918 000			
Virkasuhteiden lomarahat				
Virkasuhteiden lomarahavapaat (palkanlaskenta)				
Virkasuhteiden lomakorvaukset				
Sairausvakuutus- yms. lakien mukaiset palautukset				
Virkasuhteiden palkkiot				
Ulkopuolisten palkkiot				
Työnantajan sosiaaliturvamaksut				
Eläkemaksut				
Sairausvakuutus- yms. lakien mukaiset sosiaaliturv				
Tapaturvamaksut				
<b>Vuokrat</b>	<b>226 000</b>	<b>227000</b>	<b>223000</b>	<b>222 552</b>
Muiden rakennusten vuokrat	195 341	195341		199 571
Kuljetusvälineiden vuokrat	1 509	2500		
Tietokoneiden vuokrat	29 000	29000		
Muiden koneiden ja laitteiden vuokrat				
Muut vuokrat	150	150		22 981
<b>Palvelujen ostot</b>	<b>143 700</b>	<b>178750</b>	<b>175500</b>	<b>175 000</b>
Muiden rakennusten korjaus- ja kunnossapitopalvelu	300	300		
Tietokoneiden korjaus- ja kunnossapitopalvelut	600	600		
Muiden kon ja laitt korjaus- ja kunn.pitopalvelut	1 300	1600		
Muut korjaus- ja kunnossapitopalvelut		1000		
Painatuspalvelut	2 000	1000		
Ilmoitus-, mainos- ja markkinointipalvelut	1 500	3000		
Posti	21 000	26500		
Puhelin	20 000	24000		
Tietoliikenne	11 000	14000		
Atk:n käyttöpalvelut	5 000	6000		
Pankkipalvelut				
Muut toimistopalvelut	3 000	3000		
Koulutuspalvelut	8 000	8000		
Työterveyspalvelut	29 000	40000		
Työterveysshuollon kustannusten palautukset	-10 000	-10000		
Virkistyspalvelut	4 000	4000		
Muut henkilöstöpalvelut	1 900	2000		
Silveuspalvelut	26 490	26500		
Pesulapalvelut				
Ympäristöhoito- ja ylläpitopalvelut	800			
Ravitsemis- ja ravintolapalvelut	2 903	4000		
Vartiointi- ja turvallisuuspalvelut	807	800		
Asiantuntija- ja tutkimuspalvelut	100			
Muut ulkopuoliset palvelut	14 000	36300		
<b>Muut kulut</b>	<b>24 500</b>	<b>22500</b>	<b>22500</b>	<b>22 000</b>
Päivärahat kotimaa	5 500	6000		
Kilometrikorvaukset	6 500	7000		
Matkustuspalvelut kotimaa	9 500	10000		
Matkustuspalvelut ulkomaa				
Muut kustannusten korvaukset	500	500		
Patentti- ja lisenssimaksut				
Muut käyttöoikeusmaksut				
Jäsenmaksut kotimaan				
Muut pakolliset maksut				
Muut kulut	2 500	1500		
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>2 335 000</b>	<b>2307050</b>	<b>2273500</b>	<b>2 238 000</b>
<b>TOIMINNAN TUOTOT</b>				
<b>Yhteiskunnan tietohuoltopalvelut</b>	<b>70 000</b>	<b>80800</b>	<b>71000</b>	<b>75 000</b>
Kiinteistö- ja tietopalvelut	3 000			
Tietopalvelu J	66 000	70000		
Tietopalvelu L	1 000			
<b>Holhoustoimen edunvalvontapalvelut</b>	<b>264 000</b>	<b>300000</b>	<b>269000</b>	<b>300 000</b>
Edunvalvojan määr. J	56 000			
Tilintarkastukset J	162 000	264000		
Edunvalv. lupa-asiat J	46 000			
<b>Todistajapalvelut, vihkiminen ja parisuhteen rekisteröintipalvelut</b>	<b>50 000</b>	<b>64600</b>	<b>51000</b>	<b>65 000</b>
Vihkimiset ja rek. J	31 000			
Julkisen notarin palvelu J	16 000	50000		
Kaupantarkastukset J	3 000			
<b>Henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut</b>	<b>45 000</b>	<b>48900</b>	<b>46000</b>	<b>50 000</b>
Nimenmuutokset J	15 000			
Perhe- ja perintöoik. J	30 000	45000		
<b>Muut tuotot (esim. Kune)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Muu	0			
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>429 000</b>	<b>494 300</b>	<b>437 000</b>	<b>490 000</b>
<b>NETTOMENOT</b>				
	<b>1 906 000</b>	<b>1 812 750</b>	<b>1 836 500</b>	<b>1 748 000</b>
<b>RAHOITUS</b>				
Toimintamenomääräraha 2016	1 679 412			
Siirtyvä erä 415.28.40.02	226 588			
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>1 906 000</b>			
Turvapaikanhakijoiden rekisteröinnin lisämääräraha	19 500			
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>1 925 500</b>			