

STRATEGIAKAUSI 2016–2019

LOUNAIS-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

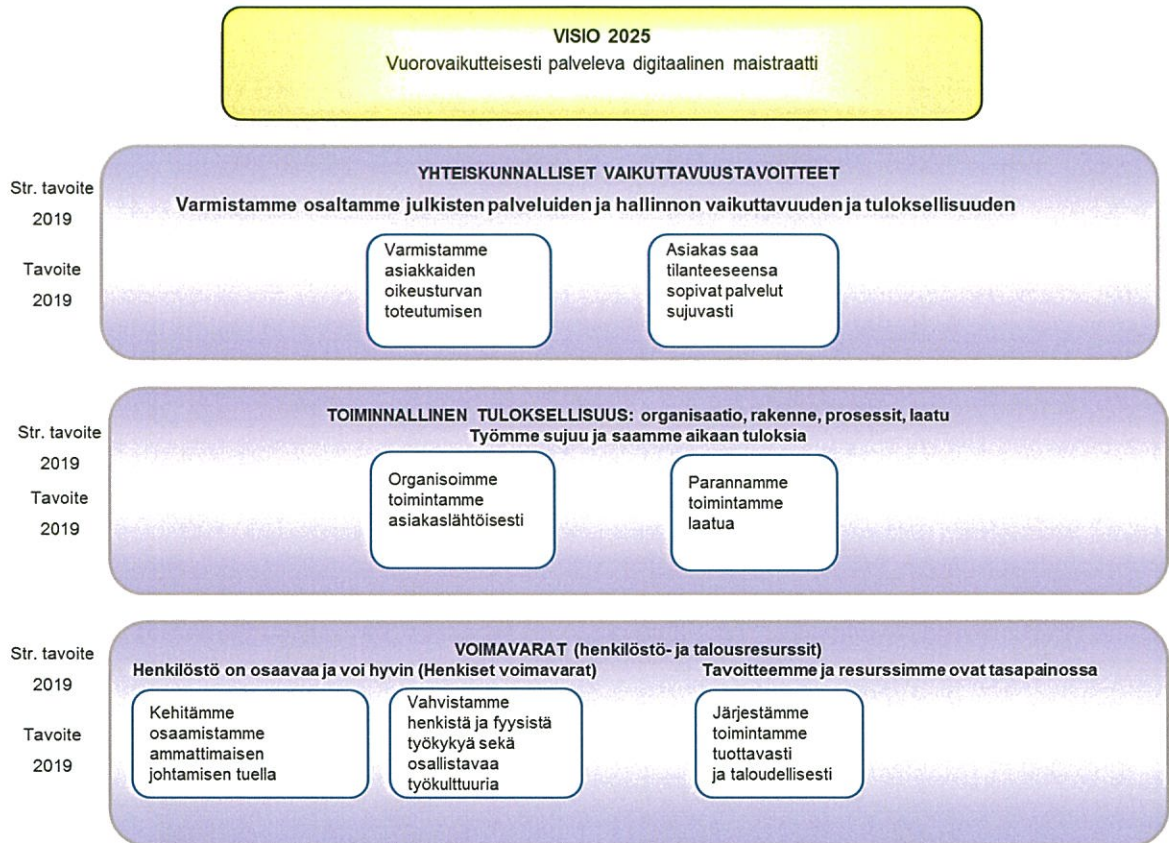
Maistraatin analyysi toimintaympäristön muutoksista (enintään puoli A4).

Maistraatin toimintaan vaikuttavia asioita tulevat vuonna 2017 olemaan ainakin verkkomaistraatin ja Merlinin käyttöönotto sekä uuteen organisaatioon siirtymiseen ja asiakaspalvelukonseptin muuttamiseen tähtäävät toimet. Todennäköisesti myös ulkomaalaisten asiakkaiden ja holhoustoimien asioiden määrät jatkavat kasvuaan.

Tulosopimuksen mukaan maistraattien toimipisteverkkoa supistetaan strategiakaudella. Näiden toimenpiteiden ajoittuminen ei ole maistraatin tiedossa, mutta tämä on myös maistraatin tahto, ja pyrimme siihen jo vuoden 2017 aikana. Lounais-Suomen maistraatissa toimipisteverkon supistaminen käsittääksemme koski ainakin Salon ja Rauman yksiköitä, jotka mainitaan lakkautettavien listalla Maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikön julkaisussa 19/2014 ”Maistraattien toimipisteverkon supistaminen”. Lisäksi asiaa tulee selvittää myös Paraisten yksikön osalta, jonka asiakaspalvelu on jo suljettu ASPA 2014 – yhteispalvelukokeilun vuoksi.

Lounais-Suomen maistraatti tulee vuoden 2017 aikana pyrkimään aktiivisesti yhteispalveluun yllä mainittujen alueiden potentiaalisten yhteispalvelukumppanien kanssa. Tämä tehdään yksiköiden mahdollista sulkemista ennakoivana toimenpiteenä, mutta tiiviimpään yhteistyöhön on tarkoitus päästä joka tapauksessa.

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	4,5 kk	4 kk	4 kk	3 kk	3 kk	3 kk	3 kk
Edunvalvonta-tilintarkastus: • Yksityisten edunvalvojien vuositilit on tarkastettu tilin saapumisesta maistraattiin, aika keskimäärin	5,6 kk	3,5 kk	6 kk	3,8 kk	3,8 kk	3,8 kk	3,8 kk
Lupa-asiat: • Ratkaisut hakemuksen saapumisesta maistraattiin, aika keskimäärin	1,2 kk	1,3 kk	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 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		3,68	3,5	4,0	4,1	4,2	4,2
• Oikeudenmukaisuus		3,82	4	4,1	4,2	4,3	4,3
• Asiantuntijuus		3,98	4	4,1	4,2	4,3	4,3
• Uudistuvuus		3,68	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:

Tavoite 2019: Parannamme toimintamme laatua
--

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		55	31-50		51-70		51-70
• Strategia ja toiminnan suunnittelu		53	31-50		51-70		51-70
• Henkilöstö		57	31-50		51-70		51-70
• Kumppanuuden ja resurssit		50	31-50		51-70		51-70
• Prosessit		57	31-50		51-70		51-70
Riskienhallintaosion sisäisen valvonnan itsearviointikyselyssä, pisteet 1-5	2,8	-	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 työkulttuuria
--

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 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:

- Sitran TyHy-SIB - hanke

Mittarit	Tot. 2015	Arviotot. 2016	Tav. 2016	Tav. 2017	Ennak. tav. 2018	Ennak. tav. 2019	Ennak. tav. 2020
Työtyytyväisyyskysely, pisteet 1-5:							
• Kokonaisindeksi	3,24	3,30	3,3	3,4	3,5	3,5	3,5
• Johtaminen	3,38	3,25	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
• Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen	2,77	3,15	3,3	3,3	3,4	3,4	3,4
• Työyhteisön toimintakulttuuri	3,57	3,47	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
• Työ- ja toimintaympäristö	3,36	3,35	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
• Asiakastarpeiden huomiointi	-	8,67	8,0	8,0	8,5	8,5	8,5
Sairauspoissaolot, pv/htv	9,7	12	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.
- 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	Arvio-tot. 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 <ul style="list-style-type: none"> • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite 	11.247 9,16	ei täytetä	7.200	7.100	7.100	7.100	7.100
Holhoustoimen maksulliset palvelut <ul style="list-style-type: none"> • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite 	694 148,4	ei täytetä	680	730	730	730	730
Maksuttomat henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut <ul style="list-style-type: none"> • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite 	6.717 15,33	ei täytetä	8.375	8.070	8.070	8.070	8.070
Maksulliset julkisoikeudelliset todistajapalvelut <ul style="list-style-type: none"> • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite 	7.492 14	ei täytetä	12.450	10.850	10.850	10.850	10.850
Kuluttajaneuvontapalvelut, neuvonta <ul style="list-style-type: none"> • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite 	2.396 42,99	ei täytetä	2.320	2.080	2.080	2.080	2.080
Kuluttajaneuvontapalvelut <ul style="list-style-type: none"> • Neuvontatapausten lkm • Sovittelutapausten lkm 	10.445 910	8.698 871	10.380* 1.040**	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.

Lounais-Suomen maistraatille asetetaan 74,8 htv:n henkilöstökehystavoite vuodelle 2017. Maistraatti voi ylittää asetetun henkilöstökehystavoitteen 0,5 htv:llä turvapaikanhakijoiden rekisteröinnin hoitamiseksi. Henkilöstökehys vuodelle 2017 on yhteensä 75,3.

2.3.2. Määrärahakehys

Maistraatille osoitetaan maistraattien toimintamenomomentilta 3 256 000 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

5. päivänä joulukuuta 2016



Merja Koponen
johtaja
Maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö

Kuussa

12. päivänä joulukuuta 2016



Anne Oksanen
Lounais-Suomen maistraatin päällikkö

LOUNAIS-SUOMEN MAISTRAATTI

	2016		2017	
	Jako 2016	Arviototeuma 12/2016	Maistraatin ehdotus 2017	MOK jako 2017
HTV	76,8	76,8	74,8	74,8
Turvapaikanhakijoiden rekisteröinnin lisä-htv	0,5		0,25	0,5
HTV YHTEENSÄ	77,3	76,8	75,05	75,3
TOIMINNAN KULUT				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	64 000	70000	75000	69 637
Arvoltaan vähäiset koneet, kalusteet ja kuljetusvä				
Telemistotarvikkeet				
Kirjat, lehdet ja muut painotuotteet				
Elintarvikkeet, juomat ja tupakka				
Vaatteisto				
Puhdistusaineet ja -tarvikkeet				
Poltto- ja voiteluaineet				
Lämmitys, sähkö ja vesi	19 750			
Muut aineet, tarvikkeet ja tavarat	44 250			
Henkilöstökulut	3 750 000	3765000	3657000	3 699 098
Virkasuhteisten varsinaiset palkat	3 750 000			
Virkasuhteisten lomarahat				
Virkasuhteisten lomarahavapaat (palkanlaskenta)				
Virkasuhteisten lomakorvaukset				
Sairausvakuutus- yms. lakien mukaiset palautukset				
Virkasuhteisten palkkiot				
Ulkopuolisten palkkiot				
Työnantajan sosiaaliturvamaksut				
Eläkemaksut				
Sairausvakuutus- yms. lakien mukaiset sosiaaliturv				
Tapaturvamaksut				
Vuokrat	680 000	690000	741000	737 147
Muiden rakennusten vuokrat	652 955			
Kuljetusvälineiden vuokrat				
Tietokoneiden vuokrat	25 000			
Muiden koneiden ja laitteiden vuokrat				
Muut vuokrat				
Palvelujen ostot	260 000	330000	340000	308 000
Muiden rakennusten korjaus- ja kunnossapitopalvelu				
Tietokoneiden korjaus- ja kunnossapitopalvelut				
Muiden kon ja laitt korjaus- ja kunn.pitopalvelut				
Muut korjaus- ja kunnossapitopalvelut				
Painatuspalvelut	5 000			
Ilmoitus-, mainos- ja markkinointipalvelut				
Posti	60 000			
Puhelin				
Tietoliikenne				
Atk:n käyttöpalvelut				
Pankkipalvelut				
Muut toimistopalvelut				
Koulutuspalvelut				
Työterveyspalvelut				
Työterveyshuollon kustannusten palautukset				
Virkistyspalvelut	14 000			
Muut henkilöstöpalvelut				
Sivouspalvelut	47 421			
Pesulapalvelut				
Ympäristöhoito- ja ylläpitopalvelut	800			
Ravitsemispalvelut				
Vartiointi- ja turvallisuuspalvelut	1 200			
Asiantuntija- ja tutkimuspalvelut				
Muut ulkopuoliset palvelut	211 000			
Muut kulut	17 000	22000	24000	24 000
Päivärahat kotimaa				
Kilometrikorvaukset				
Matkustuspalvelut kotimaa				
Matkustuspalvelut ulkomaa				
Muut kustannusten korvaukset				
Patentti- ja lisenssimaksut				
Muut käyttöoikeusmaksut				
Jäsenmaksut kotimaahan				
Muut pakolliset maksut				
Muut kulut	17 000			
YHTEENSÄ	4 771 000	4877000	4837000	4 837 882
TOIMINNAN TUOTOT				
Yhteiskunnan tietohuoltopalvelut	280 000	282500	270000	283 000
Kiinteistötiet. tietop. J	7 500			
Tietopalvelu J	230 000	282500		
Tietopalvelu L	42 500			
Holhustoimen edunvalvontapalvelut	838 000	910000	915000	915 000
Edunvalvojan määr. J	133 000	175000	175000	
Tiilitarkastukset J	560 000	585000	590000	
Edunvalv. lupa-asiat J	145 000	150000	150000	
Todistajapalvelut, vihkiminen ja parisuhteen rekisteröintipalvelut	180 000	173000	170000	173 000
Vihkimiset ja rek. J	29 000			
Julkisen notaarin palv. J	120 000	173000		
Kauppanvahvistukset J	31 000			
Henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut	230 000	215000	210000	210 000
Nimenmuutokset J	80 000			
Perhe- ja perintöoik. J	150 000	215000		
Muut tuotot (esim. Kune)	0	0		0
Muu	0			
YHTEENSÄ	1 528 000	1 580 500	1 565 000	1 581 000
NETTOMENOT	3 243 000	3 296 500	3 272 000	3 256 000
RAHOITUS				
Toimintamenomääräraha 2016	2 857 468			
Sirtyvä erä 415.28.40.02	385 532			
YHTEENSÄ	3 243 000			
Turvapaikanhakijoiden rekisteröinnin lisämääräraha	32 000			
YHTEENSÄ	3 275 000			