

**STRATEGIAKAUSI 2016–2019**

**POHJOIS-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

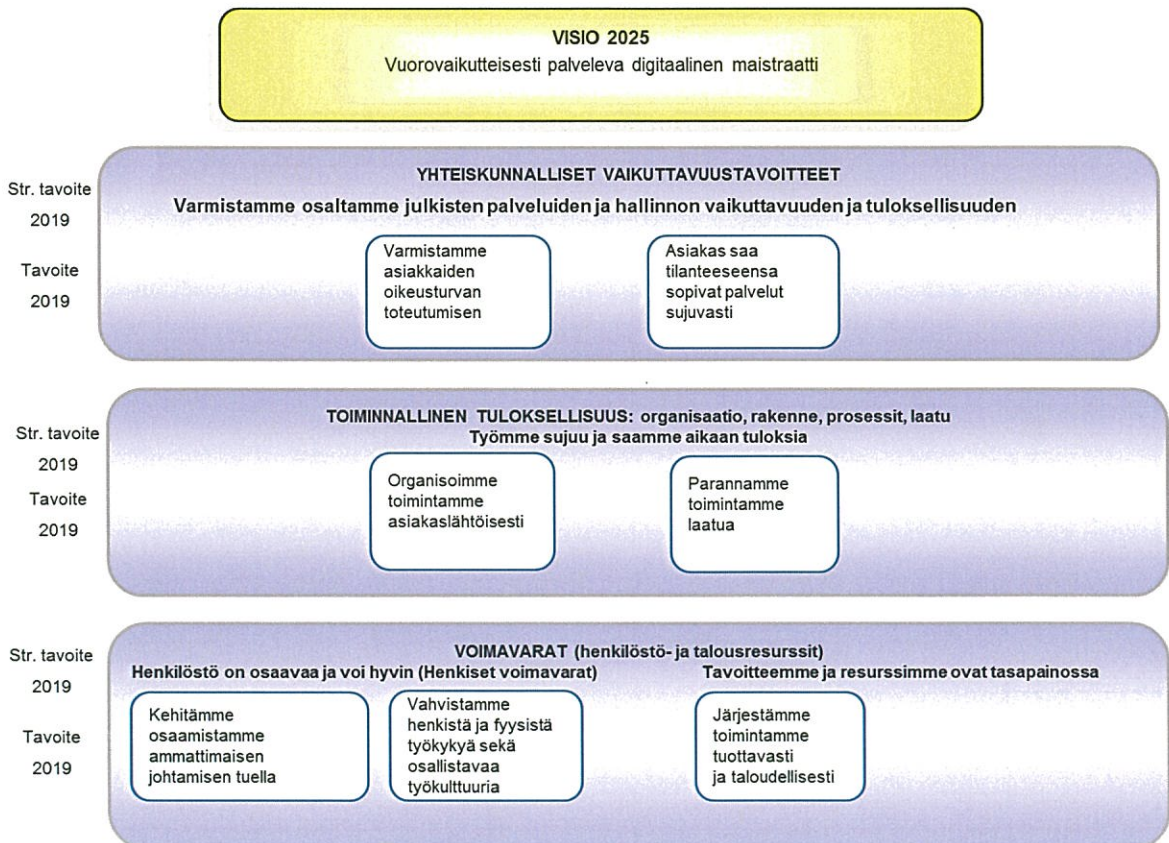
# 1 STRATEGINEN KEHYS 2016–2019

## 1.1 Toimintaympäristön muutostekijät

Ulkomaalaisten määrä ja rekisteröintipalveluiden tarve kasvaa maahanmuuton seurauksena, mutta pitkän ajan kehitystrendi tai sen voimakkuus on maailmanpolitiikan epävarmuuden vuoksi edelleen arvausten varassa. Pyhäjoelle 2020-luvulla valmistuvan ydinvoimalan rakentaminen tuo Pohjois-Suomen maistraatin alueelle tuhansittain ulkomaista työvoimaa etenkin vuodesta 2018 alkaen. Viranomaisyhteistyötä on valmisteltu säännöllisissä kokouksissa, mikä on tärkeää palvelujen sujuvuuden varmistamiseksi.

Väestökehitys on alueemme maakunnissa kahtalainen. Pohjois-Pohjanmaalla nuorten suhteellinen osuus väestöstä on maamme suurin; Kainuussa osuus on pienimpiä. Muuttoliike vaikuttaa asukasluvun kehitykseen merkittävästi. Tilastokeskus on arvioinut Kainuun asukasluvun vähenevän vuoteen 2020 mennessä noin 5 %:lla verrattuna vuoteen 2011. Pohjois-Pohjanmaalla on puolestaan arvioitu vastaavansuuruinen kasvu. Tosin kasvu toteutuu alueen sisällä niin, että Oulun seutukunta kasvaa voimakkaasti ja muissa seutukunnissa kehitys on lievästi vähenevää.

## 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maistraatin päätöksellä ratkaistut, aika keskimäärin</li> </ul>	2 kk	2,3 kk	4 kk	3 kk	3 kk	3 kk	3 kk
Edunvalvonta-tilintarkastus: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yksityisten edunvalvojien vuositilit on tarkastettu tilin saapumisesta maistraattiin, aika keskimäärin</li> </ul>	3,4 kk	2,1 kk	6 kk	3,8 kk	3,8 kk	3,8 kk	3,8 kk
Lupa-asiat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratkaisut hakemuksen saapumisesta maistraattiin, aika keskimäärin</li> </ul>	1,1 kk	1 kk	2 kk	1,2 kk	1,2 kk	1,2 kk	1,2 kk
Kuluttajaneuvonta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valtakunnallinen puhelinneuvonta: puhelinneuvontaan yrittäneistä asiakkaista on palveltu vähintään</li> </ul>	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 (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 %
Asiakastyytyväisyyskysely, asteikko 0-100 tai 1-5 (80=4):							
• Asiakslähtöisyys		4,05	3,5	4,0	4,1	4,2	4,2
• Oikeudenmukaisuus		4,29	4	4,1	4,2	4,3	4,3
• Asiantuntijuus		4,05	4	4,1	4,2	4,3	4,3
• Uudistuvuus		4,00	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		75	31-50		51-70		51-70
• Strategia ja toiminnan suunnittelu		65	31-50		51-70		51-70
• Henkilöstö		70	31-50		51-70		51-70
• Kumppanuuden ja resurssit		68	31-50		51-70		51-70
• Prosessit		70	31-50		51-70		51-70
Riskienhallintaosion sisäisen valvonnan itsearviointikyselyssä, pisteet 1-5	2,6	-	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:

<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 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	3,68	3,72	3,3	3,4	3,5	3,5	3,5
• Johtaminen	3,83	3,73	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
• Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen	3,46	3,51	3,3	3,3	3,4	3,4	3,4
• Työyhteisön toimintakulttuuri	3,93	3,86	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
• Työ- ja toimintaympäristö	3,76	3,82	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
• Asiakstarpeiden huomiointi	-	9,05	8,0	8,0	8,5	8,5	8,5
Sairauspoissaolot, pv/htv	10,6	9	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	5,7 %	ei täytetä	7 %	6,8 %	6,5 %	6,5 %	6,5 %
Maksullinen julkisoikeudellinen tietopalvelu							
• tuottavuus: suoritetta/ htv	6.493	ei täytetä	7.200	7.100	7.100	7.100	7.100
• taloudellisuus: euroa/suorite	15,30						
Holhoustoimen maksulliset palvelut							
• tuottavuus: suoritetta/ htv	576	ei täytetä	680	730	730	730	730
• taloudellisuus: euroa/suorite	172,49						
Maksuttomat henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut							
• tuottavuus: suoritetta/ htv	10.231	ei täytetä	8.375	8.070	8.070	8.070	8.070
• taloudellisuus: euroa/suorite	9,71						
Maksulliset julkisoikeudelliset todistajapalvelut							
• tuottavuus: suoritetta/ htv	9.823	ei täytetä	12.450	10.850	10.850	10.850	10.850
• taloudellisuus: euroa/suorite	10,00						
Kuluttajaneuvontapalvelut, neuvonta							
• tuottavuus: suoritetta/ htv	1.528	ei täytetä	2.320	2.080	2.080	2.080	2.080
• taloudellisuus: euroa/suorite	65,04						
Kuluttajaneuvontapalvelut							
• Neuvontatapausten lkm	6.796	7.458	8.900*	7.306*	XX	XX	XX
• Sovittelutapausten lkm	687	746	890**	731**			

\*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.

Pohjois-Suomen maistraatille asetetaan 55,8 htv:n henkilöstökehystavoite vuodelle 2017. Maistraatti voi ylittää asetetun henkilöstökehystavoitteen 0,3 htv:llä turvapaikanhakijoiden rekisteröinnin hoitamiseksi. Henkilöstökehys vuodelle 2017 on yhteensä 56,1.

### 2.3.2. Määrärahakehys

Maistraatille osoitetaan maistraattien toimintamomentilta 2 077 000 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 OULUSSA

5. päivänä joulukuuta 2016

12. päivänä joulukuuta 2016



Merja Koponen  
johtaja  
Maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö



Hannu Mäkelä  
Pohjois-Suomen maistraatin päällikkö

POHJOIS-SUOMEN MAISTRAATTI

	2016		2017	
	Jako 2016	Arviototeuma 12/2016	Maistraatin ehdotus 2017	MOK jako 2017
HTV	56,8	55,5	55,8	55,8
Turvapapaikanhakijoiden rekisteröinnin lisä-htv	0,5	0,5	0,25	0,3
<b>HTV YHTEENSÄ</b>	<b>57,3</b>	<b>56</b>	<b>56,05</b>	<b>56,1</b>
<b>TOIMINNAN KULUT</b>				
<b>Aineet, tarvikkeet ja tavarat</b>	<b>60 000</b>	<b>60000</b>	<b>55000</b>	<b>50 867</b>
Arvoltaan vähäiset koneet, kalusteet ja kuljetusvä	25 000	21000	14000	
Toimistotarvikkeet	12 000	12000	14000	
Kirjat, lehdet ja muut painotuotteet	4 000	4500	4000	
Elintarvikkeet, juomat ja tupakka	1 000	800	1000	
Vaatteisto	0	0	0	
Puhdistusaineet ja -tarvikkeet	0	0	0	
Poltto- ja voiteluaineet	1 000	900	500	
Lämmitys, sähkö ja vesi	15 000	15000	15500	
Muut aineet, tarvikkeet ja tavarat	2 000	5800	6000	
<b>Henkilöstökulut</b>	<b>2 895 000</b>	<b>2845000</b>	<b>2803000</b>	<b>2 710 133</b>
Virkasuhteisten varsinaiset palkat	2 266 000			
Virkasuhteisten lomarahat	128 000			
Virkasuhteisten lomarahavapaat (palkanlaskenta)	-26 000			
Virkasuhteisten lomakorvaukset	2 000			
Sairausvakuutus- yms. lakien mukaiset palautukset	-10 000			
Virkasuhteisten palkkiot	20 000			
Ulkoapuisten palkkiot	1 000			
Työnantajan sosiaaliturvamaksut	50 000			
Eläkemaksut	455 000			
Sairausvakuutus- yms. lakien mukaiset sosiaaliturv	9 000			
Tapaturvamaksut	9 000			
<b>Vuokrat</b>	<b>502 000</b>	<b>485000</b>	<b>475000</b>	<b>475 000</b>
Muiden rakennusten vuokrat	468 000		436000	
Kuljetusvälineiden vuokrat	3 000			
Tietokoneiden vuokrat	27 500			
Muiden koneiden ja laitteiden vuokrat	3 000			
Muut vuokrat	500		39000	
<b>Palvelujen ostot</b>	<b>250 000</b>	<b>241000</b>	<b>235000</b>	<b>230 000</b>
Muiden rakennusten korjaus- ja kunnossapitopalvelu	1 000	3000	1000	
Tietokoneiden korjaus- ja kunnossapitopalvelut				
Muiden kon ja lait korjaus- ja kunnossapitopalvelut	5 000	4500	4000	
Muut korjaus- ja kunnossapitopalvelut				
Painatuspalvelut				
Ilmoitus-, mainos- ja markkinointipalvelut	9 000	6000	6000	
Posti	45 000	46000	48000	
Puhelin	40 000	36000	35000	
Tietoliikenne	18 000	16500	17000	
Atk:n käyttöpalvelut	3 000	4000	4000	
Pankkipalvelut	0			
Muut toimistopalvelut	13 500	12500	12500	
Koulutuspalvelut	10 000	12000	10000	
Työterveyspalvelut	57 000	52000	47000	
Työterveysshuollon kustannusten palautukset	-14 000	-14476,8	-13500	
Virkestyspalvelut	9 000	9000	10000	
Muut henkilöstöpalvelut	6 000	6000	6000	
Sivouspalvelut	32 500	32500	32500	
Pesupalvelut				
Ympäristöhoito- ja ylläpitopalvelut	0			
Ravitsemis- ja ravitsemis- ja ravitsemis-	6 000	6000	6000	
Vartiointi- ja turvallisuuspalvelut	2 000	2000	2000	
Asiantuntija- ja tutkimuspalvelut	2 000	2500	2500	
Muut ulkopuoliset palvelut	5 000	5000	5000	
<b>Muut kulut</b>	<b>34 000</b>	<b>27000</b>	<b>24000</b>	<b>21 000</b>
Päivärahat kotimaa	8 000	8000		
Kilometrikorvaukset	8 000	6000		
Matkustuspalvelut kotimaa	18 000	13000		
Matkustuspalvelut ulkomaa				
Muut kustannusten korvaukset				
Patentti- ja lisenssimaksut				
Muut käyttöoikeusmaksut				
Jäsenmaksut kotimaahan				
Muut pakolliset maksut				
Muut kulut				
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>3 741 000</b>	<b>3658000</b>	<b>3592000</b>	<b>3 487 000</b>
<b>TOIMINNAN TUOTOT</b>				
<b>Yhteiskunnan tietohuoltopalvelut</b>	<b>151 000</b>	<b>150000</b>	<b>150000</b>	<b>150 000</b>
Kilinteistötiet. tietop. J	1 000	750		
Tietopalvelu J	125 000	133000		
Tietopalvelu t	25 000	16250		
<b>Holhoustoimen edunvalvontapalvelut</b>	<b>740 000</b>	<b>720000</b>	<b>736000</b>	<b>736 000</b>
Edunvalvojan määr. J	135 000	150000		
Tilintarkastukset J	485 000	450000		
Edunvalv. lupa-asiat J	120 000	120000		
<b>Todistajapalvelut, vihkiminen ja parisuhteen rekisteröintipalvelut</b>	<b>80 000</b>	<b>86000</b>	<b>84000</b>	<b>84 000</b>
Vihkimiset ja rek. J	23 000	23000		
Julkisen notaarin palv. J	45 000	48000		
Kauppanvalvutukset J	12 000	15000		
<b>Henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut</b>	<b>440 000</b>	<b>440000</b>	<b>440000</b>	<b>440 000</b>
Nimenmuutokset J	330 000	330000		
Perhe- ja perintöoik. J	110 000	110000		
<b>Muut tuotot (esim. Kune)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Muu	0	0		
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>1 411 000</b>	<b>1 396 000</b>	<b>1 410 000</b>	<b>1 410 000</b>
<b>NETTOMENOT</b>				
	<b>2 330 000</b>	<b>2 262 000</b>	<b>2 182 000</b>	<b>2 077 000</b>
<b>RAHOITUS</b>				
Toimintamenomääräraha 2016	2 053 006			
Siirtyvä erä 415.28.40.02	276 994			
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>2 330 000</b>			
Turvapapaikanhakijoiden rekisteröinnin lisämääräraha	32 000			
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>2 362 000</b>			