

STRATEGIAKAUSI 2016–2019

SISÄ-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

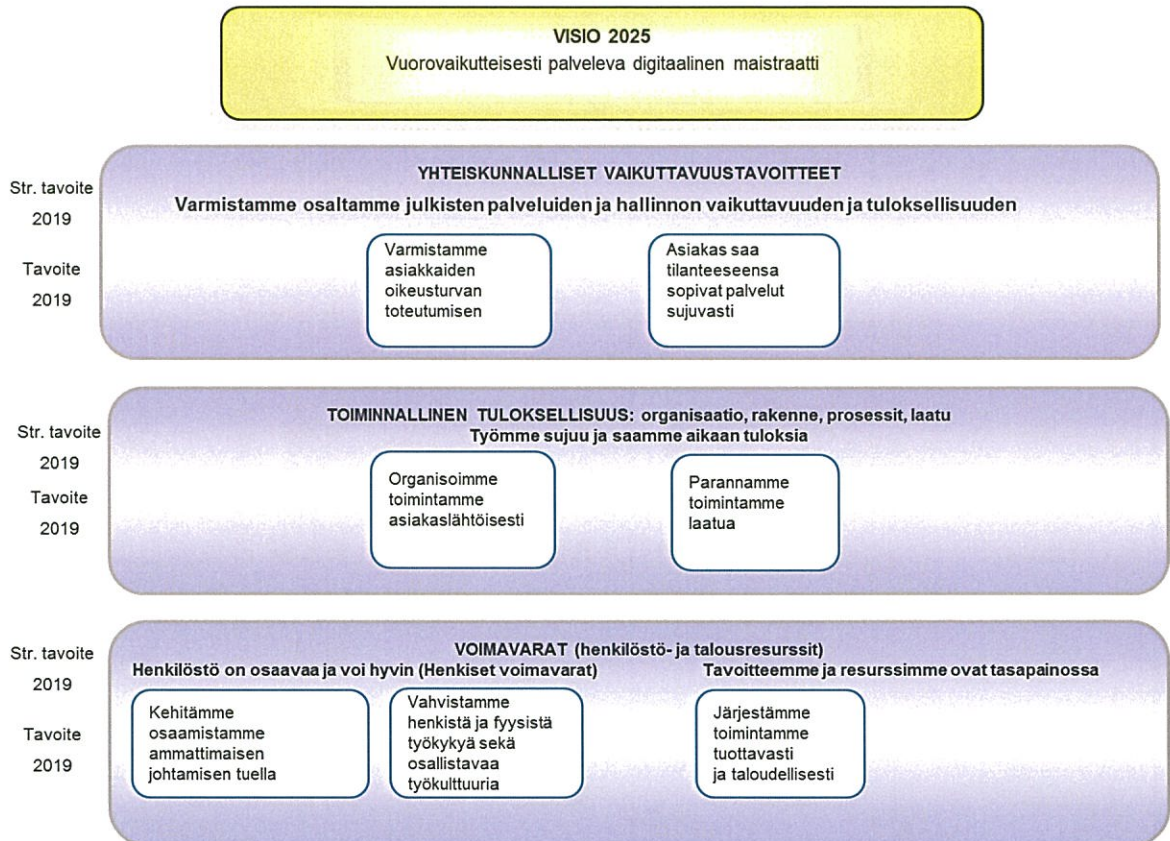
1 STRATEGINEN KEHYS 2016–2019

1.1 Toimintaympäristön muutostekijät

Sisä-Suomen maistraatin toimialue käsittää Pirkanmaan ja Keski-Suomen maakunnat. Molempien maakuntien väestömäärät sekä erityisesti maakuntakeskusten Tampereen ja Jyväskylän asukasmäärät ovat kasvaneet. Maistraatin toimialueen asukasluku oli vuoden 2015 lopussa 781 894. Tällä hetkellä molemmat maakunnat ovat positiivisen kehityksen ja kasvun aluetta. Koko toimialueella yli 74 vuotiaiden osuuden koko väestömäärästä ennustetaan kasvavan merkittävästi. Myös ulkomaalaistaustaisten osuus väestön määrästä tulee jatkamaan kasvuaan. Tämä ja kansainvälistyminen tulee edellyttämään palveluiden kehittämistä. Väestön ikääntyminen johtaa erityisesti holhustoimen asiakasmäärien kasvuun ja edellyttää holhustoimen palvelusisällön kehittämistä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin.

Digitalisaatio tulee tehostamaan palvelujen tuottamista asiakkaille ja vapauttaa resursseja asiantuntijatyöhön. Tämä muutos edellyttää vahvaa, ensisijaisesti asiakasnäkökulmasta tapahtuvaa toimintatapojen kehittämistä. Palveluiden helppo saatavuus on varmistettava myös niille asiakkaille, jotka eivät ole tottuneet tai jotka eivät kykene käyttämään sähköisiä palveluita tai joiden asia edellyttää henkilökohtaista asiointia maistraatin toimipisteessä. Julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelua hyödynnetään käyntiasioinnin turvaamisessa, kun maistraattien omaa toimipisteverkkoa supistetaan.

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)		1	0	0	0	0	0
Edunvalvontaan määrääminen: • Maistraatin päätöksellä ratkaistut, aika keskimäärin	3 kk	3,1 kk	4 kk	3 kk	3 kk	3 kk	3 kk
Edunvalvonta-tilintarkastus: • Yksityisten edunvalvojen vuositilit on tarkastettu tilin saapumisesta maistraattiin, aika keskimäärin	4,7 kk	3,2 kk	6 kk	3,8 kk	3,8 kk	3,8 kk	3,8 kk
Lupa-asiat: • Ratkaisut hakemuksen saapumisesta maistraattiin, aika keskimäärin	1,1 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	86 %	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 asiointin 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 (verkkom- tin kautta tulevat vireille- panot/kaikki vireillepa- not):							
• 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		4,29	3,5	4,0	4,1	4,2	4,2
• Oikeudenmukaisuus		4,29	4	4,1	4,2	4,3	4,3
• Asiantuntijuus		4,27	4	4,1	4,2	4,3	4,3
• Uudistuvuus		4,26	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:

- 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		65	31-50		51-70		51-70
• Strategia ja toiminnan suunnittelu		62	31-50		51-70		51-70
• Henkilöstö		65	31-50		51-70		51-70
• Kumppanuuden ja resurssit		63	31-50		51-70		51-70
• Prosessit		58	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:

- 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, kehittymissuunnitelmien ja mentoroinnin avulla.

Maistraatin muut toimenpiteet 2017:

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

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	3,03	3,41	3,3	3,4	3,5	3,5	3,5
• Johtaminen	2,87	3,33	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
• Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen	2,77	3,38	3,3	3,3	3,4	3,4	3,4
• Työyhteisön toimintakulttuuri	3,55	3,54	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
• Työ- ja toimintaympäristö	3,24	3,57	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
• Asiakastarpeiden huomiointi	-	8,89	8,0	8,0	8,5	8,5	8,5
Sairauspoissaolot, pv/htv	10,1	10,2	9	9	8,7	8,7	8,7

Tavoite 2019: Järjestämme toimintamme tuottavasti ja taloudellisesti

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.

3. Erikoistumistehtävät

Sisä-Suomen maistraatti hoitaa Euroopan kuluttajakeskuksen kautta tulevia tehtäviä:

- Kaikkiin kirjallisina saapuneisiin valituksiin vastataan 5 työpäivän sisällä siitä kun juttu on annettu käsittelijälle käsiteltäväksi ja
- Soviteltavaksi saatetut tapaukset päätetään 90 päivän sisällä siitä kun juttu on saapunut (Suomeen saapuvien osalta) tai laitettu sovitteluun toisen jäsenvaltion ECC toimipisteseen.

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	7,3 %	ei täytetä	7%	6,8 %	6,5 %	6,5 %	6,5 %
Maksullinen julkisoikeudellinen tietopalvelu							
• tuottavuus: suoritetta/ htv	5.501	ei täytetä	7.200	7.100	7.100	7.100	7.100
• taloudellisuus: euroa/suorite	17,63						
Holhustoimen maksulliset palvelut							
• tuottavuus: suoritetta/ htv	873	ei täytetä	680	730	730	730	730
• taloudellisuus: euroa/suorite	111,10						
Maksuttomat henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut							
• tuottavuus: suoritetta/ htv	12.184	ei täytetä	8.375	8.070	8.070	8.070	8.070
• taloudellisuus: euroa/suorite	7,96						
Maksulliset julkisoikeudelliset todistajapalvelut							
• tuottavuus: suoritetta/ htv	7.509	ei täytetä	12.450	10.850	10.850	10.850	10.850
• taloudellisuus: euroa/suorite	13						
Kuluttajaneuvontapalvelut, neuvonta							
• tuottavuus: suoritetta/ htv	1.583	ei täytetä	2.320	2.080	2.080	2.080	2.080
• taloudellisuus: euroa/suorite	83,50						
Kuluttajaneuvontapalvelut							
• Neuvontatapausten lkm	5.517	7.458	8.900*	11.799*	XX	XX	XX
• Sovittelutapausten lkm	495	746	890**	1.180**			

*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.

Sisä-Suomen maistraatille asetetaan 75,7 htv:n henkilöstökehystavoite vuodelle 2017. Maistraatti voi ylittää asetetun henkilöstökehystavoitteen 0,5 htv:llä turvapaikanhakijoiden rekisteröinnin hoitamiseksi. Henkilöstökehys vuodelle 2017 on yhteensä 76,2.

2.3.2. Määrärahakehys

Maistraatille osoitetaan maistraattien toimintamenomomentilta 2 574 000 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 voimaantumiseen 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

x *Syvä's leylässä*

16

_____. päivänä joulukuuta 2016



Auli Peltoniemi
Sisä-Suomen maistraatin päällikkö

SISÄ-SUOMEN MAISTRAATTI

	2016		2017	
	Jako 2016	Arviototeuma 12/2016	Maistraatin ehdotus 2017	MOK jako 2017
HTV	76,7	77,35	75,7	75,7
Turvapaikanhakijoiden rekisteröinnin lisä-htv	0,7		0,5	0,5
HTV YHTEENSÄ	77,4	77,35	76,2	76,2
TOIMINNAN KULUT				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	62 000	90000	70000	69 910
Arvoltaan vähäiset koneet, kalusteet ja kuljetusvä			11500	
Toimistotarvikkeet	44 000		40000	
Kirjat, lehdet ja muut painotuotteet				
Elintarvikkeet, juomat ja tupakka				
Vaatteisto				
Puhdistusaineet ja -tarvikkeet				
Poltto- ja voiteluaineet				
Lämmitys, sähkö ja vesi	18 000		18500	
Muut aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Henkilöstökulut	3 855 000	3911000	3706000	3 706 090
Virkasuhteisten varsinaiset palkat	3 855 000	3911000	3706000	
Virkasuhteisten lomarahat				
Virkasuhteisten lomarahavapaat (palkanlaskenta)				
Virkasuhteisten lomakorvaukset				
Sairausvakuutus- yms. lakien mukaiset palautukset				
Virkasuhteisten palkkiot				
Ulkopuolisten palkkiot				
Työnantajan sosiaaliturvamaksut				
Eiäkemaksut				
Sairausvakuutus- yms. lakien mukaiset sosiaaliturv				
Tapaturvamaksut				
Vuokrat	520 000	497000	509000	509 000
Muiden rakennusten vuokrat	471 500		451500	
Kuljetusvälineiden vuokrat				
Tietokoneiden vuokrat	40 000		35000	
Muiden koneiden ja laitteiden vuokrat				
Muut vuokrat	8 500		22500	
Palvelujen ostot	315 000	315000	305000	305 000
Muiden rakennusten korjaus- ja kunnossapitopalvelut				
Tietokoneiden korjaus- ja kunnossapitopalvelut				
Muiden kon ja laite korjaus- ja kunn.pitopalvelut				
Muut korjaus- ja kunnossapitopalvelut				
Painatuspalvelut				
Ilmoitus-, mainos- ja markkinointipalvelut				
Posti	60 000		60000	
Puhelin	40 000		68000	
Tietoliikenne	35 000		20000	
Atk:n käyttöpalvelut				
Pankkipalvelut				
Muut toimistopalvelut	15 000		9000	
Koulutuspalvelut	18 400		20000	
Työterveyspalvelut	85 000		71400	
Työterveyshuollon kustannusten palautukset	-22 000		-18000	
Virkistyspalvelut	20 000		20000	
Muut henkilöstöpalvelut	15 000		8000	
Siivouspalvelut	38 600		38600	
Pesulapalvelut				
Ympäristöhoito- ja ylläpitopalvelut	0			
Ravitsemis- ja ravitsemis- ja ravitsemis-	10 000		8000	
Vartiointi- ja turvallisuuspalvelut	0			
Asiantuntija- ja tutkimuspalvelut				
Muut ulkopuoliset palvelut				
Muut kulut	30 000	34000	29000	26 000
Päivärahat kotimaa	9 000		9000	
Kilometrikorvaukset	6 000		6000	
Matkustuspalvelut kotimaa	15 000		14000	
Matkustuspalvelut ulkomaat				
Muut kustannusten korvaukset				
Patentti- ja lisenssimaksut				
Muut käyttöoikeusmaksut				
Jäsenmaksut kotimaahan				
Muut pakolliset maksut				
Muut kulut				
YHTEENSÄ	4 782 000	4847000	4619000	4 616 000
TOIMINNAN TUOTOT				
Yhteiskunnan tietohuoltopalvelut	358 000	330000	331000	331 000
Kiinteistööt, tietop. j	3 000	1000	1000	
Tietopalvelu J	325 000	302000	300000	
Tietopalvelu L	30 000	27000	30000	
Holhoustoimen edunvalvontapalvelut	1 112 000	1088000	1155000	1 155 000
Edunvalvojan määr. j	177 000	195000	213000	
Tilintarkastukset j	750 000	700000	740000	
Edunvalv. lupa-asiat j	185 000	193000	202000	
Todistajapalvelut, vihkiminen ja parisuhteen rekisteröintipalvelut	220 000	213000	221000	221 000
Vihkimiset ja rek. j	30 000	24000	37000	
Julkisen notaarin palv. j	110 000	120000	118000	
Kaupantarkastukset j	80 000	69000	66000	
Henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut	295 000	277000	284000	284 000
Nimenmuutokset j	80 000	79000	79000	
Perhe- ja perintöoik. j	215 000	198000	205000	
Muut tuotot (esim. Kune)	46 000	46000	51000	51 000
Muu	46 000	46 000	51 000	
YHTEENSÄ	2 031 000	1 954 000	2 042 000	2 042 000
NETTOMENOT	2 751 000	2 893 000	2 577 000	2 574 000
RAHOITUS				
Toimintamääräraha 2016	2 423 957			
Sirtyvä erä 415.28.40.02	327 043			
YHTEENSÄ	2 751 000			
Turvapaikanhakijoiden rekisteröinnin lisämääräraha	45 000			
YHTEENSÄ	2 796 000			