

STRATEGIAKAUSI 2016–2019

UUDENMAAN 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	11
2.3.2.	Määrärahakehys	11
3	Sopimuksen voimassaolo ja seuranta	12

1 STRATEGINEN KEHYS 2016–2019

1.1 Toimintaympäristön muutostekijät

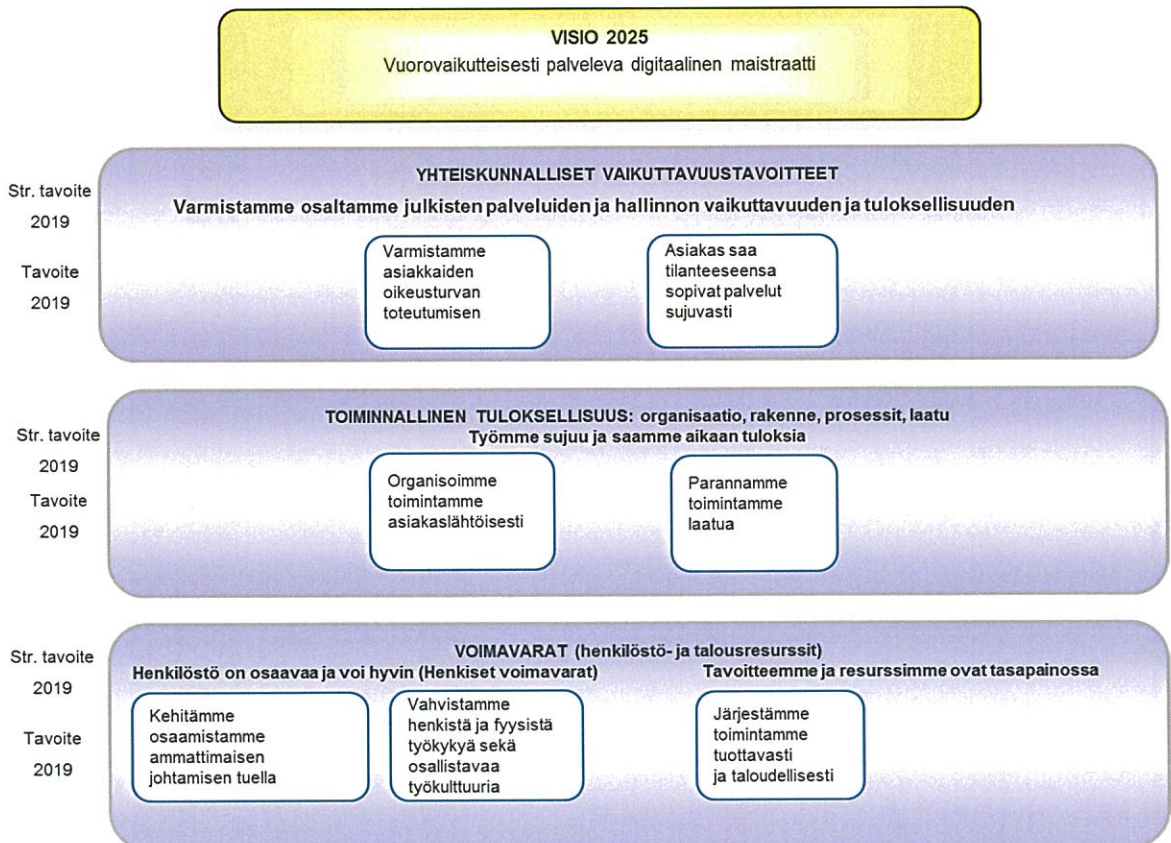
Maistraatin toimintaympäristössä Uudellamaalla kansainvälistyminen tulee jatkumaan edelleen. Ulkomaalaisten määrä jatkaa kasvuun, mutta volyymin arviointi on erittäin vaikeaa. Erityisesti turvapaikan hakijoiden määrän kehityksen arvioiminen on mahdotonta.

Kaupungistuminen ja muuttovirta erityisesti pääkaupunkiseudulle jatkuu arvioiden mukaan voimakkaana.

Ikääntyminen vahvistanee holhustoimen asiakaskunnan määrää entisestään.

Valtionhallinnon rakenneuudistus tulee vaikuttamaan myös maistraattiin. Myös digitalisoituminen ja siihen liittyvä toiminnan uudistaminen tulee olemaan haaste.

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: Jatkamme toimintojen yhtenäistämistä.

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	I-U: 2,6 kk H: 4,87 kk	3 kk	4 kk	3 kk	3 kk	3 kk	3 kk
Edunvalvonta-tilintarkastus: • Yksityisten edunvalvojien vuositilit on tarkastettu tilin saapumisesta maistraattiin, aika keskimäärin	I-U: 4,7 kk L-U: 1,8 kk H: 4,0 kk	4,5 kk	6 kk	3,8 kk	3,8 kk	3,8 kk	3,8 kk
Lupa-asiat: • Ratkaisut hakemuksen saapumisesta maistraattiin, aika keskimäärin	I-U: 1,57 kk H: 1,63 kk	1,6 kk	2 kk	1,2 kk	1,2 kk	1,2 kk	1,2 kk
Kuluttajaneuvonta: • Valtakunnallinen puhelinneuvonta: puhelinneuvontaan yrittäneistä asiakkaista on palveltu vähintään	I-U: 83 %	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		4,04	3,5	4,0	4,1	4,2	4,2
• Oikeudenmukaisuus		4,08	4	4,1	4,2	4,3	4,3
• Asiantuntijuus		3,96	4	4,1	4,2	4,3	4,3
• Uudistuvuus		3,83	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		53	31-50		51-70		51-70
• Strategia ja toiminnan suunnittelu		45	31-50		51-70		51-70
• Henkilöstö		48	31-50		51-70		51-70
• Kumppanuuden ja resurssit		50	31-50		51-70		51-70
• Prosessit		53	31-50		51-70		51-70
Riskienhallintaosion sisäisen valvonnan itsearviointikyselyssä, pisteet 1-5	I-U: 3,6 L-U: 4,2 H: 2,8	3,8	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 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 kehittämällä 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	I-U: 3,30 L-U: 3,44 H: 3,09	2,98	3,3	3,4	3,5	3,5	3,5
• Johtaminen	I-U: 3,42 L-U: 3,69 H: 3,04	2,76	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
• Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen	I-U: 3,08 L-U: 2,95 H: 2,57	2,89	3,3	3,3	3,4	3,4	3,4
• Työyhteisön toimintakulttuuri	I-U: 3,63 L-U: 3,94 H: 3,53	3,30	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
• Työ- ja toimintaympäristö	I-U: 3,24 L-U: 3,37 H: 3,15	3,08	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
• Asiakastarpeiden huomiointi	-	8,71	8,0	8,0	8,5	8,5	8,5
Sairauspoissaolot, pv/htv	I-U: 6,5 L-U: 5,2 H: 18,3	12	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

Uudenmaan maistraatti hoitaa Euroopan kuluttajakeskuksen kautta tulevia tehtäviä:

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

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	I-U: 10,1 % L-U: 7,6 % H: 7,3 %	ei täy- tetä	7 %	6,8 %	6,5 %	6,5 %	6,5 %
Maksullinen julkisoikeudellinen tietopalvelu • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite	I-U: 6.741 L-U: 6.637 H: 6.986 I-U: 15,18 L-U: 15,56 H: 15,08	ei täy- tetä	7.200	7.100	7.100	7.100	7.100
Holhustoimen maksulliset palvelut • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite	I-U: 573 L-U: 552 H: 646 I-U: 178,7 L-U: 187,01 H: 163	ei täy- tetä	680	730	730	730	730
Maksuttomat henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite	I-U: 4.350 L-U: 5.185 H: 4.697 I-U: 23,53 L-U: 19,91 H: 22,42	ei täy- tetä	8.375	8.070	8.070	8.070	8.070
Maksulliset julkisoikeudelliset todistajapalvelut • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite	I-U: 7.682 L-U: 6.368 H: 16.551 I-U: 13 L-U: 16 H: 6	ei täy- tetä	12.450	10.850	10.850	10.850	10.850
Kuluttajaneuvontapalvelut, neuvonta • tuottavuus: suoritetta/ htv • taloudellisuus: euroa/suorite	I-U: 1.919 I-U: 62,21	ei täy- tetä	2.320	2.080	2.080	2.080	2.080
Kuluttajaneuvontapalvelut • Neuvontatapausten lkm • Sovittelutapausten lkm	I-U: 18.255 I-U: 2.292	16.466 1.642	19.650* 1.960**	25.429* 2.543**	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.

Uudenmaan maistraatille asetetaan 173,2 htv:n henkilöstökehystavoite vuodelle 2017. Maistraatti voi ylittää asetetun henkilöstökehystavoitteen 1 htv:llä turvapaikanhakijoiden rekisteröinnin hoitamiseksi. Henkilöstökehys vuodelle 2017 on yhteensä 174,2.

2.3.2. Määrärahakehys

Maistraatille osoitetaan maistraattien toimintamenomomentilta 6 450 000 euron suuruisen 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

~~Helsingissä~~

13. päivänä joulukuuta 2016



Kari Mylly
Uudenmaan maistraatin päällikkö

UUDENMAAN MAISTRAATTI

	2016		2017	
	Jako 2016	Arviototeuma 12/2016	Maistraatin ehdotus 2017	MOK jako 2017
HTV	177,2	177,09	173,2	173,2
Turvapapaikanhakijoiden rekisteröinnin lisä-htv	1,2	1,2	1	1,0
HTV YHTEENSÄ	178,4	178,29	174,2	174,2
TOIMINNAN KULUT				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	150 000	150000	152000	151 121
Arvoltaan vähäiset koneet, kalusteet ja kuljetusvä	15 000			
Toimistotarvikkeet	61 000			
Kirjat, lehdet ja muut painotuotteet	15 000			
Elintarvikkeet, juomat ja tupakka	4 000			
Vaatteisto				
Puhdistusaineet ja -tarvikkeet	500			
Poltto- ja voiteluaineet	500			
Lämmitys, sähkö ja vesi	45 000			
Muut aineet, tarvikkeet ja tavarat	9 000			
Henkilöstökulut	8 730 000	8730000	8710000	8 413 879
Virkasuhteisten varsinaiset palkat				
Virkasuhteisten lomarahat				
Virkasuhteisten lomarahavapaat (palkanlaskenta)				
Virkasuhteisten lomakorvaukset				
Sairausvakuutus- yms. lakien mukaiset palautukset				
Virkasuhteisten palkkiot				
Ulkoapuolisten palkkiot				
Työnantajan sosiaaliturvamaksut				
Eläkemaksut				
Sairausvakuutus- yms. lakien mukaiset sosiaaliturv				
Tapaturvamaksut				
Vuokrat	1 880 000	1650717	1585000	1 585 000
Muiden rakennusten vuokrat	1 744 000			
Kuljetusvälineiden vuokrat	1 000			
Tietokoneiden vuokrat	90 000			
Muiden koneiden ja laitteiden vuokrat	30 000			
Muut vuokrat	15 000			
Palvelujen ostot	750 000	958855	837000	792 000
Muiden rakennusten korjaus- ja kunnossapitopalvelu	800			
Tietokoneiden korjaus- ja kunnossapitopalvelut	1 000			
Muiden kon ja laitt korjaus- ja kunn.pitopalvelut	4 000			
Muut korjaus- ja kunnossapitopalvelut	1 700			
Painatuspalvelut	1 600			
Ilmoitus-, mainos- ja markkinointipalvelut	9 000			
Posti	102 000			
Puhelin	140 000			
Tietoliikenne	23 000			
Atk:n käyttöpalvelut	18 000			
Pankkipalvelut	150			
Muut toimistopalvelut	5 000			
Koulutuspalvelut	26 550			
Työterveyspalvelut	150 000			
Työterveyshuollon kustannusten palautukset				
Virkistyspalvelut	53 100			
Muut henkilöstöpalvelut	18 000			
Siivouspalvelut	90 000			
Pesulapalvelut	100			
Ympäristöhoito- ja ylläpitopalvelut	4 000			
Ravitsemis- ja ravitsemis- ja ravitsemis-	6 500			
Vartiointi- ja turvallisuuspalvelut	54 000			
Asiantuntija- ja tutkimuspalvelut	100			
Muut ulkopuoliset palvelut	41 400			
Muut kulut	38 000	38000	51000	51 000
Päivärahat kotimaa	10 500			
Kilometrikorvaukset	14 000			
Matkustuspalvelut kotimaa	7 500			
Matkustuspalvelut ulkomaa				
Muut kustannusten korvaukset	2 300			
Patentti- ja lisenssimaksut				
Muut käyttöoikeusmaksut	100			
Jäsenmaksut kotimaahan				
Muut pakolliset maksut	800			
Muut kulut	2 800			
YHTEENSÄ	11 548 000	11527572	11335000	10 993 000
TOIMINNAN TUOTOT				
Yhteiskunnan tietohuoltopalvelut	1 120 000	1068870	1070000	1 080 000
Kiinteistötiet. tietop. J	20 000	13290		
Tietopalvelu J	950 000	996356		
Tietopalvelu L	150 000	59224		
Holhoustoimen edunvalvontapalvelut	2 015 000	1834580	1900000	2 000 000
Edunvalvojan määr. J	290 000	283536		
Tilintarkastukset J	1 400 000	1281823		
Edunvalv. lupa-asiat J	325 000	269221		
Todistajapalvelut, vihkiminen ja parisuhteen rekisteröintipalvelut	1 220 000	1133839	1150000	1 160 000
Vihkimiset ja rek. J	100 000	107436		
Julkisen notaarin palv. J	800 000	793753		
Kauppanvahvistukset J	320 000	232650		
Henkilö-, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut	260 000	247655	228000	250 000
Nimenneuotokset J	79 000	74863		
Perhe- ja perintöoik. J	181 000	172792		
Muut tuotot (esim. Kune)	52 000	52000	53000	53 000
Muu	52 000	52 000		
YHTEENSÄ	4 667 000	4 336 944	4 401 000	4 543 000
NETTOMENOT	6 881 000	7 190 628	6 934 000	6 450 000
RAHOITUS				
Toimintamenoääräraha 2016	6 062 977			
Siirtyvä erä 415.28.40.02	818 023			
YHTEENSÄ	6 881 000			
Turvapapaikanhakijoiden rekisteröinnin lisämääräraha	78 000			
YHTEENSÄ	6 959 000			