







Hallintopalvelut – toiminnallisten tavoitteiden toteutuminen

Arvio toteumasta		
0 =		tavoite ei tule toteutumaan
1 =		epävarma toteutuminen, "ehkä"
2 =		tulee todennäköisesti toteutumaan tai on jo toteutunut
Näkökulma	Strateginen tavoite	
Turvallinen, sujuva arki	Lähipalvelut toteutetaan palvelulupauksen mukaisesti, kustannustehokkaasti, asukaslähtöisinä.	
	Vahvistetaan kuntalaisten hyvinvointia suunnitelmallisella tekemisellä.	
	Parannetaan arjen turvallisuutta.	
Näkökulma	Strateginen tavoite	
Vastuullinen, kehittävä vire	Kuntakonserni toimii vahvistaen työllisyyttä sekä yrittäjyyttä.	
	Toimintatapoja kehitetään ketterästi ja tuloksellisesti tietoon pohjaten.	
	Kunnan hankinnoissa, investoinneissa ja palvelukehityksessä noudatetaan vastuullisuutta.	
Näkökulma	Strateginen tavoite	
Osallistava yhteisöllisyys	Päätöksenteko on avointa ja osallistavaa.	
	Rakennetaan yhteisöllisyyttä tukemalla yhteistä tekemistä.	
	Vahvistetaan luottamusta osallistavalla johtamisella.	

Turvallinen, sujuva arki - Vastuullinen, kehittävä vire - Osallistava yhteisöllisyys			Seuranta	
Strategiatavoite	Hallintopalveluiden strategiaa tukevat tavoitteet ja toimenpiteet	Mittari ja tavoitearvo	Tavoitteen edistyminen/toteutuminen 30.6	Arvio toteumasta
	Yleishallinto: Kunnan asiakaspalvelu toteutetaan monikanavaisena ja viestintä on ennakkoivaa ja huomioi eri kuntalaisryhmät. Kuntalaiskysely on toteutettu ja toimenpiteet viety käytäntöön.	Asiakastytyväisyys (tavoitearvo 80 %-tyytyväisiä) Kotisivujen keräämä data: sivuvierailujen TOP 10, palautteiden määrä ja käsittelyaika.	Markkinoinnista erillinen raportti. Palautteiden määrää n.70 . Kuntalaiskysely toteutettu, toimenpiteet viedään suunnitelmiin.	●
	Yleishallinto: Kunnan jatkuvuus ja yleisen valmiussuunnitelman täytäntöönpanon varmistaminen	Valmiusharjoitukset kaksi kertaa vuodessa ja joryarviointi.	Kunta osallistuu Uusimaa 23 ja TAISTO kyberharjoituksiin	●
	Yleishallinto: Kunnanhallituksen avoin kokous 1xvuodessa .	Avoin kokous toteutuu vuosittain 30.10 mennessä.	Avoin kokous toteutuu syksyn ajan a.	●
	Tukipalvelut: Osallistavan johtamisen toimintamalli, sekä osallisuus ja kehittäminen työyhteisössä.	Yhteistoiminnalliset säännölliset kokoukset työpaikoilla, työtyytyväisyyskyselyt ja kehityskeskustelujen määrä/laatu (uusi hr-järjestelmä). > työtyytyväisyyskyselyn taso 3,5. Kehityskeskustelut 25/25.	Työhyvinvointikysely toteutettiin 17-30.4.2023. Kyselyn taso 3,75. Kehityskeskustelut toteutuneet työhyvinvointikyselyn tulosten perusteella 73%:sti Uutta kehityskeskustelupohjaa hr-järjestelmässä ei ole otettu käyttöön.	●
	Tukipalvelut: Talous- ja HR- järjestelmien sekä tietohallinnon muutoshankkeen (Telia palvelutuottajavaihdos) onnistunut loppuunsaattaminen	Prosessikuvausten laadinta keskeisistä prosesseista uusien toimintakäytäntöjen osalta ja prosessin sujuvuuden säännöllinen läpikäynti palveluntuottajan kanssa	Talouden vastuunjakotaulukot on käyty läpi ja prosesseja on tarkasteltu palveluntuottajan kanssa säännöllisesti yhteisissä palavereissa. Prosessikuvauksia (kaaviot) ei ole erikseen laadittu	●
	Tukipalvelut: Toimintatapojen kehittäminen palvelukyselyihin perustuen	Palvelukyselyt toteutetaan 5/2023 mennessä	Palvelukyselyt toteutettu ja tuloksia käyty läpi palvelualueen johtoryhmässä	●
	Maaseutu: avoin viestiminen ja neuvonta viestintäsuunnitelman mukaisesti.	Vuodessa 9 viljelijäkirjettä sähköpostilla.	Ohjelmakauden vaihdos lisännyt viestinnän tarvetta. 11 viljelijäviestiä kesäkuun loppuun mennessä, loppuvuonna vielä muutama	●
	Maaseutu: asiakaspalautteen jatkuva keräminen ja sykleittäin tehtävät (n. 3 v. välein) asiakastytyväisyyskyselyt. Nostetaan palautekanavan näkyvyyttä ja kehitetään toimintaa saadun palautteen mukaan parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen takaamiseksi.	Saatu palaute (kpl) ja kyselyn tulokset. Laajan asiakastytyväisyyskyselyn toteuttaminen koko yhteistoiminta-alueella.	Palautekysely uudistettu, asiakastytyväisyyskysely aikataulutettu syksyille.	●
	Maaseutu: Kehitetään sähköisiä palveluja vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja edistetään asiakkaiden digitaaloja muuttavassa toimintaympäristössä. Hyödynnetään verkostoyhteistyötä. Asiakaskontaktien seuraaminen kk tasolla sekä asiakaspalvelutehtävien painottaminen maaseutuhallintopalveluiden vuosikellon ja asiakaspalvelutarpeen mukaisesti.	Viljelijöiden (tuenhakijoiden) tukihakokoulutusten/teematyöpajojen määrä.	Teams- tai hybridikoulukset 6 kpl, livetilaisuudet 3 kpl	●
	TE ja maahanmuutto: kunnan työllisyys- ja maahanmuuttopalvelut järjestetään kustannustehokkaasti ja asukaslähtöisesti, palvelut ovat helposti saavutettavia ja asiakasta hyödyttäviä.	Resurssien karttumismittaristo ja kykyviisarit, asiakastietojärjestelmien tuottama data, asiakaspalvelukyselyt 2 x vuodessa. Tavoitearvo on tasolla hyvä (huono-välttävä-hyvä-erinomainen)	Resurssien karttumismittariston käytettävyyden parantamistaoppilaitosyhteistyönä tehty ja aikataulutettu syksyille, kykyviisari ja Foreammatti käytössä. Asiakaspalvelukysely aikataulutettu syksyille.	●
	TE ja maahanmuutto: avoin ja ajantasainen viestintä, päivitettyt sivut ja esteetön tiedonkulku.	Asiakastietojärjestelmä ja asiakasraati asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseksi; kohderyhmien tuottama palaute tavoitearvoksi hyvä (asteikolla: huono-välttävä-hyvä-erinomainen)	Asiakastietojärjestelmä käytössä ja kerätään dataa, asiakasraatia koottu ja toimintatapa selvitetty	●
	TE ja maahanmuutto: Yritysten toimintaedellytyksiä työllistämisessä vahvistetaan yhteistyössä MYK:in ja TE-hallinnon kanssa.	Tavoitteita seurataan palautteiden kautta. Työnantaja-asteikon palaute > hyvä. Työttömien työnhakijoiden tavoitteellisen työllistymisen tuloksellisuuden palautearvo > hyvä (asteikko: huono-välttävä-hyvä-erinomainen). Kunnan työttömyys%:n tavoitetaso on säilyä Uudenmaan kolmen alhaisimman tasolla.	Palautteen järjestelmällistä keräämistä edistetty toimintaympäristön muutoksissa, aikataulutettu syksyille. Yhteistyö MYK:in ja TE-hallinnon kanssa tiivistynyt viikottaiseksi. Työttömyysprosentti tavoitetasolla edelleen.	●