


















## Liite Osavuosisiksaus 3/2023 Hallintopalveluiden tavoitteiden toteutuminen

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

## Liite Osavuosikatsaus 3/2023 Hallintopalveluiden tavoitteiden toteutuminen

| Turvallinen, sujuva arki - Vastuullinen, kehittävä vire - Osallistava yhteisöllisyys |   |   | Seuranta   |                  |
|--|---|---|--|------------------|
| Strategiatavoite   | Hallintopalveluiden strategiaa tukevat tavoitteet ja toimenpiteet   | Mittari ja tavoitearvo  | Tavoitteen edistyminen/toteutuminen 30.9.  | Arvio toteumasta |
|     | Yleishallinto: Kunnan asiakaspalvelu toteutetaan monikanavaisena ja viestintä on ennakoivaa ja huomioi eri kuntalaisryhmät.<br>Kuntalaiskysely on toteutettu ja toimenpiteet viety käytäntöön.  | Asiakastytyväisyys (tavoitearvo 80 % -tyytyväisiä)<br>Kotisivujen keräämä data: sivuvierailujen TOP 10, palautteiden määrä ja käsittelyaika.  | Markkinoinnista tehdään aina erillinen raportti. Palautteiden määrää n.70 .<br>Kuntalaiskysely johdosta toimenpiteet sovittu.  | ●                |
|     | Yleishallinto: Kunnan jatkuvuus ja yleisen valmiussuunnitelman täytäntöönpanon varmistaminen  | Valmiusharjoitukset kaksi kertaa vuodessa ja joryarviointi.   | Kunta osallistuu Uusimaa 23 joka on mittava koko kunnan harjoitus. Hallintopalvelujen valmiussuunnitelma hyväksytty ja viedään parhailaan henkilöstön tietoon.   | ●                |
|     | Yleishallinto: Kunnanhallituksen avoin kokous 1xvuodessa .  | Avoin kokous toteutuu vuosittain 30.10 mennessä.  | Avoin kokous toteutetaan vuoden loppuun mennessä.  | ●                |
|     | Tukipalvelut: Osallistavan johtamisen toimintamalli, sekä osallisuus ja kehittäminen työyhteisöissä.  | Yhteistoiminnalliset säännölliset kokoukset työpaikoilla, tyytyväisyyskyselyt ja kehityskeskustelujen määrä/laatu (uusi hr-järjestelmä). > tyytyväisyyskyselyn taso 3,5. Kehityskeskustelut 25/25.  | Työhyvinvointikysely toteutettiin 17-30.4.2023. Kyselyn taso 3,75. Työhyvinvointisuunnitelmat valmistelussa yksiköissä. 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  | Prosessikuvaston laadinta keskeisistä prosesseista uusien toimintakäytäntöjen osalta ja prosessien 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 sekä tuloksikot vieneet toimenpiteet omiin suunnitelmiin.   | ●                |
|     | 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.<br>Laajan asiakastytyväisyyskyselyn toteuttaminen koko yhteistoiminta-alueella.  | Palautekysely uudistettu, asiakastytyväisyyskysely aikataulutettu syksyille.   | ●                |
|   | Maaseutu: Kehitetään sähköisiä palveluja vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja edistetään asiakkaiden digitaatioita muuttuvassa toimintaympäristössä. Hyödynnetään verkostoyhteistyötä. Asiakaskontaktien seuraaminen kk tasolla sekä asiakaspalvelutehtävien painottaminen maaseutuhallintopalveluiden vuosikellon ja asiakaspalvelutarpeen mukaisesti. | Viljelijöiden (tuenhakijoiden) tukihakukoulutusten/teematyöpajojen määrä.   | Teams- tai hybridikoulukset 6 kpl, livetilaisuudet 3 kpl   | ●                |
|   | TE ja maahanmuutto: kunnan työllisyys- ja maahanmuuttopalvelut järjestetään kustannustehokkaasti ja asiakaslähtöisesti, 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 työllistämässä 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.   | ●                |