















Hallintopalveluiden tavoitteet 2024

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

Strategiatavoite	Hallintopalveluiden strategiaa tukevat tavoitteet ja toimenpiteet	Mittarit
	<p>Yleishallinto: Hallintopalvelut toteuttaa vuosittaisen kuntalaiskyselyn osana FIKSu-kuntastrategiahanketta ja erillisen viestintää arvioivan kyselyn.</p>	<p>Kuntalaiskysely muutokset 2023-2024 - laadullinen arvio toimenpiteistä Soten ja joukkoliikennepalvelujen osalta.</p> <p>Kotisivu- ja muu palautemittaus: Sivuvierailujen TOP 10, seuraajien määrä, kuntalaispalautteiden määrä ja käsittelyaika.</p>
	<p>Yleishallinto: Kuntalaisten koettu arkiturvallisuus paranee. Kuntaorganisaation häiriötilannejohtaminen edistää turvallisuudentunnetta.</p>	<p>Hyteindikaattorit turvallisuuden osalta (osana hyteraportointia) Turvallisuusarvio osana kuntalaiskyselyä. Kunnan valmiusjohtoryhmän vuosittainen arvio johtamisen sekä viestinnän onnistumisesta (harjoitukset sekä mahdolliset häiriötilanteet)</p>
	<p>Yleishallinto: Kuntalaisten osallisuuden vahvistaminen (esim.asukasraati-tyyppisen toiminnan käyttöönotto) yhdessä Sihyn kanssa. Osallisuusbudjetoinnin mahdollisuudet kunnassa on selvitetty.</p>	<p>Tilaisuuksien määrä ja osallistujamäärä. 10 kpl ja 200 osallistujaa. Valmistelun avoimuudesta säännöllinen arvio kuntalaiskyselyssä.</p>
	<p>Tukipalvelut: Kunnan palveluiden tietoturvasoa parannetaan. Kuntaorganisaation sisäistä osaamista ja henkilökäyttäjien osaamista vahvistetaan. Kunnan palveluihin kohdistuvat tietoturvahäiriöt sekä keskeytykset minimoidaan.</p>	<p>Navisec tietoturvatestit on suorittanut 90 % henkilökunnasta. Koulutusten määrä /koulutuspäivät. Palvelukeskeysten määrä /aika (kunnan palvelutoiminta)</p>
	<p>Tukipalvelut: Kunnan ulkoistettujen henkilöstö- ja talouspalveluiden toimintavarmuuden sekä laadun turvaaminen.</p>	<p>Laatupoikkeamien määrä ja toimenpiteet (SLA) Reklamaatioita ei ole jätetty yhtään. Sisäisen palautteen määrä ja arviot palveluiden toimivuudesta. (hapa kysely)</p>
	<p>Tukipalvelut: Hankintasopimushallinnan parantaminen.</p>	<p>Toteutettu integraatio Dynastyn ja Clodian välillä (jolloin saadaan sopimukset yhden järjestelmän alle ja parannetaan seuranta. Käyttöönotto tavoite Q3/2024 jolloin kaikkien voimassa olevien hankintasopimusten hallinnointi ja seuranta siirtyy Clodiaan.</p>
	<p>Tukipalvelut: Kunnan tiedonhallintasuunnitelma laadittu ja otettu käyttöön. Sähköinen arkistoratkaisu otettu käyttöön. Kuntalaisten asiakaspalvelukanavat toimivat asiakaslähtöisesti eri kuntalaisryhmät huomioiden.</p>	<p>Kunnan johtoryhmän arvio tiedonhallinnan ja tiedolla johtamisen toimivuudesta. Kuntalaiskyselyn tulokset kunnan asiakaspalvelun laadusta ja saavutettavuudesta. Asiakaskontaktien määrä ja vasteajat.</p>

Strategiatavoite	Hallintopalveluiden strategiaa tukevat tavoitteet ja toimenpiteet	Mittarit
	<p>Tukipalvelut: Vahvistetaan organisaatiossa osallistavan johtamisen toimintamallia sekä yhteiskehittämistä.</p> <p>Henkilöstöhallinnon uusi ohjelmisto on onnistuneesti käyttöönotettu. (Provincia)</p>	<p>Yhteistoiminnalliset työpaikkakokoukset toteutuvat säännöllisesti. Kunnan työhyvinvointisuunnitelma valmis 1/2024.</p> <p>Työhyvinvointikyselyn tavoitetaso 3,5/ tulos 3,7 (2025 seuraava kysely)</p> <p>Kehityskeskustelut 90 % toteutuneet.(2023/66%). Esihenkilöarvio hr-ohjelmiston toimivuudesta.</p>
	<p>Tukipalvelut: Viestintä ja markkinointi: kunnan strategiassa määriteltyjä tavoitteita tuetaan ja vahvistetaan yhtenäisellä kuntamarkkinoinnilla.</p> <p>Kunnan tapahtumatuotanto vahvistaa kunnan pitovoimaa ja tavoittaa kaikki kansalaisryhmät.</p> <p>Museo- ja kulttuuripalvelut toteuttaa palveluja yhteistyössä paikallisten yhdistysten ja toimijoiden kanssa.</p>	<p>Palveluista ja päätöksistä viestintä oikea-aikaisesti, luotettavasti ja saavutettavasti.</p> <p>Tapahtumien määrä ja osallistujien määrä. Viestintäkyselyllä mitataan kuntalaisten arviota kunnan viestinnän onnistumisesta.</p> <p>Museoiden kävijämäärä sekä asiakaspalaute kehittämistoimenpiteiden tueksi.</p>
	<p>Maaseutu: Riskinarviointi on osa maksajaviraston hyväksymisperusteita ja sisäistä valvontaa.</p> <p>Vastuukunta huolehtii, että käytännön menettelyt, työjärjestelyt (eriyttäminen), tietoturva ja petosriskien kartoitus ja seuranta pidetään tavoitteellisella tasolla, ennakoidaan ja poikkeamiin reagoidaan välittömästi.</p>	<p>Katselmointi vuosittain (maksajavirastovakuutus), arviointi ja poikkeamien osalta korjaavat toimet. Palvelutavoitteet toteutuvat maksajavirastosopimuksen mukaisesti. Tavoitearvo: Poikkeamia 0 kpl.</p>
	<p>Maaseutu: Avoin viestiminen ja neuvonta viestintäsuunnitelman mukaisesti ja palveluiden saavutettavuus. Asiakaspalautteiden jatkuva kerääminen ja sykleittäin (noin 3 v välein) asiakastytyväisyyskyselyt. Nostetaan palautekanavan sekä kotisivujen näkyvyyttä ja kehitetään toimintaa parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen takaamiseksi.</p>	<p>Saatu palaute (kpl) ja kyselyn tulokset. Laajan asiakastytyväisyyskyselyn toteuttaminen koko yhteistoiminta-alueella ja saatujen vastausten määrä/vastausprosentti. Tavoitearvo: asiakaspalaute tasolla hyvä.</p>
	<p>TE ja maahanmuutto: kunnan työllisyys- ja maahanmuuttopalvelut järjestetään kustannustehokkaasti ja asukaslähtöisesti, palvelut ovat helposti saavutettavia ja asiakasta hyödyttäviä.</p>	<p>Resurssien karttumismittaristo ja kykyviisari: asiakastietojärjestelmien tuottama data, asiakaspalvelukyselyt 1 x vuodessa.</p> <p>Tavoitearvo on tasolla hyvä (huono-välttävä-hyvä-erinomainen)</p>
	<p>TE ja maahanmuutto: avoin ja ajantasainen viestintä, päivitetty sivut ja esteetön tiedonkulku.</p>	<p>Asiakastietojärjestelmä ja asiakasraati asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseksi; kohderyhmien tuottama palaute tavoitearvoksi hyvä (asteikolla: huono-välttävä-hyvä-erinomainen)</p>
	<p>TE ja maahanmuutto: Yritysten toimintaedellytyksiä työllistämässä vahvistetaan yhteistyössä MYK:in ja TE-hallinnon kanssa.</p>	<p>Tavoitteita seurataan palautteiden kautta.</p> <p>Työnantaja-asteikon palaute > hyvä.</p> <p>Työttömien työnhakijoiden tavoitteellisen työllistymisen tuloksellisuuden palautearvo > hyvä (asteikko: huono-välttävä-hyvä-erinomainen).</p> <p>Kunnan työttömyys-%:n tavoitetaso on kolmen alhaisimman tasolla Uudellamaalla.</p>