








### 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.

Kuva 1. Näkökulmat ja kuvien kytkentä strategiatavoitteisiin

## Kunnanhallitus 9.9.2024 Osavuositarkastus. Liite 3. Hallintopalvelualueen tavoitteiden toteutuminen

Turvallinen, sujuva arki - Vastuullinen, kehittävä vire - Osallistava yhteisöllisyys			Seuranta	
Strategiatavoite	Hallintopalveluiden strategiaa tukevat tavoitteet ja toimenpiteet	Mittarit	Tavoitteen edistyminen/toteutuminen	Arvio toteumasta
	Yleishallinto: Hallintopalvelut toteuttaa vuosittaisen kuntalaiskyselyn osana FIKSu-kuntastrategiahanketta ja erillisen viestintää arvioivan kyselyn.	Kuntalaiskysely muutokset 2023-2024 - laadullinen arvio toimenpiteistä Soten ja joukkoliikennepalvelujen osalta.  Kotisivu- ja muu palautemittaus: Sivuvierailujen TOP 10, seuraajien määrä, kuntalaispalautteiden määrä ja käsittelyaika.	Kysely toteutettu elokuun alkuun mennessä. Tulokset raportoidaan syyskuussa. Mittarit: Kotisivut Käyttäjää 84 501 Katselija 334 593 (Mitä Ihmettä piikki!) TOP 5; Etusivu, Mitä Ihmettä etusivu, Työpaikat, Ateriapalvelut, hallinto päät.teko ja VAKA palvelut Palautteita ja kysymyksiä; 15-30 kpl per kk. Pyritään vastaamaan heti (pl.heinäkuu)	●
	Yleishallinto: Kuntalaisten koettu arkiturvallisuus paranee. Kuntaorganisaation häiriötilannejohtaminen edistää turvallisuudentunnetta.	Hyteindikaattorit turvallisuuden osalta (osana hyteraportointia) Turvallisuusarvio osana kuntalaiskyselyä. Kunnan valmiusjohtoryhmän vuosittainen arvio johtamisen sekä viestinnän onnistumisesta (harjoitukset sekä mahdolliset häiriötilanteet)	Turvallisuusarvio kuntalaiskyselyssä elokuussa raportoidaan. Uusimaa harjoituspalautte käyty läpi touko-kesäkuussa vs-joryssä. Oma harjoitus 3.10 kunnan turvallisuusvastaavan johdolla. Vs-joryn arvio joulukuussa 2024.	●
	Yleishallinto: Kuntalaisten osallisuuden vahvistaminen (esim.asukasraati-tyyppisen toiminnan käyttöönotto) yhdessä Siihin kanssa. Osallisuusbudjetoinnin mahdollisuudet kunnassa on selvitetty.	Tilaisuuksien määrä ja osallistujamäärä. 10 kpl ja 200 osallistujaa. Valmistelun avoimuudesta säännöllinen arvio kuntalaiskyselyssä.	4 tilaisuutta 144 osallistujaa. Eriksen ulkopuolisen (Finggrid) sähköverkkotilaisuudet - isot osallistujamäärät. Maaseutuyksikön infotilaisuus, runsaat 100 osallistujaa kahdessa tilaisuudessa.	●
	Tukipalvelut: Kunnan palveluiden tietoturvasoaa parannetaan. Kuntaorganisaation sisäistä osaamista ja henkilökäyttäjien osaamista vahvistetaan. Kunnan palveluihin kohdistuvat tietoturvahäiriöt sekä keskeytykset minimoidaan.	Navisec tietoturvatesti on suorittanut 90 % henkilökunnasta. Koulutusten määrä /koulutuspäivät. Palvelukeskeysten määrä /aika (kunnan palvelutoiminta),	Kunnan henkilöstöllä on velvollisuus suorittaa Navisec-koulutus vähintään kerran vuodessa. Lisäksi henkilöstölle järjestetään tietojenkalastelukampanjoita, jotka ovat lisänneet heidän tietämystään tietoturvahista. Tietohallinnon lähetyksissä tiedotetaan ajankohtaisista tietoturva-asioista. Tietoturvaa on parannettu ottamalla käyttöön monivaiheinen tunnistautuminen (MFA), joka lisää henkilön tietoturvaa. Laajoja palvelukatkoksia ei ole ollut.	●
	Tukipalvelut: Kunnan ulkoistettujen henkilöstö- ja talouspalveluiden toimintavarmuuden sekä laadun turvaaminen.	Laatupoikkeamien määrä ja toimenpiteet (SLA) Reklamaatioita ei ole jätetty yhtään. Sisäisen palautteen määrä ja arviot palveluiden toimivuudesta. (hapa kysely)	Palvelutasosta on tehty ostolaskujärjestelmiin liittyvistä ongelmista reklamaatio palveluntuottajalle. SLA ei vielä Provincia sopimuksessa. Hapan sisäinen kysely syyskuussa.	●
	Tukipalvelut: Hankintasopimushallinnan parantaminen.	Toteutettu integraatio Dynastyn ja Clouidian välillä (jolloin saadaan sopimukset yhden järjestelmän alle ja parannetaan seuranta. Käyttöönotto tavoite Q3/2024 jolloin kaikkien voimassa olevien hankintasopimusten hallinnointi ja seuranta siirtyy Clouidiaan.	Integraation toteuttaminen edistyy aikataulussa.	●
	Tukipalvelut: Kunnan tiedonhallintasuunnitelma laadittu ja otettu käyttöön. Sähköinen arkistoratkaisu otettu käyttöön.  Kuntalaisten asiakaspalvelukanavat toimivat asiakaslähtöisesti eri kuntalaisryhmät huomioiden.	Kunnan johtoryhmän arvio tiedonhallinnan ja tiedolla johtamisen toimivuudesta. Kuntalaiskyselyn tulokset kunnan asiakaspalvelun laadusta ja saavutettavuudesta saadaan elokuun aikana. Asiakaskontaktien määrä ja vasteajat.	Kunnan tiedonhallintasuunnitelma ja TOS= tiedonohjaussuunnitelma hyväksytty kh 29.4. Tämän mukaisesti viety täytäntöönpanoon.  Asiakaskontaktit Vinkissä: Puhelut 900 Käynnit 1500 Sähköpostit 1400	●

## Kunnanhallitus 9.9.2024 Osavuositarkastus. Liite 3. Hallintopalvelualueen tavoitteiden toteutuminen

Strategiatavoite	Hallintopalveluiden strategiaa tukevat tavoitteet ja toimenpiteet	Mittarit	Tavoitteen edistyminen/toteutuminen	Arvio toteutuksesta
	<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>Kunnan työhyvinvointisuunnitelma kirjattujen tavoitteiden ja toiminnan seurantaraportit on yhtenäistetty ja raportoinnin ajankohdat sovitettu vuosikelloon. Aloitetaan henkilöstöohjelman valmistelua, johon kunnan työhyvinvointisuunnitelma sisällytetään.</p> <p>Työhyvinvointikysely vuonna 2025. Tavoitetaso 3,7.</p> <p>Kehityskeskustelut käyty kevään aikana, jossa mukana myös työsuorituksen arviointi. Provincian käyttöönotto toteutunut suunnitellusti 1.5.2024.</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 asiakaspalautteita kehittämistoimenpiteiden tueksi.</p>	<p>Viestintäkysely lähtee liikkeelle elokuun lopussa.</p> <p>Ks. tapahtumien määrä ylhällä.</p> <p>Museokävijämäärä ja palaute 3.osari (menevät kiinni elokuun lopussa)</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>Palvelutavoitteet toteutuneet maksajavirastovaatimusten mukaisesti.</p>	●
	<p>Maaseutu: Avoin viestiminen ja neuvonta viestintäsuunnitelman mukaisesti ja palveluiden saavutettavuus. Asiakaspalautteiden jatkuva kerääminen ja sykleittäin (noin 3 v välein) asiakastytyväisyyskysely. 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>Asiakaspalaute kerätään jatkuvasti. Arvosana 4,4/5.</p> <p>Asiakastytyväisyyskyselyä ei ole vielä toteutettu.</p>	●
	<p>TE ja maahanmuutto: kunnan työllisyys- ja maahanmuuttopalvelut järjestetään kustannustehokkaasti ja asukaslähtöisesti, palvelut ovat helposti saavutettavia ja asiakkaita hyödyttäviä.</p>	<p>Foreammatin raportointityökalu ja kykyviisari: asiakastietojärjestelmien tuottama data, asiakaspalvelukyselyt 1 x vuodessa.</p> <p>Tavoitearvo on tasolla hyvä (huono-välttävä-hyvä-erinomainen)</p>	<p>Asiakaspalaute kerätään jatkuvasti.</p> <p>Asiakaspalvelukyselyitä on toteutettu yhteisesti Keski-Uudenmaan työllisyysalueen toimintana. Palaute Mäntsälän palveluista on ollut kiitettävää.</p>	●
	<p>TE ja maahanmuutto: avoin ja ajantasainen viestintä, päivitettyt sivut ja esteetön tiedonkulku.</p>	<p>Asiakastietojärjestelmä ja asiakasraati asiakaiden osallisuuden vahvistamiseksi; kohderyhmien tuottama palaute tavoitearvoksi hyvä (asteikolla: huono-välttävä-hyvä-erinomainen)</p>	<p>Asiakaspalaute kerätään jatkuvasti. Sivuston näkyvyyttä ja saavutettavuutta on parannettu, julkaistu mm. englannin kielinen sivusto. Myös palvelumuotoilu tehty.</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 &gt; hyvä.</p> <p>Työttömien työnhakijoiden tavoitteellisen työllistymisen tuloksellisuuden palautearvo &gt; hyvä (asteikko: huono-välttävä-hyvä-erinomainen).</p> <p>Kunnan työttömyys-%:n tavoitetaso on kolmen alhaisimman tasolla Uudellamaalla.</p>	<p>Asiakaspalaute kerätään jatkuvasti. Yhteistyötä tiivistetty MYK:n ja Työllisyysalueen palvelumuotoilun kautta. Työttömyysaste on säilynyt Uudenmaan kunnan viiden parhaimman joukossa.</p>	●