

Hallintopalveluiden tavoitteet 2024

Näkökulma	Strateginen tavoite
Turvallinen, sujuva arki	Hallintopalvelut toteutetaan palvelulupauksen mukaisesti, kustannustehokkaasti, asiakaslähtöisinä.
	Vahvistetaan kuntalaisten hyvinvointia suunnitelmallisella tekemisellä. Parannetaan arjen turvallisuutta.
Näkökulma	Strateginen tavoite
Vastuullinen, kehittävä vire	Kuntakonserni toimii vahvistuen työllisyyttä sekä yrittäjyyttä. Toimintatapoja kehitetään ketterästi ja tulokellisesti 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	Mittarit	Tavoitteen edistyminen/toteutuminen	Arvio toteutusta
	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 käsitelyaika.	Kysely toteutettiin elokuussa. Keskeiset tulokset osaritekti ja erillinen raportti esitelty jory. Päätäjille loppuvuoden aikana. Mittarit: Kotisivut Käyttäjää 84 501 Katselija 334 593 (Mitä ihmettä pilkki!) 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 (pi heinäkuu)	●
	Yleishallinto: Kuntalaisten koettu arkiturvallisuus paranee. Kuntaorganisaation häiriöttömyys edistää turvallisuudentunnetta.	Hyveindeksointi turvallisuuden osalta (osana hyteraportointia) Turvallisuusarvio osana kuntalaiskyselyä. Kunnan valmiusjohtoryhmän vuosittainen arvio johtamisen sekä viestinnän onnistumisesta (harjoitukset sekä mahdolliset häiriötilanteet)	Turvallisuus nousi kuntalaiskyselyssä kolmen tärkeimmän asian joukkoon. Turvallisuuden vuosikello sekä turvayrityksen perustamisen valmistella turvallisuusvastaavan johdolla. Uusimaa harjoituspalvelu käyty läpi touko-kesäkuussa vs-joryssä. Oma harjoitus pidettiin 3.10 kunnan turvallisuusvastaavan johdolla. Josta arvio Yrityksessä 6 tilaisuuksia n.250 osallistujaa. Eriksen ukopuolisen (Fimgrid) sähköverkkotilaisuuksien - isot osallistujamäärät. Maaseutuyksikön infotilaisuus, runsaat 100 osallistujaa kahdessa tilaisuudessa.	●
	Yleishallinto: Kuntalaisten osallisuuden vahvistaminen (esim. asiakasraati-tyyppisen toiminnan käyttöön) yhdessä Sihn kanssa. Osallisuusbudjetoinnin mahdollisuudet kunnassa on selvitetty.	Tilaisuuksien määrä ja osallistujamäärä. 10 kpl ja 200 osallistujaa. Väestöksen avoimuudesta sisäisöllinen arvio kuntalaiskyselyssä.	Turvallisuusvastaavan johdolla. Josta arvio Yrityksessä 6 tilaisuuksia n.250 osallistujaa. Eriksen ukopuolisen (Fimgrid) sähköverkkotilaisuuksien - isot osallistujamäärät. Maaseutuyksikön infotilaisuus, runsaat 100 osallistujaa kahdessa tilaisuudessa.	●
	Tukipalvelut: Kunnan palveluiden tietoturvasuora paranetaan. Kuntaorganisaation sisäistä osaamista ja henkilökäyttäjien osaamista vahvistetaan. Kunnan palveluohjelmien kehittäminen sekä keskeytykset minimoidaan.	Navisec tietoturvatilastit on suoritettu 90 % henkilöidunasta. Koulutusten määrä /koulutuspaikat. Palvelukeskeytysten määrä /aika (kunnan palveluolominta).	Kunnan henkilöstöllä on velvollisuus suorittaa Navisec-koulutus vähintään kerran vuodessa, jota seurataan. Lisäksi henkilöstölle järjestetään tietojenkäsiteläkampanjoita, jotka ovat lisänneet heidän tietämystään tietoturvaohjeista. Tietohallinnon lähetyksissä tiedotetaan ajankohtaisia tietoturva-asioita. Tietoturvaa on parannettu ottamalla käyttöön monivaiheinen tunnistautuminen (MFA), joka lisää henkilön tietoturvaa. Lajjoja palvelukatkoksia ei ole ollut.	●
	Tukipalvelut: Kunnan ulkoistettujen henkilö- ja talouspalveluiden toimintavarmuuden sekä saadun turvaaminen.	Laatupolkeamisen määrä ja toimenpiteet (SLA) Reklamaatioita ei ole jätetty yhtään. Sisäisen palautteen määrä ja arviot palveluiden toimivuudesta. (hapa kysely)	Palvelustosta on tehty ostolaskujen kierto ja henkilöstöhallinnon järjestelmien liittyvistä ongelmista reklamaatio palveluntuottajalle. SLA ei vielä Provincia sopimuksessa. Hapan sisäinen kysely on tehty syyskuussa ja sen tulokset käydään läpi johtoryhmässä.	●
	Tukipalvelut: Hankintasopimushallinnan parantaminen.	Toteutettu integraatio Dynastyn ja Cloudian välillä (jolloin saadaan sopimukset yhden järjestelmän alle ja parannetaan seuranta. Käyttönoottotavoite Q3/2024 jolloin kaikkien voimassa olevien hankintasopimusten hallinnointi ja seuranta siirtyy Cloudiaan.	Integraation toteuttaminen valmistuu vuoden loppuun mennessä.	●
	Tukipalvelut: Kunnan tiedonhallintasuunnitelma laadittu ja otettu käyttöön. Sähköinen arkistointi otettu käyttöön. Kuntalaisten asiakaspalvelukanavat toimivat asiakaslähtöisesti eri kuntalaisryhmiä huomioiden.	Kunnan johtoryhmän arvio tiedonhallinnan ja tiedolla johtamisen toimivuudesta. Kuntalaiskyselyn tulokset kunnan asiakaspalvelun laadusta ja saavutettavuudesta saadaan ajokun aikana. Asiakaskontaktien määrä ja vasteajat.	Kunnan tiedonhallintasuunnitelma ja TOS-tiedonohjaussuunnitelma hyväksytyt k. 29.4. Tämän mukaisesti viety täytäntöönpanoon. Sähköinen arkistointi otettu käyttöön ja käyttönoottoprojektin suunnittelu aloitetaan marraskuussa 2024. Asiakaskontaktien määrät Vinkissä: Puhelut 1150 Käymät 1670 Sähköpostit 1530	●
Strategiatavoite	Hallintopalveluiden strategiaa tukevat tavoitteet ja toimenpiteet	Mittarit	Tavoitteen edistyminen/toteutuminen	Arvio toteutusta
	Tukipalvelut: Vahvistetaan organisaatiossa osallistavan johtamisen toimintamalleja sekä yhteiskäyttämistä. Henkilöstöhallinnon uusi ohjelmisto on onnistuneesti käytöön otettu. (Provincia)	Yhteistoiminnalliset työpaikkakokoukset toteutuvat säännöllisesti. Kunnan työhyvinvointisuunnitelma valmis 1/2024. Työhyvinvointikyselyn tavoitetaso 3.5/ lulos 3.7 (2025 seuraava kysely) Kehityskeskustelut 90 % toteutuneet (2023/66%). Esihenkilöarvio hr-ohjelmiston toimivuudesta.	Kunnan työhyvinvointisuunnitelman raportti käsitellään kunnassa joulukuussa. Työhyvinvoinnin tavoitteet ja mittarit määritellään seuraavalle vuodelle. Työpaikkakokouksien toteuttaminen yksi yhteistä tavoitteista ja niiden toteutumista seurataan palvelualueilla. Työhyvinvointikysely toteutetaan vuonna 2025. Tavoitetaso 3.7. Kehityskeskustelut käyty kevään aikana, jossa mukana myös työsuojituksen arviointi. Provincian käyttönoitto toteutunut suunnitellusti 1.5.2024.	●
	Tukipalvelut: Viestintä ja markkinointi: kunnan strategiassa määriteltyjä tavoitteita tuetaan ja vahvistetaan yhtenäisillä kunnalla toimilla. Vastuuksien huolehtiminen ja sykleittäminen (no:n 3 v.valein) asiakastyöväylykysely. Nostetaan palauttekanavan sekä kotisivujen näkyvyyttä ja kehitetään toimintaa parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen takaamiseksi.	Palvelusta ja päätöksistä viestintä oikea-aikaisesti, luotettavasti ja saavutettavasti. Tapahtumien määrä ja osallistujien määrä. Viestintäkyselyllä mitataan kuntalaisten arviota kunnan viestinnän onnistumisesta. Museoiden kävijämäärä sekä asiakaspalaute kehittämistoimenpiteiden tueksi.	Viestintäkysely toteutettu lokakuussa, josta raportoidaan erikseen. Ks. tapahtumien määrä yllä. Museoiden osalta erityisesti ryhmien vierailut ovat olleet nousussa. Varjan ateljeen muutostyöt saatiin päätökseen. Varjan ateljeen muutostyöt saatiin päätökseen. Kokonaismäärä arvioitu kahden osalta: Alkartano 1868, Sipanmäen museo 1530, Varjan atelje 280 (luvut täydentyvät vielä).	●
	Maaseutu: Riskinarviointi on osa maksajaviraston hyäkymisproseureista ja sisäistä valvontaa. Vastuuksien huolehtiminen, että käytännön menettelyt, työjärjestelyt (eriyttäminen), tietoturva ja peltoiskien kartoitus ja seuranta pidetään tavoitteellisella tasolla, ensikoidaan ja poikkeamista reagoidaan välittömästi.	Katselmoiinto vuosittain (maksajavirastovakuutus), arviointi ja poikkeamien osalta korjaavat toimet. Palvelutavoitteet toteutuvat maksajavirastotosopimuksen mukaisesti. Tavoitearvo: Poikkeamia 0 kpl.	Palvelutavoitteet toteutuneet maksajavirastovakuutuksen mukaisesti.	●
	Maaseutu: Avoin viestintä ja neuvonta viestintäsuunnitelman mukaisesti ja palveluiden saavutettavuus. Asiakaspalauteiden jatkuva kerääminen ja sykleittäminen (no:n 3 v.valein) asiakastyöväylykysely. Nostetaan palauttekanavan sekä kotisivujen näkyvyyttä ja kehitetään toimintaa parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen takaamiseksi.	Saatu palaute (kpl) ja kyselyn tulokset. Laajan asiakastyöväylykyselyn toteuttaminen koko yhteistoiminta-alueella ja saatujen vastausten määrä/vastausprosentti. Tavoitearvo: asiakaspalaute tasolla hyvä.	Asiakaspalaute kerätään jatkuvasti. Arvosana 4.4/5. Laaja asiakastyöväylykysely toteutetaan lokakuussa.	●
	TE ja maahanmuutto: kunnan työllisyys- ja maahanmuuttopalvelut järjestetään kustannustehokkaasti ja asiakaslähtöisesti, palvelut ovat helposti saavutettavia ja asiakasta hyödyntäviä.	Forearmatnin raportointityökalu ja kykyviisari: asiakastietojärjestelmien tuottama data, asiakaspalvelukysely 1 x vuodessa. Tavoitearvo on tasolla hyvä (huono-välttävä-hyvä-erinomainen)	Asiakaspalaute kerätään jatkuvasti. Asiakaspalvelukyselyllä on toteutettu yhteisesti Keski-Uudenmaan työllisyysalueen toimintana. Palaute hankittu palveluiden on ollut kiitettävää. Kunnesopiretits kerätään jatkuvasti: sntaston näkyvyyttä ja saavutettavuutta on parannettu, julkaistu mm. englannin kielinen sivusto. Myös palvelumuotoilla tehdään ja sivustolle päivitetään tietoa TEPAZA-alueen osalta.	●
	TE ja maahanmuutto: avoin ja ajantasainen viestintä, päivitetty sivut ja esteetön tiedonkuulu.	Asiakastietojärjestelmä ja asiakasraati asiakaskäiden osallisuuden vahvistamiseksi: koliderymien tuottama palaute tavoitearvoksi hyvä (asteikoilla: huono-välttävä-hyvä-erinomainen)	Asiakaspalaute kerätään jatkuvasti. Yhteistyötä tiivistetty MYK:n ja Työllisyysalueen palvelumuotoilun kautta. Työttömyysaste on heikentynyt ja Mantsala on tällä hetkellä Uudenmaan kunnista kuudentena.	●
	TE ja maahanmuutto: Yrittäjien toimintaedellytyksiä työllistämässä vahvistetaan yhteistyössä MYK:n ja TE-hallinnon kanssa.	Tavoitteilla seurataan palautteiden kautta. Työntantaja-asteikon palaute > hyvä. Työttömien työnhakejoiden tavoitteellisen työllistymisen tuloksellisuuden palautearvo > hyvä (asteikko: huono-välttävä-hyvä-erinomainen). Kunnan työttömyys-%:n tavoitetaso on kolmen alhaisimman tasolla Uudellamaalla.		●