














Hallintopalveluiden tavoitteet 2025

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 ja erillisen viestintää arvioivan kyselyn.</p>	<p>Kuntalaiskysely muutokset 2023-2025 - laadullinen arvio toimenpiteistä : 2023 Sote ja joukkoliikennepalvelut ja 2024: lasten ja nuorten palvelut, kunnan turvallisuusympäristö</p> <p>Kotisivu- ja muu palautemittaus: Sivuvierailujen TOP 10, seuraajien määrä, kuntalaispalautteiden määrä ja käsittelyaika.</p>
	<p>Yleishallinto: Kuntalaisten koettu arkiturvallisuus paranee.</p> <p>Kuntaorganisaation valmiusjohtamisen kyvykkyyttä parannetaan harjoituksin sekä vahvistamalla osaamista kaikilla tasoilla.</p>	<p>Hyteindikaattorit turvallisuuden osalta (osana hyteraportointia)</p> <p>Turvallisuusarvio tehdään osana kuntalaiskyselyä. Kuntaan perustetaan poikkihallinnollinen turvallisuusryhmä .</p> <p>Kunnan valmiusjohtoryhmän vuosittainen arvio valmiusjohtamisen sekä viestinnän onnistumisesta .</p>
	<p>Yleishallinto: Kuntalaisten osallisuuden vahvistaminen (esim.asukasraati-tyyppisen toiminnan käyttöönotto) yhdessä Sihyn kanssa. Vaaliosallisuutta pyritään vahvistamaan kunta- ja aluevaaleissa.</p>	<p>Kuntalais- ja yleisötilaisuuksien määrä ja osallistujamäärä ; 15 kpl tilaisuuksia ja 300 osallistujaa.</p> <p>Viestinnä avoimuudesta säännöllinen arvio kunnan toteuttamissa kyselyissä.</p>
	<p>Tukipalvelut: Kunnan palveluiden tietoturvasoa parannetaan ja henkilöstön osaamista vahvistetaan.</p>	<p>Navisec tietoturvatestit on suorittanut 90 % henkilökunnasta.</p> <p>Koulutusten määrä /koulutuspäivät.</p> <p>Palveluestojen määrä /aika (kunnan palvelutoiminnassa) sekä tietoturvaindikaattorit (järjestelmä tuottaa)</p>
	<p>Tukipalvelut: Kunnan ulkoistettujen henkilöstö-, tietohallinto- ja talouspalveluiden toimintavarmuuden sekä laadun turvaaminen.</p>	<p>Laatupoikkeamien määrä ja toimenpiteet (SLA)</p> <p>Kunnan sisäisen palautteen määrä Provician ja Telian palveluista. Hallintopalveluiden kysely palvelualueille palveluiden toimivuudesta ja tehtyjen toimenpiteiden vaikutukset (Hapa kysely).</p>
	<p>Tukipalvelut: Hankintasopimushallinnan parantaminen.</p>	<p>Onnistunut integraatio Dynastyn ja Cloudian välillä (jolloin saadaan sopimukset yhden järjestelmän alle ja parannetaan seurantaa, jolloin kaikkien voimassa olevien hankintasopimusten hallinnointi ja seuranta siirtyy Cloudiaan.</p>
	<p>Tukipalvelut: Kunnan tiedonhallintasuunnitelma laadittu ja otettu käyttöön. Sähköinen arkistoratkaisu otettu käyttöön.</p> <p>Kuntalaisten asiakaspalvelukanavat toimivat asiakaslähtöisesti eri kuntalaisryhmät huomioiden.</p>	<p>Kunnan johtoryhmän arvio tiedonhallinnan ja tiedolla johtamisen toimivuudesta (Osari 2)</p> <p>Kuntalaiskyselyn tulokset kunnan asiakaspalvelun laadusta ja saavutettavuudesta.</p> <p>Kunnan asiakaspalvelupisteiden kontaktien määrä ja vasteajat asiakkaille.</p>

Strategiatavoite	Hallintopalveluiden strategiaa tukevat tavoitteet ja toimenpiteet	Mittarit
	<p>Tukipalvelut: Vahvistetaan organisaatiossa osallistavan johtamisen toimintamallia sekä yhteiskehittämistä.</p> <p>Henkilöstöhallinnon ohjelmisto (Provincia) tulee johtamista sekä sujuvia Hr-prosesseja.</p>	<p>Yhteistoiminnalliset työpaikkakokoukset toteutuvat säännöllisesti ja asialistat suunniteltuna/osallistavina.</p> <p>Työhyvinvointisuunnitelmien tavoitteiden toteutumista seurataan ja raportoidaan kunnan joryssä kaksi kertaa vuodessa.</p> <p>Työhyvinvointikyselyn tavoitetaso 3,5/ tulos 3,7 (2025 seuraava kysely)</p> <p>Kehityskeskustelut toteutuneet kunnassa 100 %;sesti.</p>
	<p>Tukipalvelut: Viestintä ja markkinointi: kunnan strategiassa määriteltyjä tavoitteita tuetaan ja vahvistetaan suunnitelmallisella ja koordinoitulla viestinnällä ja kuntamarkkinoinnilla.</p> <p>Kunnan tapahtumat vahvistavat pitovoimaa ja tavoittaa kaikki kansalaisryhmät.</p> <p>Museo- ja kulttuuripalvelut toteuttaa palveluja yhteistyössä paikallisten yhdistysten ja toimijoiden</p>	<p>Päätösviestintä oikea-aikaisesta ja luotettavaa. Mitataan viestintäkyselyllä.</p> <p>Kulttuurimeijerin ja muiden tapahtumien määrä ja osallistujien määrä.</p> <p>Museoiden kävijämäärä sekä säännöllinen asiakaspalaute kehittämistoimenpiteiden tueksi.</p>
	<p>Maaseutu: Riskinarviointi on osa maksajaviraston hyväksymisperusteita ja sisäistä valvontaa. Vastuukunta huolehtii, että käytännön menettelyt, työjärjestelyt (eriyttäminen), tietoturva ja petosriskien kartoitus ja seuranta pidetään tavoitteellisella tasolla, ennakoidaan ja poikkeamiin reagoidaan välittömästi.</p>	<p>Jatkuvaa seurantaa, 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. Tavoitearvo: asiakaspalaute tasolla hyvä. Laajan asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta tehtävät toimenpiteet viestinnän kehittämiseksi.</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, päivitettyt 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-isäntäkunnan kanssa.</p>	<p>Työnantaja-asteikon palaute > hyvä.</p> <p>Työttömien työnhakijoiden tavoitteellisen työllistymisen tulokellisuuden palautearvo > hyvä (asteikko: huono-välttävä-hyvä-erinomainen).</p> <p>Kunnan työttömyys-%:n tavoitetaso on kolmen alhaisimman tasolla Uudellamaalla.</p>