

**YHTEISET PALVELUT TOIMIALUEEN KÄYTTÖSUUNNITELMIEN
SEURANTA AJALLA 1.1-31.12.2020**

YHTEISET PALVELUT

TOIMIALUE

Yhteiset palvelut koostuvat neljästä palvelualueesta: asiakas- ja henkilöstöpalvelut, hallintopalvelut, talouden ohjaus sekä kehittäminen ja tietohallinto. Toimialueen tavoitteena on tuottaa sujuvia palveluita niin kuntalaisille kuin kunnan sisäisille asiakkaille. Toiminnan laatua ja tehokkuutta parannetaan keskittämällä tukipalveluita sekä uudistamalla palveluprosesseja. Keskeisenä muutostavoitteena on kunnan palveluiden koordinoitu ohjaus ja voimavarojen tarkoituksenmukainen kohdentaminen, asiakaslähtöisen kehittämisen vauhdittaminen sekä kehittämistyön tuloksellisuuden parantaminen.

Toimialueen toimintakate toteutui lähes 0,2 milj. euroa alkuperäistä budjettia suurempana lähinnä kasvaneiden työmarkkinatuen kuntaosuusmaksujen vuoksi. Määrärahojen poikkeamat on avattu tarkemmin palvelualueiden teksteissä.

Olennaiset tapahtumat toimialueella

Toimintaan vaikutti olennaisesti koronaepidemia ja toimenpiteet toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi. Toimialueen asiantuntijat toimivat maaliskuun alusta lähtien pääosin etätöissä ja tukivat asiakkaita ja kuntaorganisaatiota ICT-, henkilöstö-, työsuojelu-, turvallisuuspalveluissa sekä kohdennetun asiakastyön palveluissa. Toimialueella toteutettiin koko henkilöstä koskevaa työyhteisövalmennus. Valmennuksella edistettiin tiimityötä ja itseohjautuvampaa toimintatapaa sekä siirtymää oman työn suorittajasta oman työn kehittäjäksi.

Asiakas- ja henkilöstöpalveluissa tekemisen painopiste suuntautui koronaepidemiaan liittyviin tehtäviin, kuten ohjeiden laatimiseen, henkilöstön työhyvinvoinnista huolehtimiseen sekä toiminnan jatkuvuuden varmistaminen. Henkilöstöpalveluissa tarkennettiin HR-yksikön rooleja ja työtehtäviä. Sähköinen palvelunhallintajärjestelmä otettiin käyttöön loppuvuoden 2020 aikana. Lisäksi rekrytoinnin tueksi otettiin käyttöön uusia sähköisiä työkaluja.

Työllisyyspalveluissa asiakasmäärät ovat kasvoivat nopeasti heikentyneen työllisyystilanteen vuoksi, kontaktotavien asiakkaiden määrä moninkertaistui. Maahanmuuttopalveluissa asiakkaita tuli kansainvälisen suojelun kautta 29 kiintiöpakolaista. Palveluohjaus käynnistettiin kunnan kaikille maahanmuuttajille elokuussa 2020.

Ohjaamossa oli tarvetta monialaisille 16 – 29 vuotiaiden palveluille oli selkeästi aikaisempaa enemmän. Ohjaamo oli auki tehostetusti koko kesän. Viestintään panostettiin, kärkinä olivat opiskelu sekä tarjolla olevat työmahdollisuudet. Asiakasmäärien kasvua, koronan heijastusvaikutuksia nuorten elämään ja ohjaamon kykyä vastata palvelutarpeeseen arvioidaan huolellisesti vuoden 2021 aikana.

Hallintopalveluissa tietosuojatyötä kehitettiin dokumentaatiota ja ohjeistusta vahvistamalla. Tiedonhallintamallin valmistelu eteni toteutusvaiheeseen. Päätöksenteon ja asianhallinnan prosessien kehittämistä ja sähköistämistä, toimialueiden ohjeistamista ja kouluttamista jatkettiin. Keskusarkiston väistöilaprojekti vanhan kunnan talon arkistojen siirtämiseksi pääkirjaston rakennuksen tiloihin käynnistettiin ja siirtyi toteutusvaiheeseen marraskuussa. Muutto on tarkoitus toteuttaa toukokuussa 2021.

Holhoustoimen edunvalvontapalveluissa päämiesten määrän lievä kasvu jatkui. Yksikössä otettiin vuoden alussa käyttöön uusi asiakastietojärjestelmä. Toimintavuoden 2020 aikana neuvoteltiin Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirin maksaman päämieskohtaisen korvauksen korottamisesta. Korvaus nousi taannehtivasti 1.1.2020 lukien.

Talouden ohjaus toteutti talousarvion automatisointiprojektia yhdessä Porvoon kaupungin ja Mäntsälän kunnan kanssa ja sen tuotoksia hyödynnetään vuoden 2022 talousarvion laadinnassa. Palvelualue edistettiin myös tuotetuksen yhteishanketta, jossa keskitytään ensivaiheessa varhaiskasvatukseen. Kunnan vuoden 2021 talousarviota valmisteltiin erittäin haastavassa taloussympäristössä. Talousarvion ohessa laadittiin toimenpiteet yhteensä lähes 3 milj. euron säästötoimiksi yhdessä toimialueiden kanssa sekä päivitettiin Kasvun ja talouden hallintaohjelmaa eri skenaarioineen vuosille 2021-2030.

Keskusvaraston toiminta lakkautettiin ja hoitotarvikejakelu siirrettiin Keusoteen huhtikuun alussa. Päivittäishankintojen osalta siirryttiin hajautettuun tilausmalliin. Hankintatoimessa otettiin käyttöön sähköisen sopimusten hallintajärjestelmä; jatkossa kaikki uudet hankintasopimukset luodaan ja sopimusten elinkaarenhallinta toteutetaan järjestelmässä. Verkkokauppa otettiin tuotantoon lokakuussa.

Kehittäminen ja tietohallinto palvelualueella edistettiin kehittämistoiminnan johtamista ja tavoitteiden seurantaa tukevan Salkku-järjestelmän käyttöä. Digiroadmap-projektissa tuotettiin kuntatasoinen digipalveluiden kehittämissuunnitelma sisältäen priorisoidut kehittämiskohteet. Lean-pilotointiprojektissa sujuvoitettiin prosesseja toimialueiden valitsemissa pilottikohteissa. Koronatilanteen myötä voimakkaasti laajentunut etätyöskentely mahdollistettiin nopealla aikataululla. Palveluhallintaprojekti palvelupyynnöprosessien sujuvoittamiseksi käynnistettiin keväällä ja uusi järjestelmä käyttöön otettiin syksyn aikana.

Arvio todennäköisestä tulevasta kehityksestä

Toimialueella jatketaan edelleen toimenpiteitä prosessien sekä kuntatasoisten tukipalveluiden kehittämiseksi ja sähköistämiseksi. Henkilöstöpalveluiden tavoitteena on osaltaan tukea johtamisen, toimintatapojen uudistamista ja henkilöstön hyvinvointia. Osana toimintojen kehittämistä asiakaspalvelut (TuusInfo) siirretään maaliskuun 2021 alusta hallinto- ja asiakaspalvelut palvelualueen organisaatioon. Toimialueella jatketaan edelleen kunnan talouden tasapainottamistoimia, kasvun ja talouden hallinnan ohjelman toimeenpanoa sekä toiminnan ja talouden raportoinnin kehittämistä.

Yhteisten palveluiden toimintaan vaikuttaa vuonna 2021 edelleen voimakkaasti koronaepidemia ja toimenpiteet palvelukyvyn turvaamiseksi poikkeusoloissa. Erityistä huomiota pyritään kiinnittämään nuorten ja työttömäksi jäävien sekä muiden koronanasta kärsivien kuntalaisten tukemiseen.

ASIAKAS- JA HENKILÖSTÖPALVELUT

Palvelualue

Vastuuhenkilöt: vt. Henkilöstöjohtaja Juha Tynjä, talousjohtaja Markku Vehmas

Olennaiset tapahtumat palvelualueella tammi-joulukuussa

Asiakas- ja henkilöstöpalvelut palvelualue tuottaa asiantuntijapalveluja niin ulkoisille kuin sisäisille asiakkaille. Palvelualue tuottaa asiakaspalvelua ja monikanavaisesti. Vaikka palvelut ja asiakasryhmät poikkeavat toisistaan, yhteistä on taata laadukas asiakaspalvelu moniin eri tilanteisiin. Palvelualueen asiantuntijat palvelevat hyvin moninaisissa asioissa ja ratkovat haastaviakin tilanteita. Jatkuva asiantuntijuuden kehittäminen on siten palvelualueella tärkeää.

Korona-tilanne on kuormittanut erittäin paljon lähes koko palvelualueita ja vuositavoitteiden toteuttamisessa on edetty maltillisesti, jotta palvelut poikkeusolosuhteissa on saatu järjestettyä. Ulkoista asiakaspalvelua tuottavat yksiköt ovat toimineet keskeytyksettä, tarvittaessa soveltuvien osien etäyhteyksin. Erityisen tuen palveluiden merkitys on korostunut poikkeusolosuhteissa. Palvelualueen asiantuntijat ovat tukeneet organisaatiota niin turvallisuus- kuin henkilöstöasioissa.

Henkilöstöpalveluissa tarkennettiin yksikön rooleja ja työtehtäviä. Rekrytoinnin tueksi otettiin käyttöön uusi videohaastattelutyökalu RecRight. Yksikössä on tuettu organisaatiota, niin turvallisuuden, työsuojelun kuin henkilöstöasioiden saralla. Myös kunnantalon muutto vietiin päätökseen poikkeustilanteesta huolimatta, yksiköllä on ollut merkittävä rooli asioiden sujumisessa. Henkilöstöpalveluiden rooli on ollut erityisen merkittävä koronaepidemiaan liittyvien työnantajavastuiden organisoinnissa ja tiedottamisessa. Erityisesti turvallisuuspäälliköllä on ollut vastuu tilannekuvasta johtoryhmän ja erillisen korona-ryhmän kanssa ja tukea organisaatiota haastavassa poikkeustilanteessa. Kunta-alan työehtosopimuskiistassa saatiin neuvotteluratkaisu, jonka toimenpiteet, käytäntöön vieminen ja tiedottaminen on ollut henkilöstöpalveluiden vastuulla.

Asiakaspalvelut (Tuusinfo) on jatkanut toimintansa kehittämistä ja yksikölle määritellyt tehtävät on hoidettu aikataulussa. Tuusinfon keskeiset palvelut, kuten HSL-lipunmyynti ja neuvonta, on pystytty takaamaan myös poikkeusolosuhteissa. Vanha Matkahuollon tila remontoitiin ja otettiin Tuusinfon käyttöön, postitusta on edelleen kehitetty väistötilojen muuttojen yhteydessä. Koronapandemian aikana palvelupiste on ollut koko ajan auki supistetulla aukioloilla. Tuusinfo osallistui aktiivisesti asuntomessuihin liittyviin työtehtäviin.

Työllisyyspalveluiden ja Uudenmaan työterveyden v.2019 lokakuussa aloittama yhteistyö vapaaehtoisten työkykykartoitusten avulla työllisyyspalveluista pitkäaikaistyöttömille asiakkaille on tuottanut tuloksia. Työllisyyspalveluissa jatkettiin hyvin alkanutta palkkatukipaikkojen etsimistä kunnan työyksiköistä ja tarjoamalla lisää palkkautettua työtä Kelan työmarkkinatuen kuntaosuuslistalla oleville työttömille työnhakijoille. Korona-tilanteesta johtuen asiakasmäärät hieman laskivat, mutta loppuvuoden aikana asiakasmäärät tulevat kasvamaan nopeasti heikentyneen työllisyystilanteen vuoksi. Yksikön henkilöstö on tukenut yksinyrittäjien tukihakemusten käsittelyä elinvoimapolkujen kanssa.

Maahanmuuttajapalveluissa uusi asiakaskirjaustyön kirjausjärjestelmä Walmu otettiin käyttöön kevään aikana. Maaliskuussa 2020 koronatilanne muutti myös maahanmuuttopalvelujen toimintaa: asiakkaille ilmoitettiin tulkien välityksellä, että ohjaajiin saa yhteyden pääosin puhelimitse. Kuitenkin erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita ja muita erityistilanteita on hoidettu kasvokkain asiakkaiden kanssa. Koronatilanne lisäsi merkittävästi maahanmuuttopalvelujen tarvetta asiakkailta.

Ohjaamopalveluissa aloitti psykologi työnsä maaliskuussa 2020 kahden vuoden määräaikaisessa tehtävässä. AVI on päättänyt kauden tukirahoituksen seuraavasti: Etivän nuorisotyön palkkakustannuksiin 60 000 euroa ja Starttipajatoimintaan 50 000 euroa. Korona-pandemian aikana ohjaamopalveluiden työntekijät ovat toimineet osittain etänä niin, että Ohjaamo on ollut auki tarvittaessa myös asiakastapaamisille. Starttipajan työkokeilu siirrettiin etävalmennukseen 31.3. Kuntouttavan työtoiminnan osalta etävalmennusvalmius on ollut koko ajan. Palveluiden markkinointia on tehty painotetusti erilaisissa sosiaalisen median välineissä.

Valtuustokauden tavoite 2018-2021 Hyvinvoivan Tuusulan alla on tavoite 15. (Johdamme ihmisiä innostaen ja yhdessä uutta tehden. Tuusulan kunta on vetovoimainen työnantaja ja kunnan henkilöstö voi hyvin).

Panostamme työnantajakuvamarkkinointiin.

Uusimme henkilöstöhallintajärjestelmän

Tuemme uuden kunnan henkilöstöä ja uusia toimintamalleja

Toimimme yhteisesti sovitun uuden johtamisjärjestelmän ja organisaatorakenteen mukaisesti ja vahvistamme uutta organisaatiokulttuuria

Luomme kehittämis- ja innovaatiotoiminnan malleja ja selkeytämme rakenteita

Kehitämme henkilöstön hyvinvointia

Yllä olevien tavoitteiden tarkempi toteutuminen on kuvattu kappaleessa Henkilöstö. Yllä olevista tavoitteista toki moni tavoite on Henkilöstöpalveluiden vastuulla.

Olennaiset määrärahojen ylitykset/ alitukset

Palvelualueen talous toteutui pääosin käyttösuunnitelman mukaisesti. Vuoden aikana muutoksia tuli Kuevarhe-maksuun, määrärahan 0,16 milj. euroa tarve poistui. Työmarkkinatuen kuntaosuutta lisättiin 0,35 milj. euroa OVK II:n yhteydessä 1,90 milj. euroon (toteuma 1,85 milj. euroa).

HENKILÖSTÖPALVELUT

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: vs. henkilöstöjohtaja Juha Tynjä

Olennaiset tapahtumat tammi-joulukuussa

Tuusulan kunnan henkilöstöpalvelut tuottavat palveluja niin palvelussuhdeasioissa, kuin henkilöstön kehittämiseen liittyen. Henkilöstöpalvelut vastaa myös tilaajana Sarastian palkanlaskentapalveluista sekä työterveyshuollon palveluista Keski-Uudenmaan Työterveys Oy:ltä. Henkilöstöpalvelut tukevat osaltaan johtamisen, toimintatapojen ja organisaatioiden uudistumista sekä varmistaa henkilöstön työhyvinvointia.

Yksikössä on vuonna 2020 panostettiin mm. työnkuvien uudelleen organisoimiseen ja alkuvuodesta tämä työ saatiin päätökseen. Työnkuvat muodostettiin palvelussuhteen elinkaaren mukaan, jolloin esimies saa keskittymään palvelun suoraan yhdeltä asiantuntijalta, samalla voidaan vahvistaa asiantuntijuuden kehittymistä yksikössä. Samalla muutoksessa tarkastettiin nimikkeet ja palkat vastaamaan tehtävien vaatimuksia.

Palvelun kehittämisen tueksi on kuvattu ja uudelleen muotoiltu prosesseja, että palvelun virtausta ja laatua pystyttäisiin parantamaan. Prosesseja on tarkasteltu mm. SCM (Standard cost management) -menetelmää sekä Tuusulan Lean johtamismallia hyödyntäen. Lisäksi hyödynnetään tehokkaasti digitalisaation mahdollisuuksia sekä tehostetaan eri järjestelmien rajapintojen hyödyntämistä. Työ jatkuu vuoden 2021 puolelle.

Sähköinen palvelunhallintajärjestelmä otettiin käyttöön loppuvuoden 2020 aikana ja järjestelmän jalkautusta ja tehostamista jatketaan 2021. Kesän 2020 aikana käytiin keskeiset henkilöstöhallinnon prosessit läpi ja rakennettiin palvelunhallintajärjestelmän peruspuitteet koekäyttöä ja palvelun lanseerausta silmällä pitäen. Käyttöönottoa siirrettiin syksystä kohti loppuvuotta.

Työhyvinvoinnin tueksi järjestetyssä Hikihelmiä hangella -haastekampanjassa helmikuussa kerättiin jo 13. kerran liikuntapisteitä työkavereiden kanssa muodostetuissa ryhmissä.

Henkilöstöpalvelut järjesti esimiehille hr-päivän, hr-kahviloita, esimiesten aamu-/päiväkahveja sekä perehdytystä eri järjestelmien (mm. Rec right, reg@web, worktime) käyttöön. Lisäksi lanseerattiin uudelleen esimiehille, ja myöhemmin koko henkilöstölle, osoitettu sähköinen Eduhousen koulutusalue, josta löytyy lähes 1000 erilaista koulutusta henkilöstölle.

Kunnantalon sisäilmasta johtuvista haasteissa henkilöstöyksikkö on tukenut asioiden eteenpäin viemistä ja henkilöstön tukemista yhdessä työterveyden kanssa. Kunnantalon väistötilaan muuttoa Tuuskotoon eli uuteen Kunnantalon tuettiin alkuvuoden 2020 aikana ja työsuojelupäällikkö toimi muuttovastaavana toimialueelle.

Yksikkö toimii vahvasti eri verkostojen kanssa. Kevan kanssa tavataan säännöllisesti ja Kevan Avaintiedot-verkopalvelu saatiin käyttöön. Tuusula toimii Kuuma-alueen puheenjohtajakuntana ja siten Kuuma HR-johtajien kokoukset ovat olleet tärkeä voimavara ja vertaisryhmä henkilöstöasioissa.

Myös sisäistä kehittämistä sisäisissä verkoissa on edistetty. Toimialueiden ja HR:n yhteistyöpalaverit ovat otettu jatkuvaan käyttöön. Yhteistoimintaa on kehitetty mm. Pääluottamusmiesten kanssa viettämällä kehittämissäiviä 23.1.

Alkuvuonna rekrytointiin on panostettu mm. ottamalla käyttöön videohaastattelutyökalu RecRight Laura rekrytointijärjestelmän yhteyteen. Sähköistä täyttölupaprosessia on viety eteenpäin ja käyttöönotto oli toukokuun alussa. Organisaation kannalta erittäin merkittäviä rekrytointeja on toteutettu yhdessä rekrytointikonsulttien kanssa. Saadun kokemuksen perusteella jatketaan rekrytinnin kehittämistä.

Koronasta-pandemiasta johtuva muuttunut työtilanne on vaatinut yksiköltä nopeaa sopeutumista ja reagointia ja vahvaa tukea esimiehille haastavassa tilanteessa. Yksikkö on pitänyt huolen jatkuvasta ohjeistuksesta Kaiussa, johon on koottu yhteisesti kaikki henkilöstöön liittyvät ohjeet.

TURVALLISUUSPALVELUT

Turvallisuuspäällikkö Erkki Vähämäki

Olennaiset tapahtumat tammi-joulukuussa

Turvallisuuspalveluissa huolehditaan kunnan kokonaisturvallisuuden ylläpidosta sekä suunnitellaan kunnan ja kuntalaisten arjen turvallisuutta lisääviä toimenpiteitä.

Varautumisen suunnittelu: YTS:n (Yhteiskunnan turvallisuusstrategian) sekä kunnan valmiussuunnitelman mukaisesti uhkiin varautuminen. Yksikkö suunnittelee ja toteuttaa tarvittavaa valmiussuunnittelua sekä kehittää kunnan väestönsuojelutehtäviä. Väestönsuojelun kannalta tärkeitä henkilöitä on varattu kunnan käyttöön (VAP) Puolustusvoimilta.

Kunnan Vs-johtoryhmä osallistui syksyllä Taisto20 harjoitukseen, jossa harjoiteltiin toimimista laajassa kyberuhka tilanteessa. Harjoituksen tuloksena syntyi lista kehittämistoimenpiteitä, joita toteutetaan vuoden 2021 puolella.

Kunnan henkilöstö osallistui lokakuussa myös Traficomien tuottamaan digiturvaviikkoon, jonka tarkoitus oli lisätä henkilöstön tietoutta tietoturvasta sekä suojautumisesta uhkiin.

Valmiussuunnitelman yleistä osaa ylläpidetään turvallisuuspalveluiden toimesta, joka ohjaa toimialueiden valmiussuunnittelua. Turvallisuuspalveluissa konsultoidaan toimialoja pelastus- ja turvallisuussuunnitelmien laadinnassa ja päivittämisessä yhteistyössä pelastuslaitoksen kanssa.

Kunnan turvallisuustyöryhmässä tarkennettiin kunnan kriittisten palvelujen listaa, jonka perusteella laadittiin toimintasuunnitelmia palvelujen ylläpitämiseksi ja Koronan aiheuttamien vaikutusten minimoimiseksi. Epidemian eri skenaarioiden (THL, 20-40-60% sairastuvuus) vaikutuksista palvelujen tuottamiseen ja varautumiseen arvioitiin skenaariotyökalulla. Aloitettiin kunnan exit-strategiatyön laatiminen palautumissuunnittelulla.

Poikkeusolojen vaikutusten seuraamiseksi ja tilannekuvan ylläpitämiseksi sekä nopeaan reagointiin varauduttiin säännöllisillä laajennetun johtoryhmän kokouksilla. Alkuun Korona-ryhmä kokoontui päivittäin ja tilanteen taasaantuessa on kokoonnuttu viikoittain, tarpeen vaatiessa useammin. Turvallisuuspalvelut tuottivat syksyn aikana yli 60 tilannekatsausta korona-joryyn. Tilannetietoutta ylläpidettiin virtuaalisessa tilannehuoneessa, jonne kerätiin toimialojen sekä muiden viranomaisten ja toimijoiden tilannekuvaa. Kunnan tilannetietoa raportoitiin, myös muille viranomaisahoille kuten pelastuslaitokselle, Poliisille ja Etelä-Suomen aluehallintoon. Kunnan henkilöstölle ja kuntalaisille kohdennettiin tehostettua viestintää poikkeusolojen rajoitusten vaikutuksista työhön sekä palveluihin.

Kasvomaskijakelu aloitettiin elokuussa heikoimmassa asemassa oleville kirjastoissa ja tuusinfossa. Maskeja on jaettu vuoden 20 aikana yli 110 000 kpl. Maskeja jaetaan myös asiakkaille mm. Työllistämispalveluiden toimipisteissä sekä ohjaamossa.

Kunnan omien suojavälineiden jakelua järjestettiin sähköisellä kaavakkeella, joka helpotti suojavälineiden mekin seuranta ja hankintaa. Kertakäyttömaskeja omassa toiminnassa kului n. 300 000 kpl ja kangasmaskejakin jaettiin lähes 40 000 kpl

Tavoitteet:

Kriisinsietokyvyn ylläpitäminen akuutissa tilanteessa sekä toipuminen mahdollisimman sujuvasti poikkeusolojen jälkeen.

Turvallisuustoiminta tukee kunnan strategisten tavoitteiden toteutumista sekä tehtävää kunnan ja kuntalaisten turvallisuuden ylläpidossa.

Turvallisuustoiminta on selkeästi organisoitu ja vastuutettu toimenkuviin. Turvallisuus on luonnollinen osa toimintaa.

Säännöllinen harjoitustoiminta. valmiusharjoitus vähintään kerran vuodessa Vs-jorylle joka jalkautetaan alaspäin organisaatiossa.

Henkilöstön tietoturva ja -suoja tietouden ja taitojen ylläpitäminen.

ASIAKASPALVELUT

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: talousjohtaja Markku Vehmas

Tuusulan kunnan keskitetty asiakaspalvelu TuusInfo palvelee kuntalaisia, matkailijoita, yrityksiä ja yhteisöjä sekä kunnan työntekijöitä. Keskitetyllä asiakaspalvelulla kunta haluaa helpottaa ja madaltaa kynnystä asiointiin kunnan kanssa. Tavoitteena on tehdä tuusulalaisten arjesta sujuvampaa tuomalla eri palveluita tarjolle yhdelle luukulle. TuusInfon palvelukanavia ja -valikoimaa kehitetään asteittain, viimeisimpänä Chat-palvelu. TuusInfo vastaa kattavasti kunnan palveluihin liittyviin tiedusteluihin sekä HSL:n liittyvään palveluun.

TuusInfo tukee eri toimialoja. Kunnossapitoa tuetaan ottamalla vastaan ja valmistelemalla yksityistieavustushakemuksia päätöksentekoa varten. Viljelyspalsta-asioissa hoidetaan sopimuksiin ja jonotuslistoihin liittyviä asioita. Liikuntapalveluja tuetaan mm. Venepaikka-asioissa ja työllisyyspalveluja kesätyöseteliasiaissa. Terveyskeskuksen aterialippuja myydään. TuusInfon kautta hoidetaan kunnantalon, ostarin sekä yhteisötilojen tilavarauksia ulkopuolisille. Timmi-varausjärjestelmä siirtyi kokonaisuudessaan Sivistyksestä TuusInfole 1.1.2020 alkaen. Timmin tilavarausohjelman toimittoja päivitetään kuluvan vuoden aikana.

TuusInfo osallistui asuntomessuihin liittyviin työtehtäviin mm. jakamalla näytteilleasettajille kulkukortteja, luottamushenkilöille kausikortteja sekä myymällä kunnan henkilökunnalle asuntomessulippuja.

TuusInfo on palvellut koko alkuvuoden koronasta huolimatta. Aukioloaikoja tarkasteltiin suhteessa asiakasmääriin ja yksi työntekijöistä siirrettiin väliaikaisesti vaihtoehtoihin töihin Keusoteen. Henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi palvelupisteille laitettiin ns. pleksit ja pisteellä käytetty tarvittavia muita varotoimia. Tuusulan kunta päätti 18.8.2020 alueellisten linjausten pohjalta kertakäyttöisten kasvomaskien jakelusta haavoittuvammassa asemassa oleville kuntalaisille Tuusulassa. Jakelu aloitettiin kunnan jakelupisteissä, asiakaspalvelu TuusInfossa ja kirjastoissa, torstaista 20.8.2020 lähtien.

Kunnan verkkokauppa avautui lokakuussa, TuusInfo lähettää tilaukset postitse tai ne on mahdollista noutaa myös asiakaspalvelupisteestä. Efecte palvelunhallintajärjestelmä otettiin käyttöön lokakuun lopussa ja sen kautta lähetetyt sähköiset lomakkeet (saldokorjaus, henkilökortti ja kulkukorttitilaukset) hoidetaan Tuusinfossa.

MAAHANMUUTTO- JA TYÖLLISYYSPALVELUT

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: maahanmuutto- ja työllisyysasioiden päällikkö Laura Smolander

TYÖLLISYYSPALVELUT**Olennaiset tapahtumat tammi-joulukuussa**

Asiakasmäärät ovat tasaisessa kasvussa, kontaktoitavia potentiaalisia asiakkaita on tullut loppuvuodesta moninkertainen määrä alkuvuoteen verrattuna.

Keväällä tehtiin päätös siirtää palkkatuen kuukausittainen maksatus työllisyyspalveluista Sarastialle, jolla on maksatuksiin tarvittavat palkkatiedot. Sarastian käsitteli ensimmäiset maksatushakemukset elokuun maksatuista palkoista. Toimintamallin käyttöönotto on ollut sujuvaa ja kustannukset palvelusta olleet arvioidun suuruisia.

Työllistämisen kuntalisän prosessia tarkasteltiin kesän aikana, tavoitteena saada hakemustiedot arkistoitua sähköiseen järjestelmään päätökset hyväksytettyä viranhaltijalla kunnan prosessien mukaisesti. Työllistämisen kuntalisähakemukset ja sen maksatus siirrettiin Casem-järjestelmään ja jokaisesta hakemuksesta tehdään viranhaltijapäätös. Viranhaltijapäätöksen työllistämisen kuntalisästä tekee talousjohtaja.

Työllisyyspalvelut muuttivat uusiin toimitiloihin kesäkuun alussa. Koronatilanteesta johtuen tilan käyttöä on jouduttu rajoittamaan, varsinkin asiakasneuvottelutiloina käytettäväksi ajateltuja neuvottelukoppeja on voitu tois- taiseksi hyödyntää ainoastaan yksintyöskentelyyn. Asiakkaita on pyritty tapaamaan kasvotusten toimiston yleisessä neuvottelutilassa, jossa turvavälit on saatu pidettyä riittävinä.

Tavoite: Edistää alueen työnantajien työvoimatarpeiden ja työttömien työnhakijoiden kohtaamista

Mittari: Asiakaslukumäärät: työkokeilun aloittaneet (8 hlöä); työllistyneet henkilöt (36 hlöä)

Tavoite: Löytää asiakaskohtaisesti yksilölliset ratkaisut työllistymisen edistämiseksi ja antaa tätä tavoitetta tukevaa yksilöllistä palveluohjausta ja kohdennettua tukea kohti avoimia työmarkkinoita

Mittari: Asiakaskontaktipuhelut, ei asiakkuutta (60kpl), (osittain etä-) tavatut asiakkaat (108 hlöä), eteenpäin polutetut asiakkaat (59 hlöä, joista työllistyneitä 36 hlöä), muissa palveluissa (kuntouttavassa työtoiminnassa) olevien asiakkaiden valmennukset (6 hlöä).

Tavoite: Hillitä ja ennaltaehkäistä Kelan työmarkkinatuen kuntaosuusmaksujen kasvua

Mittari: työmarkkinatuen kuntaosuusmaksu:

Vuoden 2020 maksetut kuntaosuusmaksut ovat (n. 1.849 600€) n.13,5% suurempi edellisvuoteen verrattuna.

Vuonna 2019 maksettiin yht. 1.630 150€.

Tavoite: Vähentää Kelalle maksettua työmarkkinatuen kuntaosuusmaksuja.

Mittari: Työmarkkinatuen kuntaosuuslistalta toimenpiteiden avulla poistuneista saadut säästöt ajalla tammi-joulukuu: 127 150 €. Vuonna 2019: 146 950€. Vähennystä suoriin säästöihin vuoteen 2019 verrattuna 15,6%.

MAAHANMUUTTAJAPALVELUT**Olennaiset tapahtumat tammi-joulukuussa**

Maahanmuuttopalveluiden tavoitteena on tarjota kaikille kunnassa oleville maahanmuuttajille neuvontaa ja ohjausta. Vuosi 2020 oli työntäyteinen ja vilkas maahanmuuttopalveluissa, koska asiakkaita tuli kansainvälisen suojelun kautta sekä myös palveluohjaus käynnistettiin kunnan kaikille maahanmuuttajille elokuussa 2020. Lisäksi pandemian paheneminen ja koronatiedotus ja sen päivittäminen maahanmuuttaja-asiakkaille teetti lisätöitä maahanmuuttotiimille.

Maaliskuussa 2020 koronatilanne muutti myös maahanmuuttopalvelujen toimintaa: asiakkaita on tavattu koko ajan kuitenkin myös kasvokkain. Maahanmuuttajapalvelut oli myös toiminnassa koko kesän. Elokuun alusta maahanmuuttotiimin pakolaisohjaaja jäi opintovapaalle 3.8. alkaen ja hänen tilalleen on palkattu kunnan sisältä sijainen. Näin saatiin turvattua tiimin resurssitilanne tilanteessa, jossa valmistauduttiin kiintiöpakolaisten vastaanottoon. Maahanmuuttotiimi loi elokuussa 2020 toimintamallin kiintiöpakolaisten vastaanottoon korona-aikana.

Palveluohjaus käynnistettiin elokuussa 2020 työn tai perhesiteen perusteella tulleille maahanmuuttajille. Palvelussa on käynyt yhteensä 9 asiakasta ilman, että palvelua ehdittiin markkinoida muita kuin kunnan omissa verkostoissa. Syyskuusta 2020 alkaen maahanmuuttokoordinaattori on yhteistyössä muiden Keusotekuntien kanssa kehittänyt uutta toimintamallia maahanmuuttajien palveluohjaukseen yhteisessä TNO-hankkeessa, johon saatiin rahoitus Työ- ja elinkeinoministeriöltä.

Vastaanotetut asiakkaat:

- Kansainvälisen suojelun saaneita henkilöitä otettiin vastaan toimintavuonna 2020 yhteensä 29 henkeä, joista 8 vastaanottokeskuksesta tulleita sekä 21 kiintiöpakolaista. Koska kuntapaikkojen vuotuinen määrä ylittyi, asia hyväksyttiin kunnan johdolta ennen kiintiöpakolaisten vastaanottamista. Kunta on saanut erityiskiitokset nopeasta reagoinnista ja joustavuudesta Uudenmaan Ely-keskukselta sekä Maahanmuuttoviraston kiintiöpakolaisten tulosalueelta.
- Palveluohjauksen kautta tavoitettiin asiakkaita yhteensä 9 henkilöä. Osan asiakkaiden kanssa on tehty yhteistyötä myös Keusoten sosiaaliohjauksen kanssa.

Laskennalliset korvaukset valtiolta ajalta 1.1-31.12.2020 ovat 295 095 euroa yhteensä sekä lisäksi saatiin Sylvia-bonuskorvausta 4600 euroa kansainvälistä suojelua saavista henkilöistä, joiden 1. kotikunta on ollut Tuusula.

OHJAAMOPALVELUT

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: Ohjaamopalvelupäällikkö Jaana Kellostalmi

Olennaiset tapahtumat tammi-joulukuussa

Ohjaamopalvelut tuottavat 16 – 29 –vuotiaille nuorille Ohjaamon, etsivän nuorisotyön ja Starttipajan palveluita ja tukea kohti aktiivista elämää. Työ on ryhmä- ja yksilötoimintaa, jonka tavoitteet muokataan kunkin nuoren aikuisen tarpeista lähtien.

Ohjaamon psykologi aloitti työnsä maaliskuussa 2020. Tehtävä on valtuuston talousarvion yhteydessä vahvistama kahden vuoden määräaikaisuus. AVI on päättänyt kauden tukirahoituksen seuraavasti: Etivän nuorisotyön palkkakustannuksiin 60 000 euroa ja Starttipajatoimintaan 50 000 euroa.

Ohjaamopalveluiden henkilöstö toimi osittain etänä kevään koronaepidemian aikana. 1.6. alkaen etätöitä ei enää ole tehty palveluiden avautumisen sekä kesälomien takia. Ohjaamopalveluissa palvelun tuottaminen etänä oli haastavaa, joten jotta voimme taata palvelut lähipalveluna ei laajamittaiseen etätyöskentelyyn enää siirrytty vuoden 2020 aikana. Starttipajan valmennukset siirtyivät takaisin lähivalmennukseksi kesäkuun 2020 alusta

Ohjaamo oli auki tehostetusti koko kesän 2020 ja tarvetta monialaisille palveluille oli selkeästi. Kesän 2020 aikana lähetettiin kaikille TE-palveluiden tuusulalaisille alle 30 –vuotiaille tietoa Ohjaamon palveluista ja tämä tavoitti hyvin potentiaalisia asiakkaita. Haasteita työhön toivat osittaiset palveluiden sulut yhteistyötahojen osalta vielä kesän aikana.

Ohjaamopalvelut olivat mukana jokaisena aukiolopäivä Asuntomessuilla ohjaten, tukien ja koordinoiden kesätyöntekijöiden työskentelyä Asuntomessuilla erilaisissa tehtävissä. Kesätyöntekijöiden avustuksella muokattiin Asuntomessujen ajaksi uusi palvelu, jossa messuvieraat pystyivät kulkemaan alueelle Skodan lahjoittamilla jopopyörillä.

Ohjaamo oli vahvasti mukana kutsunnoissa, jotka järjestettiin 31.8 - 1.9.2020. Ohjaamopalveluiden edustus oli sekä jokaisessa kutsuntalautakunnassa, että palvelutorilla joissa molemmissa jokainen kutsunnanlainen kohdattiin ja hänelle tarjottiin tukea sekä neuvontaa juuri hänen elämäntilanteeseensa, että armeijan aloitukseen.

Syksyn 2020 aikana on panostettu tiedotukseen erilaisilla kampanjoilla yhdessä TE-toimiston, Keski-Uudenmaan alueen Ohjaamoiden verkoston sekä Keusoten kanssa. Tiedotuksen kärkenä on ollut opiskelu, tarjolla olevat työmahdollisuudet sekä palvelun tunnettavuus. Asiakasmäärät ovat Ohjaamossa olleet koko ajan kasvussa, ja tämä kasvu jatkuu ainakin siihen asti, että muutkin palvelut palautuvat myös kohtaamaan asiakkaita kasvotusten. Kasvotusten tapahtuvan ohjauksen tarve on suurta, ja siihen vastaaminen on jo näillä resursseilla haastavaa. Tätä kehitystä pitää tarkasti seurata vuoden 2021 aikana, kun koronan vaikutuksia alkaa yhä enemmän näkyä.

HALLINTOPALVELUT

Palvelualue

Vastuuhenkilö: [vs](#) hallintojohtaja Tuula Hyttinen

Olennaiset tapahtumat palvelualueella tammi-joulukuussa

Tiedonhallintalain edellyttämän toimeenpanon valmistelu käynnistettiin yhteistyössä kehittämissyksikön kanssa. Yhteistyön tuloksena linjattiin tiedonhallintamallin toteuttaminen ja siihen liittyvät keskeiset seikat kuten kuvaustapa, kuvausjärjestelmä ja työhön käytettävät resurssit. Tiedonhallintamallin valmistelu on edennyt toteutusvaiheeseen, jonka aikana on saatu valmiiksi tietojen yhdistämisen ja asiakirjajulkaisuuskuvauksen osiot. Asiaa edistetään edelleen yhteistyössä kehittämissyksikön kanssa.

CaseM-asianhallintajärjestelmän tuottamien prosessien kehittämistä ja toimialojen ohjeistamista ja kouluttamista on jatkettu. Kunta on ottanut käyttöön asianhallintajärjestelmän kuulutusosion, joten kuulutukset laaditaan ja julkaistaan suoraan järjestelmässä. Sähköisen asioinnin käyttöä on laajennettu edelleen, esimerkiksi kesätyösetelihakemusprosessin ja useiden sisäisten prosessien tueksi.

Tietopalveluprosessin ja useiden sisäisten prosessien tueksi sähköisen arkistointiratkaisun valmistelu on käynnistetty.

Kunnan tietosuojatyön osalta tietosuojaan liittyvää dokumentaatiota ja ohjeita on vahvistettu muun muassa henkilötietojen käsittelyn yleisohjeella ja jatkamalla tietosuojavaikutusten arviointeja. Tietotilinpäätös on käsitelty kunnan johtoryhmässä.

Holhoustoimen edunvalvontapalveluissa otettiin vuoden alussa käyttöön uusi asiakastietojärjestelmä.

Olennaiset määrärahojen ylitykset/ alitukset

Palvelualueella pysyttiin talousarvion puitteissa. Holhoustoimen edunvalvonnan palvelumaksu tuotot nousivat n. 0,11 milj. euroa. Tuotot muodostuvat päämieheltä perittävästä edunvalvontapalkkiosta ja valtion maksamasta päämieskohtaisesta korvauksesta, johon saatiin hinnankorotus vuonna 2020.

PÄÄTÖKSENTEON TUKI JA LAINOPILLISET PALVELUT

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: vs. hallintojohtaja Tuula Hyttinen

Olennaiset tapahtumat tammi-joulukuussa

Tiedonhallintalain edellyttämän toimeenpanon valmistelu käynnistettiin yhteistyössä kehittämissyksikön kanssa. Yhteistyön tuloksena linjattiin tiedonhallintamallin toteuttaminen ja siihen liittyvät keskeiset seikat kuten kuvaustapa, kuvausjärjestelmä ja työhön käytettävät resurssit. Tiedonhallintamallin valmistelu on edennyt toteutusvaiheeseen, jonka aikana on saatu valmiiksi tietojen yhdistämisen ja asiakirjajulkaisuuskuvauksen osiot.

CaseM-asianhallintajärjestelmän tuottamien prosessien kehittämistä ja toimialojen ohjeistamista ja kouluttamista on jatkettu. Kunta on ottanut käyttöön asianhallintajärjestelmän kuulutusosion, joten kuulutukset laaditaan ja julkaistaan suoraan järjestelmässä. Sähköisen asioinnin käyttöä on laajennettu edelleen, esimerkiksi kesätyösetelihakemusprosessin ja useiden sisäisten prosessien tueksi. Sähköisen arkistointiratkaisun osalta on tutustuttu yhdessä Kuuma-kuntien kanssa eri järjestelmätoimittajien palveluihin. Seuraavaksi kunnat miettivät onko edellytyksiä yhteishankinnalle.

Cloudia-kilpailutusjärjestelmän ja CaseM-asianhallintajärjestelmän integraatio on käynnistetty ja tiedonohjaussuunnitelman määrittelyt tehty. Palveluntarjoajat tekevät yhdessä kunnan kanssa integraatioon liittyvää testamista ennen käyttöönottoa.

Kunnan tietosuojatyön osalta tietosuojaan liittyvää dokumentaatiota ja ohjeita on vahvistettu muun muassa henkilötietojen käsittelyn yleisohjeella ja jatkamalla tietosuojavaikutusten arviointeja. Tietotilinpäätös on käsitelty kunnan johtoryhmässä. Tietopalveluprosessit on kuvattu ja kunnan tietopalvelun toteuttamisen tueksi on laadittu työohje. Sähköiset lomakkeet rekisteröityjen oikeuksien toteuttamiseksi on laadittu ja julkaistu kunnan verkkosivuille yhdessä asiakirjahallinnon kanssa.

Keskusarkiston väistöilaprojekti vanhan kunnantalon keskusarkiston sekä toimialueiden lähiarkistojen siirtämiseksi pääkirjaston rakennuksen tiloihin on käynnistetty ja siirtyi toteutusvaiheeseen marraskuussa. Tilakartoitukset sekä muutostarpeiden selvitys saatiin valmiiksi ja siirrettävän aineiston kartoitus on aloitettu. Muutto on tarkoitettu toteuttamaan toukokuussa 2021.

Asiakaspalvelun ja päätöksenteon tuen tehtävien kehittämisprojekti aloitettiin loppusyksystä ja on toteutusvaiheessa. Tavoitteena on luoda yhteistyötä lisäämällä sekä tehtävien uudelleen järjestelyillä hallitumpia palvelukokonaisuuksia, yhtenäisiä toimintatapoja ja parempi toimintavarmuus.

Korona-pandemiasta johtuen maaliskuussa siirryttiin pääosin etätyöskentelyyn, jota on jatkettu toistaiseksi.

HOLHOUSTOIMEN EDUNVALVONTAPALVELUT

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: Johtava yleinen edunvalvoja Arto Nätkynmäki

Olennaiset tapahtumat tammi-joulukuussa

Edunvalvonnan tarkoituksena on valvoa niiden henkilöiden etua ja oikeutta, jotka eivät vajaavaltaisuuden, sairauden, poissaolon tai muun syyn vuoksi voi itse pitää huolta taloudellisista asioistaan (Laki holhoustoimesta 1 §). Edunvalvonnassa toimitaan siten, ettei päämiehille synny ehkäistävissä olevia oikeudenmenetyksiä edunvalvojan tehtävän alettua. Yleisen edunvalvonnan palvelua tuotetaan Järvenpään, Keravan, Mäntsälän, Pornaisten ja Tuusulan asukkaille oikeusministeriön alaisen Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirin kanssa voimassa olevan ostopalvelusopimuksen perusteella. Oikeusapu- ja edunvalvontapiirin kanssa käydään vuosittain tulos- ja laadunseurantakeskustelut.

Yksikkö otti vuoden alussa käyttöön uuden asiakastietojärjestelmän, joka toiminnoiltaan pääosin vastaa entistä järjestelmää, mutta tukee toiminnan jatkuvuutta ja sisältää mm. tietosuojasäädösten edellyttämän tieto- ja tapahtumalokin. Etätyöhön siirtyminen maaliskuussa heikensi ja hidasti uusien ominaisuuksien käyttöönottoa. Uusien toiminnallisuuksien käyttöönottoa jatketaan vuonna 2021.

Osana oikeusministeriön laatuhanke uusille edunvalvonnan päämiehille on vuoden alusta lukien lähetetty Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirissä vahvistetun käytännön mukaan kirjallinen palvelulupaus, jolla edunvalvonnan alkaessa informoidaan päämiestä edunvalvonnan sisällöstä.

Syksyllä 2019 aloitettu neuvottelu valtion maksamasta päämieskohtaisesta korvauksesta saatiin päätökseen joulukuussa 2020. Päämieskohtainen korvaus nousi 355 euroon (päämies/vuosi) aiemmasta 296 eurosta. Tämä aiheutti myyntituottoihin ja toimintakatteeseen noin 40 000 euron määräisen tasakorotuksen.

Yksikön henkilöstössä oli vaihtuvuutta, mikä rasitti olemassa olevaa henkilökuntaa. Korvausrekrytoinnit saatiin toteutettua varsin ripeästi. Vaihtuvuus vaikutti siihen, että henkilöstökulut toteutuivat selvästi talousarviota pienempinä.

Holhoustoimen edunvalvontapalvelut on noudattanut koronaviruksen välttämiseksi saatuja ohjeita, ja toiminta siirtyi maaliskuussa suurelta osin etätyöhön. Yksikön paljolti fyysisiin asiakirjoihin perustuvien prosessien takia toimistolla on kuitenkin työskennellyt säännöllisesti vähintään kolme henkilöä. Etätyössä on kyetty tuottamaan normaalimuotoista ja -laatuista palvelua, vaikka sisäisiä prosesseja on jouduttu mukauttamaan. Talousarvion 2020 mukainen edunvalvontasihteerin toimi täytettiin toukokuussa.

Tarkastelujakson alussa päämiehiä oli 828 ja lopussa 845. Päämiesten määrä on pidemmän aikaa ollut lievässä kasvussa ja uusien päämiesten arvioidaan edelleen olevan keskimäärin haasteellisempia ja työllistävempiä kuin aiemmin.

Yksikön tehokkuusluku myönnettyin resurssein (845:12) oli yleisen edunvalvonnan alalla edelleen korkea (70). Vuoden 2020 kasvun hienouden tasaantumisen arvioidaan johtuneen koronasta ja vuoden alussa tapahtuneen holhousviranomaisten eli maistraattien yhdistymisestä yhdeksi virastoksi (Digi- ja väestötietovirasto). Vakavia korvattavia virheitä ei ole tarkastelujaksolla sattunut.

TALOUDEN OHJAUS

Palvelualue

Vastuuhenkilö: Talousjohtaja Markku Vehmas

Olennaiset tapahtumat palvelualueella tammi-joulukuussa

Palvelualueella jatkettiin johdon kuukausiraportoinnin kehittämistä. Valtionvarainministeriö myönsi 26.2.2020 avustuksia kuntien digitalisaatiota edistäviin yhteishankkeisiin. Tuusulan talousarvioprosessin automatisointiprojektille myönnettiin 127 500 euron avustus. Hanke toteutetaan yhteishankkeena Porvoon kaupungin ja Mäntsälän kunnan kanssa vuosina 2020-2021. Projekti on käynnistetty ja sen tuotoksia päästään hyödyntämään vuoden 2021 talousarvion laadinnassa. Talouspalvelut on mukana myös tuotteistuksen yhteishankkeessa, jossa isäntäkuntana toimii Kangasalan kunta. Tuusulan osalta tuotteistusprojektissa keskitytään alkuvaiheessa varhaiskasvatuksen tuotteisiin.

Palvelualueella valmisteltiin vuoden 2021 talousarvio erittäin haastavassa talousympäristössä. Talousarvion ohessa laadittiin toimenpiteet yhteensä lähes 3 milj. euron säästötoimiksi yhdessä toimialueiden kanssa sekä päivitettiin Kasvun ja talouden hallintaohjelma skenaarioineen ja linjauksineen vuosille 2021 - 2030. Yksikössä valmisteltiin palveluverkkolaskennan kustannusvertailuanalyysi ja talouden mallinnus tiiviissä yhteistyössä sivistyksen sekä kasvun ja ympäristön toimialueiden kanssa.

Ostolaskujen tiliöinnin keskittämistä talouspalveluihin jatkettiin suunnitelman mukaisesti ja huhtikuussa otettiin käyttöön sopimuslaskutus toiminnallisuus, joka mahdollistaa sopimukseen perustuvien ostolaskujen automaattisen käsittelyn. Sopimuslaskutuksen kautta kulki parhaimmillaan kuukausitasolla 19 %:a kaikista kunnan ostolaskuista.

Keskusvaraston toiminta lakkautettiin huhtikuun alussa. Päivittäishankintojen osalta siirryttiin hajautettuun tilausmalliin eli yksiköt tilaavat jatkossa tarvikkeet suoraan toimittajien verkkokaupoista. Hankintatoimessa aloitettiin sähköisen sopimustenhallintajärjestelmän käyttöönotto. Cloudia Sopimus portaali on otettu aktiiviseen käyttöön, jatkossa kaikki uudet hankintasopimukset luodaan Cloudia Sopimus järjestelmässä ja järjestelmään vietyjen sopimusten elinkaarenhallinta toteutetaan järjestelmää hyödyntäen.

Palvelualue vastasi Tuusulan verkkokaupan käynnistysprojektista. Verkkokauppa saatiin tuotantoon lokakuussa ja siellä myydään Tuusula-tuotteita, lukioiden kuvataidekurssien materiaalimaksuja, museon kaupan tuotteita sekä museon pääsymaksuja. Museoiden pääsymaksuihin otettiin käyttöön myös mobiilimaksaminen.

Olennaiset määrärahan ylitykset/ alitukset

Palvelualueen määrärahat ylittyivät kertaluonteisesti keskusvaraston lakkauttamisen yhteydessä, kun varastojärjestelmän kirjanpidon saldot kirjattiin alas lopullisen inventaarion mukaisesti. Varaston arvoa kirjattiin alas nettomääräisesti yhteensä 0,22 milj. euroa. Palveluiden ostot ylittyivät 0,10 milj. euroa talouden projektien toteutuksessa.

TALOUSPALVELUT

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: taluspäällikkö Heli Hippeläinen

Olennaiset tapahtumat tammi-joulukuussa

Talouspalvelut palveluyksikössä koordinoitiin alkuvuoden aikana edellisen vuoden toimintakertomuksen sekä tilinpäätöksen kokoaminen. Tilinpäätöslaskelmat sekä liitetiedot laadittiin yhteistyössä Sarastian kirjanpidon kanssa. Yksikössä koottiin kunnan tilinpäätöskirja sekä tase-erittelyt sekä varmistettiin tilintarkastuksen sujuvuus.

Palveluyksikössä jatkettiin vuoden ensimmäisellä puoliskolla kunnan johdon kuukausiraportoinnin kehittämistä Sarastian Kuntari-järjestelmää hyödyntäen. Sarastian järjestelmäkokonaisuus on vaihtumassa ja sitä myötä Tuusulan käytössä oleva Kuntari-järjestelmä tulee vaihtumaan Sarastia365 BI -järjestelmään, järjestelmän vaihdosprojekti käynnistyi syksyllä ja uusi järjestelmä on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden 2021 aikana. Kuukausiraportoinnin kehittämistä jatketaan tulevassa järjestelmässä.

Valtionvarainministeriö myönsi 26.2.2020 avustuksia kuntien digitalisaatiota edistäviin yhteishankkeisiin. Tuusulan talousarvioprosessin automatisointiprojektille myönnettiin 127 500 euron avustus. Hanke toteutetaan yhteishankkeena Porvoon kaupungin ja Mäntsälän kunnan kanssa vuosina 2020-2021. Tarkoituksena on talousarvioprosessin automatisointi ja talousarvioesityksen jako moderneilla työkaluilla. Automatisointi säästää työaikaa, vähentää virheiden mahdollisuutta ja parantaa työn laatua. Automatisoinnin myötä työaikaa voidaan kohdentaa enemmän toimialueille annettavaan tukeen, työn kehittämiseen sekä tietojen analysointiin ja ennustamiseen. Projektin tuotoksia päästään hyödyntämään vuoden 2022 talousarvion laadinnassa.

Yksikkö on mukana myös tuotteistuksen yhteishankkeessa, jossa isäntäkuntana toimii Kangasalan kunta. Hanke sai Valtionvarainministeriön avustusta 425 000 euroa. Hanke kuuluu Sarastian koordinoimaan tiedolla johtamisen hankekokonaisuuteen. Tuusulan osalta tuotteistusprojektissa keskitytään varhaiskasvatuksen tuotteisiin.

Palveluyksikkö valmisteli vuoden 2021 talousarvion, koordinoi säästöohjelman valmistelua sekä talousarvioaikataulun mukaisesti toteutettavaa Kasvun ja talouden hallintaohjelman päivitystä.

Palveluyksikössä valmisteltiin valtionhallinnon julkisen talouden raportoinnin muutoksia eli Kuntatieto-ohjelman toteuttamista ja osallistuttiin 22.4.2020 käynnistettyyn Sarastian vetämään KUTI vaihe II projektiin. Muutokset saatiin valmisteltua aikataulun mukaisesti ja vuodelle 2021 luotiin kuntatieto-ohjelman mukainen raportointivalmius.

Ostolaskujen tiliöinnin keskittämisestä talouspalvelut yksikköön jatkettiin suunnitelman mukaisesti ja huhtikuussa otettiin käyttöön sopimuslaskutus toiminnallisuus, joka mahdollistaa sopimukseen perustuvien ostolaskujen automaattisen käsittelyn. Sopimuslaskutuksen kautta kulki parhaimmillaan kuukausitasolla 19 %:a kaikista kunnan ostolaskuista. Laskuja käsiteltiin automaattisesti järjestelmän avulla kahdeksan kuukauden aikana noin 3 400 kappaletta.

Tavoitteet ja mittarit ja niiden toteutuminen tammi-joulukuussa

Tavoite 1: Luomme Kuntatieto-ohjelman mukaisen raportointivalmiuden talousarviovuoden aikana. Kuntatieto-ohjelman mukainen talouden toteuman raportointi käynnistyy vuonna 2021.

Valmistelu eteni suunnitellusti ja raportointivalmius on luotu.

Tavoite 2: Hyödynnämme ohjelmistorobotiikkaa ostolaskujen käsittelyssä sekä muissa mahdollisissa talouden rutiinitehtävissä

Ohjelmistorobotiikkaa ei saatu käyttöön vuoden 2020 aikana. Taloushallinnon palveluntuottaja ei toimita robotiikkaa käytössä olevan ostolaskujärjestelmän yhteyteen, sillä järjestelmä ollaan vaihtamassa vuoden 2021 aikana. Ostolaskujen automatisointia tehtiin robotiikan sijaan sopimuslaskutustoiminnon avulla.

Tavoite 3: Jatkamme taloustehtävien keskittämistä

Taloustehtävien keskittäminen eteni suunnitellusti osto- ja myyntilaskujen osalta.

Tavoite 4: Ensimmäiset tuotteistuksen pohjalta tehdyt raportit rakennetaan ja otetaan käyttöön 6/2020

Tuusula osallistuu VM:n rahoittamaan kuntien yhteishankkeeseen. Tuotteistusprojekti toteutetaan varhaisskavatuksessa. Tuotteet johdetaan kuntatieto-ohjelman mukaisista palveluluokista, joten projekti on edennyt kuntatieto-ohjelman määrittelyjen vuoksi suunniteltua hitaammin ja raportteja ei saatu tuotettua vielä vuoden 2020 aikana.

CONTROLLER PALVELUT

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: talousjohtaja Markku Vehmas

Olennaiset tapahtumat tammi-joulukuussa

Toimialueiden talouspäälliköt toimivat Talouden ohjauksen controller palvelut-yksikössä. Yksikön toimintaa kehitettiin osana Talouden ohjausta. Painopisteenä olivat raportoinnin, talousarvioprosessin ja riskienhallinnan kehittäminen, kuntatieto-ohjelmaan valmistautuminen sekä kasvun ja talouden hallintaohjelman läpivienti. Yksikössä valmisteltiin palveluverkkolaskennan kustannusvertailuanalyysi ja talouden mallinnus tiiviissä yhteistyössä sivistyksen sekä kasvun ja ympäristön toimialueiden kanssa.

MATERIAALIHALLINTO JA HANKINNAT

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: talouspäällikkö Heli Hippeläinen

Olennaiset tapahtumat tammi-joulukuussa

Materiaalihallinto- ja hankinnat yksikkö tarjoaa hankintojen kilpailutus- ja asiantuntijapalveluita kaikille toimialueille.

Keskusvarasto on huolehtinut ilmaisjakelun osalta hoitotarvikkeiden hankinnasta ja jakelusta kuntalaisille (n. 3 500 asiakasta) sekä vastannut eri tuoteryhmien tuotteiden hankinnasta ja jakelusta kunnan sisäisiin yksiköihin voimassa olevien sopimusten mukaisesti maaliskuun loppuun asti.

Keskusvaraston toiminta lakkautettiin huhtikuun alussa. Olemassa oleva loppuvarasto on siirretty uudelle kunnantalolle, jonne on perustettu toimistotarvikkeiden lähivarasto kunnantalon henkilökunnan käyttöön. Keskusvarastossa olleiden tuoteryhmien osalta on siirry hajautettuun tilausmalliin eli yksiköt tulevat jatkossa tilaamaan itse tarvikkeet suoraan toimittajien verkkokaupoista.

Hankintakoordinaattori on keskitetysti kerännyt yksiköiden tilausvastaavien tiedot ja tilaajilla on käytössään käyttäjätunnukset toimittajien verkkokauppoihin. Materiaalihallinto vastaa siivousaineiden- ja välineiden sekä pehmotuotteiden tilaamisesta niihin kunnan yksiköihin, joissa toimii ulkopuolinen siivouspalvelu.

Matkapuhelintilaukset siirtyivät heinäkuussa materiaalihallinnosta tietojärjestelmäpalveluiden hoidettavaksi.

Keskusvaraston lakkauttamisen yhteydessä varastojärjestelmän saldot kirjattiin alas lopullisen inventaarion mukaisesti. Varaston arvoa kirjattiin alas yhteensä n. 244 000 euron edestä. Tästä oli noin 55 000 euron edestä hoitotarvikevaraston tuotteita. Muiden tuotteiden osalta varastosaldoa kirjattiin alas noin 189 000 euron edestä. Alas kirjatut arvot koostuivat vanhentuneista ja käytöstä poistetuista tuotteista, vanhoista inventointieroista sekä kunnan yksiköiltä laskuttamatta jääneistä tuotteista. Toimisto-, siivous- ja muita käyttötarvikkeita jäi varastoon vielä 109 000 euron edestä. Tämä erä kirjataan vuonna 2021 yksiköille käytön mukaisesti.

Koronapandemian osalta on keskitetysti hankittu suojavarusteita ja käsihuuhteita yksiköiden käyttöön.

Hankintatoimi vastasi Tuusulan verkkokaupan käynnistysprojektista. Verkkokaupassa myydään Tuusula-tuotteita, lukioiden kuvataidekurssien materiaalimaksuja, museon pääsymaksuja sekä museon tuotteita. Museoiden pääsymaksuihin otettiin käyttöön mobiilimaksaminen.

Hankintatoimessa on otettu aktiiviseen käyttöön Cloudia Sopimus (sähköinen sopimustenhallintajärjestelmä). Kaikki uudet hankintasopimukset luodaan Cloudia Sopimus järjestelmässä, ja voimassa olevien järjestelmään vietyjen sopimusten elinkaarihallinta toteutetaan järjestelmää hyödyntäen. Cloudia Kilpailutus ja Cloudia Sopimus portaalien välillä on integraatio, jonka kautta sopimusluonnos linkitetään tarjouspyyntöön ja viimeistellään sopimukseksi Sopimus portaalissa kilpailutuksen päätyttyä. AD -integraatio on toteutettu syksyllä 2020. Integraatio CaseMiin on testausvaiheessa, ja viivästyy käyttöönotosta testauksen yhteydessä havaittujen ongelmien vuoksi alkuvuoteen 2021. Kilpailutuksia on Cloudia Kilpailutus portaalin kautta julkaistu 9 pienhankintailmoitusta ja 47 hankintalain mukaista hankintailmoitusta. Kilpailutusportaalin käyttäjiä on yhteensä 63.

Tuusulan kunta on käynnistänyt ensimmäisen Dynaamisen hankintajärjestelmän (DPS) Cloudia Kilpailutus portaalin kautta, hankintajärjestelmä on astunut voimaan 1.1.2020. Vuonna 2020 järjestelmän kautta kilpailutettiin kuusi (6) sopimusta. Tämän kokemuksen myötä tavoitteena on käynnistää mahdollisesti uusia Dynaamisia hankintajärjestelmiä.

Uusi KL-Kuntahankintojen ja Hansel Oy:n omistus- ja yritysjärjestelyjen mukainen yhteishankintayksikkö Hansel Oy kilpailuttaa yhteishankintasopimuksia myös kuntien käytettäväksi. Tuusulan kunta on liittynyt useaan Hansel Oy:n yhteishankintasopimukseen, ja myös jatkossa hyödynnetään jo valmiiksi kilpailutettuja yhteishankintasopimuksia aina kun se on kunnan edun mukaista.

Hankintasuunnitelma 2020 vietiin eteenpäin suunnitelman mukaisesti. Hankintasuunnitelma 2020 ja kaikkien voimassa olevien hankintasopimusten hankintakalenteri on julkaistu kunnan verkkosivuille erityisesti alueen yrittäjille tiedoksi. Vuoden 2021 hankintasuunnitelmaa valmisteltiin.

KONSERNIVALVONTA JA OMISTAJAOHJAUS

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: talousjohtaja Markku Vehmas

Olennaiset tapahtumat tammi-joulukuussa

Koy Riihikallion päiväkotikeskuksen sisäilmakorjaukset ja muut takuukorjaukset saatettiin päätökseen vuonna 2018. Päiväkotikeskuksen sisäilmaseurantaa ja sisäilmatutkimuksia on jatkettu. Rakennusurakoitsijan kanssa on edelleen neuvoteltu korjaustöihin liittyvistä taloudellista vastuukysymyksistä sekä tarvittavista lisäkorjauksista. Yhtiö toteutti omalla kustannuksellaan lisäkorjaustöitä kesän aikana.

Alkusyksystä 2019 käynnistetty Jokelan Tekonurmi Oy:n purkaminen sekä toimintojen sulauttaminen kunnan toimintoihin saatiin lähes valmiiksi.

KEHITTÄMINEN JA TIETOHALINTO

Palvelualue

vastuuhenkilö: kehittämisjohtaja Teemu Laakso

Olennaiset tapahtumat palvelualueella tammi-joulukuussa

Vuoden aikana jatkettiin kuntatasoisen kehittämismallin uudistamista. Kehittämistoiminnan johtamista ja tavoitteiden seurantaa tukevaan Salkku-järjestelmään on kirjattu suurin osa aktiivivaiheessa olevista projekteista tai muista toteutuksista, mikä tarjoaa yhteisen tilannekuvan kehittämisen kokonaisnäkymästä. Osana kunnan ja toimialueiden johtoryhmätyöskentelyä, syksyllä käynnistettiin kuukausittaiset salkkukatsaukset.

Salkunhallinnan kehittämisen ohella kehittämispalveluiden pääpainopisteitä olivat digiroadmap- ja lean-pilotointiprojektit, jotka toteutettiin vuoden 2020 aikana. Digiroadmap-projektissa tuotettiin kuntatasoinen digipalveluiden kehittämissuunnitelma sisältäen priorisoidut kehittämiskohteet. Lean-pilotointiprojektissa sujuvoitettiin prosesseja toimialueiden valitsemien pilottikohteissa. Hyvien kokemusten myötä suunnitellaan lean-kehittämisen laajempaa ja kokonaisvaltaisempaa hyödyntämistä Tuusulassa.

Koronatilanteen myötä etätyöskentely yleistyi voimakkaasti ja työllisti ICT-palveluita edellyttäen IT-infrastruktuurin kehittämistä sekä lisääntynyttä käyttäjätukitarvetta. Yksikkö tuki Asuntomessujen toteuttamista osallistumalla tarvittaviin tietoliikenneyhteyksien rakentamiseen. Palveluhallintaprojekti palvelupyyntöprosessien sujuvoittamiseksi käynnistettiin keväällä ja uusi järjestelmä käyttöönotettiin syksyn aikana.

Olennaiset määrärahojen ylitykset/ alitukset

Palvelualueen toimintamenot pysyivät vuoden 2020 talousarvion puitteissa. Säästöä saavutettiin palveluiden ostoissa 0,14 milj. euroa, koska kehittämisprojekteja jäi toteuttamatta henkilöresurssien puutteen vuoksi.

KEHITTÄMISPALVELUT

Palveluyksikkö

vastuhenkilö: kehittämisjohtaja Teemu Laakso

Olennaiset tapahtumat tammi-joulukuussa

Vuoden aikana jatkettiin kuntatasoisen kehittämismallin uudistamista. Kehittämistoiminnan johtamista ja tavoitteiden seurantaan tukevaan Salkku-järjestelmään on kirjattu suurin osa aktiivivaiheessa olevista projekteista tai muista toteutuksista, mikä tarjoaa yhteisen tilannekuvan kehittämisen kokonaisnäkymästä. Syksyllä käynnistettiin kuukausittaiset salkkukatsaukset osana kunnan ja toimialueiden johtoryhmätyöskentelyä, tavoitteena vahvistaa toiminnan kehittämisen ohjausta ja hallintaa.

Salkunhallinnan kehittämisen ohella kehittämispalveluiden pääpainopisteitä olivat digiroadmap- ja lean-pilotointiprojektit, jotka toteutettiin vuoden 2020 aikana. Digiroadmap-projektissa tuotettiin kuntatasoinen digipalveluiden kehittämissuunnitelma. Projektissa toteutettiin kunnan tavoitetilan asetanta, digipalveluiden nykytilan kartoitus toimialueittain sekä työstettiin Tuusulan kunnan digipalveluiden kehittämispolku sisältäen priorisoidut kehittämiskohteet.

Lean-pilotointiprojektin tavoitteena oli toimialueiden valitsemien pilottikohteiden prosessien sujuvoittaminen. Projektissa tutustuttiin lean-johtamiseen ja lähdettiin oppeja soveltaen kehittämään kohdeprosesseja jatkuvan parantamisen toimintatavoilla. Hyvien pilotointikokemusten myötä lean-kehittämistä viedään eteenpäin pilotti-kohteissa sekä suunnitellaan leanin laajempaa hyödyntämistä Tuusulassa.

Palvelualueen sisäisenä siirtona, IT-suunnittelija siirtyi syksyllä ICT-palveluista kehittämispalveluihin.

ICT-palvelut

Palveluyksikkö

vastuhenkilö: IT-palvelupäällikkö Miikka Allen

Olennaiset tapahtumat tammi-joulukuussa

Koronatilanteen myötä etätyöskentely yleistyi voimakkaasti ja työllisti ICT-palveluita (VPN-kapasiteetin nosto-mahdollisuus, kannettavien tietokoneiden toimittaminen käyttäjille). Uusien sähköisten työkalujen käyttöönotto edellytti myös huomattavaa ICT-käyttäjätukea (VPN-ohjelmiston käyttöönotto, Teams-kokoukset, tuki luottamushenkilöille). Projektien suunnitelmallisen toteuttamisen ja palvelunhallinnan takaamiseksi kahden työllistetyn työsopimusta jatkettiin loppusyksyyn asti.

Loppuvuodesta 2019 tuotantokäyttöön otettu SIEM/SOC-tietoturvapalvelu on osoittautunut erittäin hyödylliseksi ja tarpeelliseksi. Centeron CSM-palvelu (automaattinen ohjelmiston päivityspalvelu) otettiin käyttöön tammikuussa 2020, joka sekä varmistaa osaltaan tietoturvaa, että säästää ICT-palveluiden resursseja.

Efecte-palvelunhallintaprojekti toteutettiin vuoden 2020 aikana, ja järjestelmä käyttöön otettiin syksyllä. Modernin järjestelmän käytöllä tavoitellaan palvelupyyntöprosessien sujuvoittamista (ITSM, HR). Palvelunhallintaa tukemaan toteutettiin Populus-AD-integraation toteutus.

Lean-pilotointiprojekti käynnistettiin huhtikuun lopussa, ensimmäisenä kohteena kannettavien tietokoneiden vaihtoprosessi. Toiminnan sujuvuutta on suunniteltu parannettavan ottamalla tietokoneiden esiasennuspalvelu käyttöön. Lisäksi on arvioitu tarpeelliseksi käyttöönottaa laitepuskurivarasto takaamaan laitteiden nopea saatavuus asiakkaille.

Muiden merkittävien projektien yhteenvedot:

- Asuntomessuihin rakennettiin tarvittavat tietoliikenneyhteydet ja toimitettiin AV- ja IT-laitteet
- Mobiililaitteiden hallintaa ja tietoturvaa parantava Intune/MFA-projekti teknisen toteutuksen osalta loppusuoralla
- Tietoliikennekilpailutus käynnistetty yhteistyössä Learnpointin kanssa. Projektin suunnittelua aloitettu kilpailutuksen voittaneen Elisan kanssa.
- Keusoten migraatio (Tuusulan työasemien siirto Keusoten verkkoympäristöön) etenee ja on loppuvaiheessa
- Konesalipalveluiden järjestämis- ja tuottamistavoista tilattiin ulkopuolinen selvitys. Tuusulan konesali sijaitsee vanhalla kunnantalolla, jonka myötä konesalipalvelut on tarpeen uudelleenorganisoida.