

## YHTEISET PALVELUT

### TOIMIALUE

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

Toimialueen ensimmäisen vuosikolmanneksen vaikutti olennaisesti koronaepidemia ja toimenpiteet toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi. Toimialueen asiantuntijat ovat maaliskuun alusta lähtien toimineet pääosin etätöissä ja tukeneet asiakkaita ja kuntaorganisaatiota ict-, henkilöstö-, työsuojelu-, turvallisuuspalveluissa sekä erityisen tuen asiakasryhmien palveluissa. Toimialueella käynnistettiin tammikuussa koko henkilöstä koskeva työyhteisövalmennus, jonka tavoitteena on parantaa tiimityötä, kehittää itseohjautuvuutta sekä saada aikaan siirtymää oman työn suorittajasta oman työn kehittäjäksi.

*Asiakas- ja henkilöstöpalveluissa* tarkennettiin HR-yksikön rooleja ja työtehtäviä. Rekrytoinnin tueksi otettiin käyttöön uusia sähköisiä työkaluja. Asiakaspalvelu Tuusinfon tilamuutosten myötä postituspalvelujen hoito keskitettiin palvelupisteen yhteyteen. Työllisyyspalveluissa jatkettiin hyvin alkanutta palkkatukipaikkojen sijoittamista kunnan työyksiköille ja tarjoamalla lisää palkkatuettua työtä Kelan työmarkkinatuen kuntaosuuslistalla oleville työttömille työnhakijoille. Maahanmuuttopalveluissa uusi asiakaskirjaustyön kirjausjärjestelmä Walmu otettiin käyttöön tammi-huhtikuun aikana. Ohjaamopalveluissa aloitti psykologi työnsä maaliskuussa 2020 kahden vuoden määräaikaisessa tehtävässä.

*Hallintopalveluissa* tietosuojatyötä kehitettiin siihen liittyvää dokumentaatiota ja ohjeistoa vahvistamalla. Tiedonhallintalain edellyttämän toimeenpanon valmistelu käynnistettiin yhteistyössä kehittämissyksikön kanssa. CaseM-asianhallintajärjestelmän tuottamien prosessien kehittämistä ja toimialojen ohjeistamista ja kouluttamista jatkettiin ja sähköisen asioinnin käyttöä laajennettiin edelleen. Holhoustoimen edunvalvontapalveluissa otettiin vuoden alussa käyttöön uusi asiakastietojärjestelmä.

*Talouden ohjauksessa* jatkettiin johdon kuukausiraportoinnin kehittämistä. Valtionvarainministeriö myönsi 26.2.2020 Tuusulan talousarvioprosessin automatisointiprojektille 127 500 euron avustuksen. Hanke toteutetaan yhteishankkeena Porvoon kaupungin ja Mäntsälän kunnan kanssa vuosina 2020-2021. Palvelualue on mukana myös tuotteistuksen yhteishankkeessa, jossa isäntäkuntana toimii Kangasalan kunta. Tuusulan osalta tuotteistusprojektissa keskitytään varhaiskasvatuksen tuotteisiin. Keskusvaraston toiminta lakkautettiin ja hoitotarvikejakelu siirrettiin Keusoteen huhtikuun alussa. Päivittäishankintojen osalta siirryttiin hajautettuun tilausmalliin eli yksiköt tilaavat jatkossa tarvikkeet suoraan toimittajien verkkokaupoista. Hankintatoimessa aloitettiin sähköisen sopimustenhallintajärjestelmän käyttöönotto. Jatkossa kaikki uudet hankintasopimukset luodaan Cloudia Sopimus järjestelmässä ja sopimusten elinkaarenhallinta toteutetaan järjestelmää hyödyntäen. Palvelualueella käynnistettiin vuoden 2021 talousarvion laadinta sekä samanaikaisesti toteutettava Kasvun ja talouden hallintaohjelman päivittäminen.

*Kehittäminen ja tietohallinto* palvelualueella edistettiin kehittämistoiminnan johtamista ja tavoitteiden seurantaan tukevan kehittämis- ja tavoitesalkun käyttöönottoa. Tavoitteiden seuranta tehdään keskitetysti Salkussa vuoden 2020 alusta alkaen, samoin järjestelmään on viety suurin osa aktiivivaiheessa olevista toteutuksista tarjoten yhteisen tilannekuvan kehittämisen kokonaisnäkökulmasta. Loppuvuodesta 2019 valmisteltujen digiroadmap- ja lean-pilotointiprojektien toteutukset käynnistettiin alkuvuodesta. Lean-pilottiprojektit (5 kpl) käynnistettiin; tavoitteena on toimialueiden valitsemien pilottikohteiden prosessien sujuvoittaminen sekä lean-kehittämisaosaamisen pitkäjänteinen vahvistaminen. Koronatilanteen myötä etätyöskentely yleistyi voimakkaasti. Muutos vietiin läpi onnistuneesti, edellyttäen samalla ICT-palveluilta IT-infrastruktuurin kehittämistä sekä lisääntyntä käyttäjätukitarvetta sähköisiin työvälineisiin.

## **ASIAKAS- JA HENKILÖSTÖPALVELUT**

### **Palvelualue**

*Vastuuhenkilö: Vs. henkilöstöjohtaja Tanja Rontu-Hokkanen*

### **Olennaiset tapahtumat palvelualueella tammi-huhtikuussa**

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

Asiakas- ja henkilöstöpalvelut alueella vuosi alkoi toimintojen ja tavoitteiden tarkastelulla ja näissä päästiin hyvään alkuun. Korona-tilanne on kuormittanut erittäin paljon lähes koko palvelualueetta ja tavoitteiden toteuttamisessa on toimittu hyvin maltillisesti, jotta palvelut poikkeusolosuhteissa saatiin pelaamaan. Ulkoista asiakaspalvelua tuottavat yksiköt ovat toimineet, osin etäyhteyksin. Erityisen tuen palveluiden merkitys on korostunut näin poikkeusolosuhteissa. Sisäistä asiakaspalvelua tuottavat asiantuntijat, ovat tukeneet organisaatiota niin turvallisuus- kuin henkilöstöasioissa.

Henkilöstöpalvelut tarkensi yksikön rooleja ja työtehtäviä. Rekrytoinnin tueksi otettiin käyttöön uusi videohaastattelutyökalu RecRight. Yksikössä on tuettu organisaatiota, niin turvallisuuden, työsuojelun kuin henkilöstöasioiden saralla. Myös kunnantalon muutto on edennyt poikkeustilanteesta huolimatta. Yksiköllä on ollut merkittävä rooli asioiden sujumisessa, yhtenä esimerkkinä mainittakoon koronaepidemiaan liittyvä vaihtoehtoisen työn organisointi kunnassa ja Keusoten tukemisessa.

Erityisesti turvallisuuspäälliköllä on ollut vastuu Koronaepidemian vuoksi ylläpitää tilannekuvaa valmiusryhmän eli Korona-ryhmän kanssa ja tukea organisaatiota haastavassa poikkeustilanteessa, jossa kuntalaisten turvallisuuden takaaminen ja hyvinvoinnin ylläpitäminen on kunnan tärkein asia.

Asiakaspalvelu/ Tuusinfo on jatkanut toimintansa kehittämistä ja yksikölle määritellyt tehtävät on hoidettu aika-tilaus. Tuusinfon tärkein palvelu HSL on ollut tarpeen takaa myös poikkeusolosuhteissa. Vanha Matkahuollon tila remontoitiin ja saatiin Tuusinfon käyttöön, ja postitusta on edelleen kehitetty väistötilojen muutosten yhteydessä. Korona pandemian aikana palvelupiste on ollut koko ajan auki supistetulla aukioloilla.

Työllisyyspalveluiden ja Uudenmaan työterveyden v.2019 lokakuussa aloittama yhteistyö ostopalvelukokeiluna vapaaehtoisten työkykykartoitusten avulla työllisyyspalveluista pitkäaikaistyöttömille asiakkaille on tuottanut tuloksia. Työllisyyspalveluissa jatkettiin hyvin alkanutta palkkatukipaikkojen etsimistä kunnan työyksiköistä ja tarjoamalla lisää palkkatuettua työtä Kelan työmarkkinatuen kuntaosuuslistalla oleville työttömille työnhakijoille. Korona-tilanteesta johtuen alustavasti asiakasmäärät hieman laskivat, mutta pidemmällä aikavälillä asiakasmäärät tulevat kasvamaan. Yksikön henkilöstö on tukenut yksinyrittäjien tukihakemusten käsittelyä Elinvoimapaalveluiden kanssa.

Maahanmuuttopalveluissa uusi asiakaskirjaustyön kirjausjärjestelmä Walmu otettiin käyttöön tammi-huhtikuun aikana. Maaliskuussa 2020 koronatilanne muutti myös maahanmuuttopalvelujen toimintaa: asiakkaille ilmoitettiin tulkkien 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: Etsivän 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 työkokeilut 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.

Uudelle palvelualueelle, joka on aloittanut toimintansa 1.1.2019, ei ole luotu yhteisiä tavoitteita vuodelle 2020. Mutta vuodelle 2021 on palvelualue suunnitellut alkuvuodesta yhteisiä tavoitteita. Tavoitteena tulevaisuudessa on luoda yhteistyömalli, joka tukee kaikkia asiakaspalvelua tekeviä yksiköitä.

## **HENKILÖSTÖPALVELUT**

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: vs. henkilöstöjohtaja Tanja Rontu-Hokkanen

### **Olellaiset tapahtumat tammi-huhtikuussa**

Henkilöstöpalveluiden tavoitteena on tuottaa palveluja keskitetysti niin palvelussuhdeasioissa, kuin henkilöstön kehittämiseen liittyen. Henkilöstöpalvelut vastaa myös tilaajana Sarastian palkanlaskentapalveluista sekä työterveyshuollon palveluista Keski-Uudenmaan Työterveys Oy:ltä. Henkilöstöpalvelut osaltaan tukee johtamisen, toimintatapojen ja organisaatioiden uudistumista sekä varmistaa henkilöstön työhyvinvointia.

Yksikössä on palvelujen keskittämisen myötä panostettu mm. työnkuvien uudelleen organisoimiseen ja alkuvuodesta tämä työ saatiin päätökseen. Työnkuvat muodostettiin palvelussuhteen elinkaaren mukaan, jolloin esimies saa keskitetyimmän palvelun suoraan yhdeltä asiantuntijalta. Samalla muutoksessa tarkastettiin nimikkeet ja palkat vastaamaan tehtävien vaatimuksia.

Hikihelmiä hangella -haastekampanjassa helmikuussa kerättiin jo 13. kerran liikuntapisteitä työkavereiden kanssa muodostetuissa ryhmissä. Henkilöstöpalvelut järjesti koulutuksen esimiehille ns. Esimiesten HR-päivän, jonka aiheina olivat mm. Ajankohtaista henkilöstöasioissa, uusi videohaastattelutyökalu RecRight, Rec@Web ja henkilöstöpäätökset.

Kunnantalon sisäilmasta johtuvista haasteissa henkilöstöyksikkö on tukenut asioiden eteenpäin viemistä ja henkilöstön tukemista yhdessä työterveyden kanssa. Kunnantalon väistötilaan muuttoa Tuuskotoon eli uuteen Kunnantalon on tuettu ja erityisesti työsuojelupäällikkö on toiminut muuttovastaavana toimialueelle.

Yksikkö toimii vahvasti eri verkostojen kanssa. Kevan kanssa tavataan säännöllisesti ja Kevan Avaintiedot 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 edistetään jatkuvasti. Sivistyksen ja HR:n yhteistyöpalaverit ovat otettu jatkuvaan käyttöön. Yhteistoimintaa on kehitetty mm. Pääluottamusmiesten kanssa viettämällä kehittämispäivää 23.1.

Alkuvuonna rekrytointiin on panostettu mm. ottamalla käyttöön videohaastattelutyökalu RecRight Laura rekrytointijärjestelmän yhteyteen. Sähköistä täyttölupaprosessia on viety eteenpäin ja käyttöönotto on toukokuun alussa. Kuntakehitysjohtajan ja tilapalvelupäällikön rekrytoinnin ovat organisaation kannalta merkittäviä ja niitä on työstyetty yhdessä rekrytointikonsulttien kanssa.

Koronasta-pandemiasta johtuva muuttunut työtilanne vaati yksiköltä nopeaa 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

### **Olellaiset tapahtumat tammi-huhtikuussa**

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.

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 kahdesti viikossa. Tilannetietoutta ylläpidetään virtuaalisessa tilannehuoneessa, jonne kerätään toimialojen sekä muiden viranomaisten ja toimijoiden tilannekuvaa. Kunnan tilannetietoa raportoidaan, myös muille viranomaistahoille kuten pelastuslaitokselle, Poliisille ja Etelä-Suomen aluehallintoon. Kunnan henkilöstölle ja kuntalaisille on kohdennettu tehostettua viestintää poikkeusolojen rajoitusten vaikutuksista työhön sekä palveluihin.

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.

## **ASIAKASPALVELUT**

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: vs. henkilöstöjohtaja Tanja Rontu-Hokkanen

Tuusulan kunnan keskitetty asiakaspalvelu TuusInfo palvelee kuntalaisia, matkailijoita, yrityksiä ja yhteisöjä sekä kunnan työntekijöitä. Keskitetyllä asiakaspalvelulla kunta haluaa parantaa kuntalaisille tarjottavia palveluita. Tavoitteena on tehdä tuusulalaisten arjesta sujuvampaa tuomalla eri palveluita tarjolle yhdelle luukulle. TuusInfon palveluvalikoimaa kehitetään asteittain, viimeisimpänä Chat-palvelu. Chat-palvelu aukeaa kunnan nettisivuilla. TuusInfo vastaa yleisiin kunnan palveluihin liittyviin tiedusteluihin aukioloaikoina. TuusInfon tärkein tehtävä on tarjota kuntalaisille HSL-liittyvää palvelua.

TuusInfo on tukenut eri toimialoja, esim. liikuntapalveluja ja työllisyyspalveluja (kesätyöseteli asiassa). TuusInfoon voi jättää erilaisia hakemuksia ja ne lähetetään edelleen asiantuntijoille. Kunnossapitoa tuetaan ottamalla vastaan ja valmistelemalla yksityistieavustushakemuksia päätöksentekoa varten. Viljelyspalsta-asioissa hoidetaan sopimukseen ja jonotuslistoihin liittyviä asioita. Terveyskeskuksen aterialippuja myydään. TuusInfon kautta hoidettiin kunnantalon, ostarin sekä yhteisötilojen tilavaroja ulkopuolisille. Timmi-varausjärjestelmä siirtyi kokonaisuudessaan Sivistryöstä TuusInfoon 1.1.2020 alkaen. Yhteistyö osallisuuden kanssa sekä keskitetysti hoidettu Timmin käyttö mahdollistaa sen kehittämisen. Tilojen varaukseen on mahdollista saada henkilökohtaista palvelua palvelupisteellä. TuusInfo sai lisätilaa entisen matkahuollon tiloista viime vuoden puolella, näin ollen TuusInfoon siirrettiin postin käsittely kunnantalolta. Samoin postin kulkua muutettiin alkuvuodesta, erityisesti Sahankulman ja uuden kunnantalon osalta.

TuusInfo on palvellut koko kevään Korona-tilanteesta huolimatta. Aukioloaikoja tarkasteltiin suhteessa asiakasmääriin ja yksi työntekijöistä siirrettiin vaihtoehtoisin töihin Keusoteen. Henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi palvelupisteille laitettiin ns. pleksit ja pisteellä käytetty tarvittavia muita varotoimia.

## **MAAHANMUUTTO- JA TYÖLLISYYSPALVELUT**

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: maahanmuutto- ja työllisyysasioiden päällikkö Laura Smolander

### ***TYÖLLISYYSPALVELUT***

#### **Olennaiset tapahtumat tammi-huhtikuussa**

Työllisyyspalveluiden ja Uudenmaan työterveyden v.2019 lokakuussa aloittama yhteistyö ostopalvelukokeiluna, jossa kunta hankkii vapaaehtoisia työkyvyn kartoituksia työllisyyspalveluiden pitkäaikaistyöttömille asiakkaille, joilla on haasteita työkykynsä kanssa, on tuottanut tuloksia. Työkyvyn kartoitukseen on ohjattu tähän mennessä 6 henkilöä, joista puolelle on saatu lausunnot työkyvystä ja ohjattu kohdallisiin toimenpiteisiin tai sairauslomalle. Osalla on tutkimukset vielä kesken, mutta jo tässä vaiheessa työkyvyttömyys -tai osatyökyvyttömyyseläkkeelle pääseminen näyttää todennäköiseltä kaikkien osallistuneiden kohdalla.

Työllisyyspalveluissa jatketaan hyvin alkanutta palkkatukipaikkojen etsimistä kunnan työyksiköistä ja tarjoamaan lisää palkkatuetta työtä Kelan työmarkkinatuen kuntaosuuslistalla oleville työttömille työnhakijoille. Lisäksi seuraamme ja arvioimme palkkatukityöllistämisen vaikuttavuutta. Tilanne huhtikuussa 2020 on seuraava:

Heti työllistämiskampanian päättymisen jälkeen (8 hlöä):

86% työssäkäyviä

14% työttömänä

2kk työllistämiskampanian päättymisen jälkeen alle (1-4 hlöä)

100% työssäkäyviä

6kk työllistämiskampanian päättymisen jälkeen (1-4 hlöä)

100% työttömänä työnhakijana

1 vuosi työllistämiskampanian päättymisen jälkeen (5 hlöä)

100% työssäkäyviä

Työsuhteen aikana ja jälkeen valmennukseen käytetyt tunnit yhteensä asiakastyöhön tammi-huhtikuu 2020 aikana: 52,5h.

Maaliskuussa alkaneen koronavirustilanteen takia asiakasmäärät ovat jonkin verran tippuneet - kaikki asiakkaat eivät koe luontevana vastaanottaa asiakasohjausta ja valmennusta etävälineiden avulla. Koska TE-toimiston toimenpiteet ovat pääsääntöisesti alueellamme keskeytetty (kuntouttava työtoiminta ja työkokeilut), vaikuttaa tämä myös siihen, ettei näiden asiakkaiden kanssa päästä samalla tavalla kontaktiin. Koronavirustilanne tulee todennäköisesti vaikuttamaan dramaattisesti työmarkkinatilanteeseen syksymmällä ja ensi vuonna. Tämän takia tiimissä valmistaudutaan uusien asiakasryhmien palvelemiseen ja digitaalisten valmennusvälineiden laajempaan käyttöön ottoon uusille asiakasryhmille (esim. hiljattain irtisanotut ja lomautetut).

Työllisyyspalvelut pääsevät muuttamaan uusiin toimitiloihin osoitteeseen Kievarinkaari 4D kesäkuun alussa. Uudet, sisäilmaltaan terveelliset toimitilat mahdollistavat tiimin yhdessä työskentelyn heti, kun se koronavirustilanteen vuoksi sallitaan. Uusien toimitilojen myötä erilaisten asiakastyöhön liittyvien toimintamallien kokeilu ja kehittäminen tulee helpommaksi.

Tavoite: Edistää alueen työnantajien työvoimatarpeiden ja työttömien työnhakijoiden kohtaamista

Mittari: Asiakaslukumäärät: työkokeilun aloittaneet (9 hlöä); työllistyneet henkilöt (45 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 (27kpl), (osittain etä-) tavatut asiakkaat (64 hlöä), eteenpäin polutetut asiakkaat (31 hlöä, joista työllistyneitä 22 hlöä), muissa palveluissa (kuntouttavassa työtoiminnassa) olevien asiakkaiden valmennukset (alle 5 hlöä).

Tavoite: Hillitä ja ennaltaehkäistä Kelan työmarkkinatuen kuntaosuusmaksujen kasvua

Mittari: työmarkkinatuen kuntaosuusmaksu:

vuoden 2020 maksetut kuntaosuusmaksut ovat n. 2,8% (n. 11.900€) pienemmät edellisvuoteen verrattuna ajalla tammi-maaliskuu (405.746€). Vuonna 2019 maksettiin yht. 1.630 150€, v. 2018 maksuja maksettiin 1.679 752€.

Tavoite: Vähentää Kelalle maksettuja työmarkkinatuen kuntaosuusmaksuja.

Mittari: Työmarkkinatuen kuntaosuuslistalta toimenpiteiden avulla poistuneista saadut säästöt ajalla tammi-huhtikuu: 74.950€. Vuonna 2019 samalla aikavälillä: 90.525€. Vähennystä tammi-huhtikuun säästöihin vuoteen 2019 verrattuna 17%.

## **MAAHANMUUTTOPALVELUT**

### **Olennaiset tapahtumat tammi-huhtikuussa**

Maahanmuuttopalveluiden tavoitteena on tarjota kunnassa oleville maahanmuuttajille neuvontaa ja ohjausta.

Uusi asiakaskirjaustyön kirjausjärjestelmä Walmu otettiin käyttöön tammi-huhtikuun aikana. Lisäksi huhtikuussa 2020 maahanmuuttotyön perehdytyskansio valmistui. Walmun käyttöönotto on tehostanut tiimin sisäistä tiedonkulkua merkittävästi.

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, koska heillä oli tarve saada tietoa yhteiskunnan toiminnasta poikkeustilanteesta omalla äidinkielellään. Maahanmuuttopalvelut on luokiteltu kriittiseksi toiminnaksi valtioneuvoston antamassa linjauksessa 17.3.2020. Puhelimitse tapahtuva neuvonta on kasvanut merkittävästi maaliskuun aikana ja ohjaajien puhelinneuvonta-ajasta ma-pe klo 8-9 luovuttiin epidemian aikana. Maahanmuuttokoordinaattori on seurannut jatkuvasti valtakunnallisia erikielisiä tiedotteita epidemiasta ja nämä on välitetty asiakkaille osittain kirjallisena sekä osittain ohjaajien suorittamina neuvontapuheluin. Ruokapaketteja on jaettu lapsiperheille yhteistyössä kunnan ruokapalvelun kanssa.

Vastaanotetut asiakkaat: Tammi-huhtikuun aikana 2020 vastaanottokeskuksesta oleskeluluvan saaneita 8 henkilöä, joille on myönnetty kuntapaikka. Loppuvuonna on valmius vielä noin 6 –7 hengen vastaanottoon.

Laskennalliset korvaukset valtiolta ajalta 1.1-30.4.2020 ovat yhteensä noin 100 000 euroa.

## **OHJAAMOPALVELUT**

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: Ohjaamopalvelupäällikkö Jaana Kellosalmi

### **Olennaiset tapahtumat tammi-huhtikuussa**

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: Etsivän 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 myös asiakastapaamisille mikäli tukea ja neuvontaa ei ole voinut etänä antaa asiakkaan tarpeeseen
- Starttipajan työkokeilut siirrettiin etävalmennukseen niin, että 31.3 alkaen valmennus on toteutettu etävalmennuksena. Kuntouttavan työtoiminnan osalta etävalmennusvalmius on ollut koko ajan, mutta toiminta ei ole käynnistynyt.
- Palveluiden markkinointia on tehty painotetusti erilaisissa sosiaalisen median välineissä. On ollut havaittavissa, että tukea ja neuvontaa ei haeta ennen kuin tilanne on jo muuttunut todella haastavaksi. Tästä syystä asiakkaiden palvelutarpeet ovat muuttuneet aiemmasta.
- TE-palvelut siirsivät pandemian alettua omat resurssinsa pois Ohjaamosta ja näiden palveluiden osalta ohjaamon työntekijät ovat ottaneet neuvonnan hoitaakseen
- Kesään ja muuttuviin palvelutarpeisiin varautuminen on aloitettu. Ohjaamo on avoinna koko kesän ja toiminnot jatkuvat keskeytyksettä.

## **HALLINTOPALVELUT**

### **Palvelualue**

*Vastuuhenkilö: Kunnansihteeri Tuula Hyttinen*

Hallinnon palvelualue sisältää seuraavat palveluyksiköt:

Päätöksenteon tuki ja lainopilliset palvelut

Holhustoimen edunvalvontapalvelut

### **Olennaiset tapahtumat palvelualueella tammi-huhtikuussa**

Tiedonhallintalain edellyttämän toimeenpanon valmistelu on käynnistetty yhteistyössä kehittämissyksikön kanssa.

CaseM-asianhallintajärjestelmän tuottamien prosessien kehittämistä ja toimialojen ohjeistamista ja kouluttamista on jatkettu, Asianhallintajärjestelmän kuulutusosio on otettu käyttöön, ja sähköisen asioinnin käyttöä on edelleen laajennettu.

Tietosuojaan liittyvää dokumentaatiota ja ohjeistoa on vahvistettu. Tietopalveluprosessit on kuvattu ja kunnan tietopalvelun toteuttamisen tueksi on laadittu työohje.

Holhustoimen edunvalvontapalveluissa otettiin vuoden alussa käyttöön uusi asiakastietojärjestelmä.

### **PÄÄTÖKSENTEON TUKI JA LAINOPILLISET PALVELUT**

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: kunnansihteeri Tuula Hyttinen

### **Olennaiset tapahtumat tammi-huhtikuussa**

Tiedonhallintalain edellyttämän toimeenpanon valmistelu on käynnistetty yhteistyössä kehittämissyksikön kanssa. Yhteistyön tuloksena on saatu linjattua tiedonhallintamallin toteuttaminen ja siihen liittyvät keskeiset asiat kuten kuvaustapa, kuvausjärjestelmä ja työhön käytettävät resurssit.

CaseM-asianhallintajärjestelmän tuottamien prosessien kehittämistä ja toimialojen ohjeistamista ja kouluttamista on jatkettu. Kunta on ottanut käyttöön asianhallintajärjestelmän kuulusosion, 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.

Kunnan tietosuojatyön osalta tietosuojaan liittyvää dokumentaatiota ja ohjeistoa on vahvistettu muun muassa henkilötietojen käsittelyn yleisohjeella ja jatkamalla tietosuoja vaikutusten arviointeja. Tietotilinpäätöksen valmistelu on edennyt ja etenee kevään aika johtoryhmän käsiteltäväksi. Tietopalveluprosessit on kuvattu ja kunnan tietopalvelun toteuttamisen tueksi on laadittu työohje.

Korona-pandemiasta johtuen maaliskuussa siirryttiin pääosin etätyöskentelyyn.

### **HOLHOUSTOIMEN EDUNVALVONTAPALVELUT**

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: Johtava yleinen edunvalvoja Arto Nätkynmäki

#### **Olennaiset tapahtumat tammi-huhtikuussa**

Edunvalvonnan tarkoituksena on valvoa niiden henkilöiden etua ja oikeutta, jotka eivät vajaanvaltaisuuden, 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.

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 aloitettu neuvottelu valtion maksamasta päämieskohtaisesta korvauksesta on jatkunut ja saataneen päätökseen kevään aikana.

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.

Talousarviossa 2020 saatu edunvalvontasihteerin toimi on täytetty.

Tarkastelujakson lopussa päämiehiä oli 828. Päämiesten määrä on ollut lievässä kasvussa ja uusien päämiesten arvioidaan olevan keskimäärin haasteellisempia ja työllistävämpiä kuin aiemmin. Yksikön tehokkuusluku myönnettyin resurssein (825:11) oli yleisen edunvalvonnan alalla korkea (75). Päämiesten määrän kasvu tasaantui maalishuhtikuussa todennäköisesti viranomaistoimintaan tulleiden "koronahidasteiden" takia.

Vakavia korvattavia virheitä ei tarkastelujaksolla sattunut.

## TALOUDEN OHJAUS

### Palvelualue

Vastuhenkilö: Talousjohtaja Markku Vehmas

### Olennaiset tapahtumat palvelualueella tammi-huhtikuussa

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. Talouspalvelut on mukana myös tuotteistuksen yhteishankkeessa, jossa isäntäkuntana toimii Kangasalan kunta. Tuusulan osalta tuotteistusprojektissa keskitytään varhaiskasvatuksen tuotteisiin. Keskusvaraston toiminta lakkautettiin huhtikuun alussa. Päivittäishankintojen osalta siirryttiin hajautettuun tilausmalliin eli yksiköt tilaavat jatkossa tarvikkeet suoraan toimittajien verkkokaupoista. Hankintatoimessa aloitettiin sähköisen sopimustenhallintajärjestelmän käyttöönotto. Jatkossa kaikki uudet hankintasopimukset luodaan Cloudia Sopimus järjestelmässä ja järjestelmään vietyjen sopimusten elinkaarenhallintaa toteutetaan järjestelmää hyödyntäen. Palvelualueella käynnistettiin vuoden 2021 talousarvion laadinta sekä talousarvion kanssa samanaikaisesti toteutettava Kasvun ja talouden hallintaohjelman päivitys.

## TALOUSPALVELUT

### Palveluyksikkö

Vastuhenkilö: talouspäällikkö Heli Hippeläinen

### Olennaiset tapahtumat tammi-huhtikuussa

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 kunnan johdon kuukausiraportoinnin kehittämistä Kuntari-järjestelmää hyödyntäen. Kuntari-toteutus tehtiin yhteistyössä Sarastian kanssa.

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 tukipalveluun, työn kehittämiseen sekä tietojen analysointiin ja enustamiseen. Projekti on käynnistetty ja sen tuotoksia tullaan hyödyntämään osin jo vuoden 2021 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 on valmistellut vuoden 2021 talousarvion laadintaa sekä talousarvioaikataulun mukaisesti toteutettavaa Kasvun ja talouden hallintaohjelmaa.

Palveluyksikössä jatkettiin valtionhallinnon julkisen talouden raportoinnin muutoksien eli Kuntatieto-ohjelman toteuttamista ja osallistuu 22.4.2020 käynnistettyyn Sarastian vetämään KUTI vaihe II projektiin.

Ostolaskujen tiliöinnin keskittämisestä talouspalvelut yksikköön on jatkettu ja huhtikuussa otettiin käyttöön sopimuslaskutus toiminnallisuus, joka mahdollistaa sopimukseen perustuvien ostolaskujen automaattisen käsittelyn. Sopimuslaskutuksen käyttöönotto aloitettiin sähkölaskujen osalta ja sopimuksia oli syötetty järjestelmään huhtikuunloppuun mennessä n. 350 kappaletta.

Tavoitteet ja mittarit ja niiden toteutuminen tammi-huhtikuussa

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

Valmistelu on edennyt suunnitellusti.

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

Ohjelmistorobotiikan käyttöönottoa ei ole vielä aloitettu, sillä voimavarat on keskitetty sopimuslaskutuksen käynnistämiseen.

Tavoite 3: Jatkamme taloustehtävien keskittämistä

Ostolaskujen tiliöinnin tehtävien keskittämistä on jatkettu suunnitellusti.

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

Tuusula osallistuu VM:n rahoittamaan kuntien yhteishankkeeseen. Tuotteistus toteutetaan varhaiskasvatuksessa. Ensimmäiset raportit tullaan saamaan vuoden 2020 syksyllä.

## **CONTROLLER PALVELUT**

Palveluyksikkö

Vastuhenkilö: talousjohtaja Markku Vehmas

### **Olennaiset tapahtumat tammi-huhtikuussa**

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.

## **MATERIAALIHALLINTO JA HANKINNAT**

Palveluyksikkö

Vastuhenkilö: talousjohtaja Markku Vehmas

### **Olennaiset tapahtumat tammi-huhtikuussa**

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

Keskusvarasto on huolehtinut ilmaisjakelun osalta hoitotarvikkeiden hankinnasta ja jakelusta kuntalaisille (n. 3500 asiakasta) sekä vastannut eri tuoteryhmien tuotteiden hankinnasta ja jakelusta kunnan sisäisiin yksiköihin voimassa olevien sopimusten mukaisesti maaliskuun loppuun asti.

Tammi-maaliskuussa keskusvarastolla kävi asiakkaita n. 1750, puhelinaikana vastattiin n. 850 puheluun. Varastosta luovutustapahtumia oli 4 620 kpl ja tavaran saapumisia 1 105 kpl.

Keskusvaraston toiminta on lakkautettu 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 tilannut käyttäjätunnukset toimittajien verkkokauppoihin. Matkapuhelintilaukset hankintakoordinaattori hoitaa edelleen keskitetysti kuten myös niiden yksiköiden siivousaineet- ja välineet sekä pehmutuotteet, joissa toimijana on ulkopuolinen siivousyritys.

Huhtikuussa koronapandemian osalta on keskitetysti hankittu suojarusteita ja käsihuhuhteita yksiköiden käyttöön.

Hankintatoimessa on Cloudia Sopimuksen (sähköinen sopimustenhallintajärjestelmä) käyttöönotto meneillään. Käyttöönoton aloituspalaveri sekä pääkäyttäjäkoulutus on toteutettu. Tavoitteena on aloittaa portaalin aktiivinen käyttö kesäkuun loppuun mennessä. Tällöin kaikki uudet hankintasopimukset luodaan Cloudia Sopimus järjestelmässä, ja voimassa olevien järjestelmään vietyjen sopimusten elinkaarihallinta toteutetaan järjestelmää hyödyntäen.

Cloudia Kilpailutuksen kautta on huhtikuun loppuun saakka julkaistu yhdeksän pienhankintailmoitusta ja yksitoista hankintalain mukaista hankintailmoitusta. Portaalin käyttäjiä on yhteensä 38.

Tuusulan kunta on käynnistänyt ensimmäisen Dynaamisen hankintajärjestelmän (DPS) Cloudia Kilpailutus portaalien kautta, hankintajärjestelmä on astunut voimaan 1.1.2020. Ensimmäinen hankinta on onnistuneesti tehty hyödyntäen DPS järjestelmää. 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.

Hankintasuunnitelman 2020 seuranta on aloitettu. Hankintasuunnitelma 2020 ja kaikkien voimassa olevien hankintasopimusten hankintakalenteri on julkaistu kunnan verkkosivuille erityisesti alueen yrittäjille tiedoksi.

## **KONSERNIVALVONTA JA OMISTAJAOHJAUS**

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: talousjohtaja Markku Vehmas

### **Olennaiset tapahtumat tammi-huhtikuussa**

Koy Riihikallion päiväkotikeskuksen sisäilmakorjaukset ja muut takuukorjaukset saatettiin päätökseen vuonna 2018. Päiväkotikeskuksen sisäilmaseuranta ja sisäilmatutkimuksia on jatkettu. Rakennusurakoitsijan kanssa on edelleen neuvoteltu korjaustöihin liittyvistä taloudellista vastuukysymyksistä sekä tarvittavista lisäkorjauksista.

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

## **KEHITTÄMINEN JA TIETOHALLINTO**

Palvelualue

vastuhenkilö: kehittämisjohtaja Teemu Laakso

### **Olennaiset tapahtumat palvelualueella tammi-huhtikuussa**

Maaliskuun alkupuoliskolla alkaneen koronatilanteen myötä etätyöskentely yleistyi voimakkaasti ja työllisti ICT-palveluita edellyttäen IT-infrastruktuurin kehittämistä sekä lisääntyneitä käyttäjätukitarvetta sähköisiin työvälineisiin liittyen.

Kehittämistoiminnan johtamista ja tavoitteiden seurantaan tukevan kehittämis- ja tavoitesalkun käyttöä on edistetty. Tavoitteiden seuranta tehdään keskitetysti Salkussa vuoden 2020 alusta alkaen, samoin järjestelmään on viety suurin osa aktiivivaiheessa olevista toteutuksista tarjoten yhteisen tilannekuvan kehittämisen kokonaisnäkökymästä. Loppuvuodesta 2019 valmisteltujen digiroadmap- ja lean-pilotointiprojektien toteutukset käynnistettiin alkuvuodesta 2020.

### **ICT-palvelut**

Palveluyksikkö

vastuhenkilö: IT-palvelupäällikkö Miikka Allen

### **Olennaiset tapahtumat tammi-huhtikuussa**

Maaliskuun alkupuoliskolla alkaneen koronatilanteen myötä etätyöskentely yleistyi voimakkaasti ja työllisti ICT-palveluita (VPN-kapasiteetin nostaminen, kannettavien tietokoneiden toimittaminen käyttäjille). Uusien sähköisten työkalujen käyttöönotto edellytti myös huomattavaa ICT-käyttäjätukea (VPN-ohjelmiston käyttöönotto, Teams-kokoukset, tuki luottamushenkilöille).

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

Tietoliikennekilpailutus käynnistetty yhteistyössä Learnpointin kanssa. Keusoten migraatio (Tuusulan työasemien siirto Keusoten verkkoympäristöön) etenee ja on ohittanut puolivälin, työasemia päivitetty n. 350 kpl. ICT-palveluiden henkilöstön osalta työllistettyjen henkilöiden työsopimuksia suunnitellaan jatkettavaksi (3 kk) varmistamaan resurssien riittävyys koronatilanteessa ja kesälomakaudella. Kunnantalon muuttoon liittyen väistöilat saatu käyttövalmiuteen kuluneen kauden aikana. Lean-pilotointiprojekti käynnistettiin huhtikuun lopussa, aiheena ICT-palvelunhallinta.

## **KEHITTÄMISPALVELUT**

Palveluyksikkö

vastuhenkilö: kehittämisjohtaja Teemu Laakso

### **Olellaiset tapahtumat tammi-huhtikuussa**

Vuoden 2020 aikana on jatkettu kuntatasoisen kehittämismallin uudistamista sisältäen käyttöönotettavan kehittämistoiminnan johtamista ja tavoitteiden seurantaan tukevan salkkujärjestelmän Salkun käyttöönottoprojektin. Salkun käyttöönotto aloitettiin loppuvuodesta 2019 ensimmäisellä vaiheella ja jalkautus jatkuu vuonna 2020 suunnitelman mukaisesti. Tavoitteiden seuranta tullaan tekemään keskitetysti Salkussa vuoden 2020 alusta alkaen, samoin järjestelmään on viety suurin osa aktiivivaiheessa olevista toteutuksista tarjoten yhteisen tilannekuvan kehittämisen kokonaisnäkökulmasta.

Salkunhallinnan kehittämisen ohella kehittämispalveluiden pääpainopisteitä ovat olleet digiroadmap- ja lean-pilotointiprojektit, joiden toteutusvaiheet käynnistettiin alkuvuodesta 2020.

Digiroadmap-projektissa toteutettiin kunnan tavoittilan asetanta sekä digipalveluiden nykytilan kartoitus toimialueittain. Työtä jatketaan kevään aikana, jolloin tullaan rakentamaan Tuusulan digipalveluiden kehittämispolku sisältäen priorisoidut kehittämiskohteet.

Lean-pilotointiprojektin tavoitteena on toimialueiden valitsemien pilottikohteiden prosessien sujuvoittaminen perustuen lean-kehittämisen ajattelutapaan. Projektissa on tutustuttu lean-johtamisfilosofiaan ja lähdetty oppeja soveltaen projektiryhmän voimin luomaan tuusulalaista versiota keskeisistä lean-kehittämisen periaatteista ja käytännöistä.