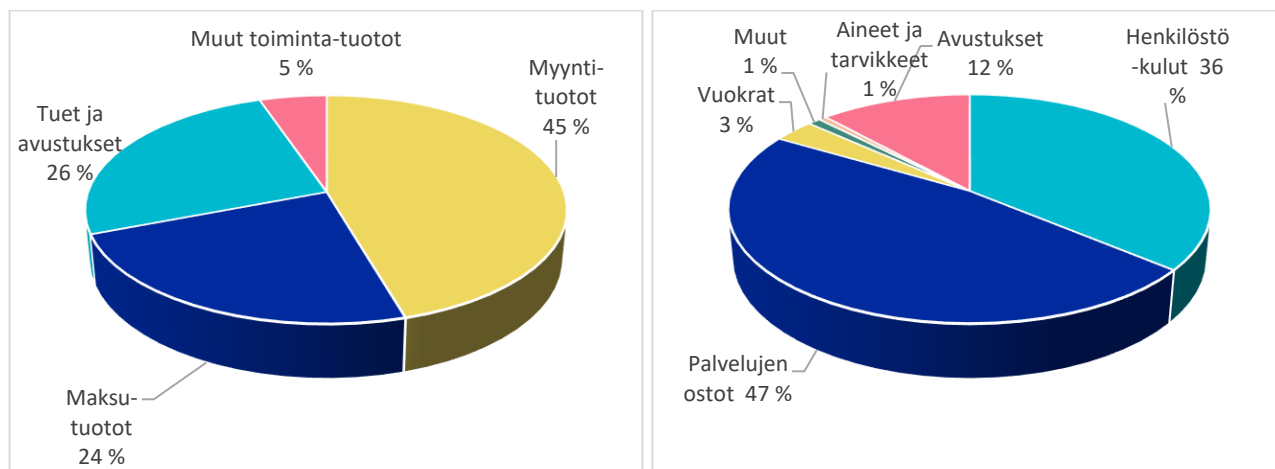


## YHTEISET PALVELUT, TOIMIALUE

Vastuuhenkilö: talusjohtaja Markku Vehmas



	TP 2018	TA 2019	MTA 2019	Muutettu KS 2019	TAE 2020	Muutos% TA 2019 / TAE 2020
<b>YHTEISET PALVELUT -TOIMIALUE</b>						
<b>TOIMINTATUOTOT</b>	0	3 902 766	3 848 483	3 848 483	2 510 441	-34,77%
Myyntituotot	0	1 289 966	1 235 683	1 235 683	1 141 641	-7,61%
Maksutuotot	0	534 600	534 600	534 600	594 600	11,22%
Tuet ja avustukset	0	494 000	494 000	494 000	643 000	30,16%
Muut toimintatuotot	0	1 584 200	1 584 200	1 584 200	131 200	-91,72%
<b>TOIMINTAKULUT</b>	0	-15 223 163	-15 290 525	-15 290 525	-14 072 081	-7,97%
Henkilöstökulut	0	-4 631 979	-4 824 424	-4 824 424	-5 068 674	5,06%
Palvelujen ostot	0	-6 844 278	-6 571 351	-6 571 351	-6 671 754	1,53%
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	0	-91 464	-90 864	-90 864	-85 664	-5,72%
Avustukset	0	-1 605 250	-1 755 250	-1 755 250	-1 655 250	-5,70%
Muut toimintakulut	0	-2 050 192	-2 048 636	-2 048 636	-590 740	-71,16%
<b>TOIMINTAKATE</b>	0	-11 320 397	-11 442 042	-11 442 042	-11 561 640	1,05%

Tilivuosien 2018, 2019 ja 2020 luvut eivät ole vertailukelpoisia keskenään organisaatiomuutoksista johtuen

### TOIMINTA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET

Yhteisten palveluiden toimialue koostuu neljästä palvelualueesta: Talouden ohjaus, Hallintopalvelut, Asiakas- ja henkilöstöpalvelut sekä Kehittäminen ja tietohallinto. Tavoitteena on tuottaa parempaa palvelua niin kuntalaisille kuin kunnan sisäisille asiakkaille. Toiminnan laatua ja tehokkuutta parannetaan keskittämällä tukipalveluita sekä uudistamalla palveluprosesseja. Keskeisenä muutostavoitteena on palveluiden kehittämisen vastuiden selkeyttäminen sekä kehittämistyön tuloksellisuuden parantaminen. Tavoitteena on myös vahvistaa keskitettyä ohjausta ja tukea toimialueille erityisesti talous- ja henkilöstöasioissa.

Yhteisten palveluiden toiminta käynnistyi suunnitellusti vuoden 2019 alussa. Toimialue ja palvelualueet järjestäytyivät uusien organisaatio- ja johtamisrakenteiden mukaisesti. Tavoitteena on jatkaa vuoden 2020 aikana avoimemman ja kehityslähtöisemmän toimintakulttuurin edistämistä arjen tekemisessä. Tavoitteena on uudistaa keskeisiä prosesseja, poistaa pullonkauloja, selkeyttää yksiköiden tehtäväkenttiä ja työnjakoa sekä tarjota parempaa asiakaspalvelua. Samalla pyrimme kehittämään toiminnan laatua ja jatkuvuutta sekä henkilöstön hyvinvointia ja työssä jaksamista.

## STRATEGIAN TOTEUTTAMINEN

Toimialueella keskitytään strategiakauden aikana valtuustokauden tavoitteiden toteuttamiseen, jotka koskevat

- kuntalaisten palvelukokemuksen ja asiakashallinnan parantamista sekä digitaalisten ratkaisujen edistämistä
- hankintojen kehittämistä, tiedolla johtamisen ja talouden raportoinnin kehittämistä
- pitkäaikaistyöttömien ja nuorten työttömien työllistämistä
- kunnan turvallisuusjohtamisen kehittämistä
- henkilöstö organisaatiokulttuurin ja johtamisen uudistamista
- uusien kehittämisen toimintamallien käyttöönottoa ja toimeenpanokyvyn parantamista
- henkilöstön hyvinvointia

*Asiakas- ja henkilöstöpalveluissa* vuoden 2020 painopisteenä on palvelukyvyyn kehittäminen prosesseja ja tietojärjestelmiä uusimalla. Henkilöstöpalveluiden tavoitteena on osaltaan tukea johtamisen, toimintatapojen uudistumista ja henkilöstön hyvinvointia. *Hallintopalveluissa* kehitetään sähköistä asianhallintaa sekä päätöksentekoa asian vireille tulosta asian arkistointiin. *Talouden ohjauksessa* edistetään Kasvun ja talouden hallinnan ohjelman toimeenpanoa, jatketaan talouden prosessien tehostamista, toiminnan ja talouden raportoinnin kehittämistä sekä parannetaan hankintoihin liittyvää tukea toimialueille. *Kehittämisen ja tietohallinnon palvelualueella* keskitytään kuntasoisten kehittämissalkun tehokkaaseen käyttöönottoon, digitaalisten prosessien kehittämiseen sekä uuden palvelunhallinnan ratkaisun käyttöönottoon.

## KESKEISET MUUTOKSET TOIMINNASSA JA TALOUDESSA 2020 SEKÄ TALOUSSUUNNITELMAKAUDELLA 2020 - 2024

Yhteisten palveluiden TA2020 mukainen toimintakate on 11,56 milj. euroa, jossa kasvua vuoteen 2019 verrattuna on 0,24 milj. euroa (2,1 %). Toimialueen suurimmat menoerät koostuvat henkilöstömenoista (5,2 milj. euroa), yhteistoimintaosuuksista (3,0 milj. euroa, josta pelastuslaitos 2,9 milj. euroa), asiantuntijapalveluiden ostoista (1,4 milj. euroa, josta Sarastian talous ja henkilöstöhallinnon palvelut 1,0 milj. euroa), ICT-palveluiden ostoista ja ohjelmistolisensseistä (0,9 milj. euroa) sekä toimitilojen vuokrista (0,7 milj. euroa).

Suurimmat toimintamenojen muutokset vuodelle 2019 ovat työmarkkinatuen kuntaosuuden (0,15 milj. euroa) sekä pelastuslaitoksen kuntaosuuden (0,12 milj. euroa) lisäykset. Talous- ja henkilöstöpalveluiden ostot vähentyvät 0,2 milj. euroa.

## HENKILÖSTÖSUUNNITELMA VUODELLE 2020

Toimialueelle esitetään henkilölisäyksinä yhtä vakinaista ja kahta määräaikaista vakanssia.

- Edunvalvontasihteeri, holhoustoimen edunvalvontapalvelut, vakainainen 1.5.2020 alkaen
- Pakolaisohjaaja maahanmuuttopalveluihin, määräaikainen 2 vuotta
- Psykologi ohjaamopalveluihin, määräaikainen 2 vuotta.

Uusien henkilöiden kustannukset vuodelle 2020 ovat yhteensä 134 000 euroa. Edunvalvontasihteerin ja pakolaisohjaajan kustannukset katetaan valtion rahoituksella ja asiakasmaksuilla. Psykologin kustannuksista tullaan arvion mukaan kattamaan valtion rahoituksella 50 %.

## RISKIARVIO

### Strategiset ja taloudelliset riskit

Tuusulan kunnassa on suunnitteilla kunnan voimavaroihin nähden huomattavan suuret investoinnit palveluverkon sekä uusien yritys- ja asuinalueiden rakentamiseksi. Strategista johtamista, päätöksentekoa ja riskienhallintaa tuetaan syksyn 2019 aikana tehtävillä, Kasvun ja talouden hallintaohjelman mukaisilla laskemilla ja analyyseilla. Kunnassa kehitetään edelleen tiedolla johtamisen ratkaisuja ja raportointia toiminnan ja talouden johtamisen tueksi.

### Henkilöriskit

Palvelualueen tehtävät koostuvat useista erityyppisistä asiantuntijatehtävistä. Pienehkö organisaatio on melko haavoittuvainen yksittäisille henkilömuutosten vaikutuksille. Riskiin pyritään varautumaan vahvistamalla ja monipuolistamisella henkilöstön osaamista, ennakoivalla sijaissuunnittelulla sekä sopimusteitse palvelusopimuksilla ulkoisten palvelutoimittajien kanssa. Kunnan työnantajakuvan kehittämällä pyritään varmistamaan osaavan henkilöstön rekrytointia.

### Toiminnan jatkuvuus

Kunnan ict-palvelujen jatkuvuuden turvaaminen on kriittistä koko kunnan näkökulmasta. Palvelujen toimintavarmuutta ja jatkuvuutta on turvattu varmistamalla laitteiden ja ohjelmistojen käytettävyyttä (palvelimet, verkot, tallennus) sekä huolehtimalla tietoturvasta ja kunnan järjestelmien suojaamisesta. Toimialueella jatketaan kehittämistyötä, jotta kunnan tietojärjestelmät ja prosessit ovat kattavasti tietosuojasetuksen vaatimalla tasolla.

## ASIAKAS- JA HENKILÖSTÖPALVELUT

### Palvelualue

*Vastuuhenkilö: Vs. henkilöstöjohtaja Tanja Rontu-Hokkanen*

## PALVELUALUEEN TAVOITTEET

Henkilöstöpalveluiden tavoitteena on tulevaisuudessa toimia sähköisten järjestelmien avulla, jotta esimiesten yhteydenotot tulisivat keskitetyksi oikealle asiantuntijalle ja asioiden dokumentointi olisi aina sähköistä. Tulevien vuosien aikana käyttöönotetaan niin palvelunhallintajärjestelmä, kuin uudet palkka- ja henkilöstöhallintajärjestelmät. Nämä järjestelmät ovat asiakaslähtöisiä ja niiden käyttö verrattuna nykyisiin järjestelmiin helpompaa ja selkeämpää. Uusien järjestelmien avulla raportointia pystytään kehittämään henkilöstöön liittyvien päätösten tueksi. Henkilöstöpalvelut tuottaa laadukasta keskitettyä asiakaspalvelua ja henkilöstöprosessit kuvataan.

Koko palvelualueen tavoitteena on löytää synergiaa saman tyyppisistä palveluista ja niiden johtamisesta. Asiakas- ja henkilöstöpalvelualueella pyritään löytämään läpileikkaavat prosessit ja kuvaamaan ne. Osallistumme Yhteisten palveluiden –toimialueen yhteisiin koulutuksiin ja toimintatapojen kehittämiseen.

Palvelualueen henkilöstöpalveluiden tavoitteena on osaltaan tukea johtamisen, toimintatapojen ja organisaatioiden uudistumista sekä varmistaa henkilöstön hyvinvoinnin. Tämä tarkoittaa seuraavia tavoitteita vuonna 2020.

*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.*

Tämä tarkoittaa valtuustokauden tavoitteiksi panostuksia seuraaviin kokonaisuuksiin.

*Johdamme ihmisiä innostaen ja yhdessä uutta tehden.*

Johtaminen kunnassa on laadukasta ja perustuu valmentavaan johtamiseen. Rakennamme yhdessä uutta jokaisella organisaation tasolla, niin yksilöinä, tiiminä, työyhteisöinä, yksiköinä, verkostoina, projekteina, ylikunnallisissa tapaamisissa kuin toiminta-alueina.

*Tuusulan kunta on vetovoimainen työnantaja ja kunnan henkilöstö voi hyvin.*

Tuusulan kunnan maine vetovoimaisena työnantajana näkyy positiivisena viestintänä ja laadukkaina rekrytointeina. Kunnan työntekijät ovat motivoituneita, tehokkaita ja tuottavat laadukkaita palveluja kuntalaisille.

### **Panostamme työnantajakuvamarkkinointiin.**

- Hankimme työnantajakuvaseurantatutkimuksen (tulokset, toimenpiteet ja toteutus)
- Teemme sopimuksen yhteistyökumppanin kanssa työnantajakuvamarkkinoinnista
- Tehostamme näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa

### **Digitalisoimme henkilöstöprosesseja**

- Suunnittelemme ja hankimme uuden henkilöstöhallintajärjestelmän (palkka- ja/tai HR-järjestelmä)
- Kehitämme sisäisiä palvelunhallinnan prosesseja; Otamme käyttöön palvelunhallintajärjestelmän.
- Täyttölupaprosessin sähköistäminen

### **Tuemme uuden kunnan henkilöstöä ja uusia toimintamalleja**

- Toteutamme valmennuskokonaisuuksina kuten työyhteisövalmennukset (pääpaino itsensä johtamisessa), osallisuuden edistäminen ja johtamispolut
- Hyödynnämme tehokkaammin työterveyshuollon työhyvinvointipalveluita

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

- Kehitämme edelleen yhteistyötä luottamushenkilöiden ja virkamiesten
- Vahvistamme henkilöstön ja esimiesten osallisuus- ja fasilitointitaitoja

### **Luomme kehittämis- ja innovaatiotoiminnan malleja ja selkeytämme rakenteita**

- Henkilöstön sitouttaminen oman toiminnan kehittämiseen valmennusten avulla
- Palkkausjärjestelmän kehittäminen (erityisesti KVTES)
- Liitämme kehittämisroolit osaksi palveluyksiköiden toimintaa ja osaksi toimenkuvia
- Rakennamme kehittämisen asiantuntijan osaamispolkuja
- Suunnittelemme ja järjestämme kehittämismenetelmiin liittyvien valmennuskokonaisuuksia (sisäiset ja ulkoiset valmennukset & työpajat)

### **Kehitämme henkilöstön hyvinvointia**

- Teemme työhyvinvointisuunnitelman mukaisia toimenpiteitä hyvinvoinnin edistämiseksi
- Tuemme väistötiloihin siirtyvien ihmisten uusia toimintatapoja

**Kehitämme kuntatasoisen asiakaspalvelun toimintaa** yhteistyössä kunnan toimialueiden kanssa.

- Parannamme asiakaspalauteprosessin sujuvuutta ja laatua
- Varmistamme kunnan erilaisten asiakaspalveluiden löydettävyyden väistötilojen sijainti huomioiden
- Kehitämme matalan kynnyksen tapoja kohdata asiakkaat/kuntalaiset

**Panostamme uusien työllistämistekniikoiden löytämiseen ja kokeilemme uudentyyppisiä tapoja työllistää**

- Tarjoamme yhä useammalle pitkäaikaistyöttömälle työllistymismahdollisuuden kunnan toimialueilta
- Etsimme ja tarjoamme ratkaisuja pitkäaikaistyöttömien ja osatyökykyisten tilanteen parantamiseen hyödyntämällä yhteistyökumppaneiden palveluja kustannustehokkaasti
- Keräämme tietoa toiminnan vaikuttavuudesta seuraamalla systemaattisesti asiakkaiden tilannetta palkkatukityöllistämisyksikön päätyttyä ja hyödynnämme kerättyä tietoa toimintamallin jatkokehittämisessä - kustannustietoisesti.
- Kehitämme välityömarkkinaratkaisuja yhdessä yritysten ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

**Ehkäisemme tuusulalaisten nuorten syrjäytymistä**

- Kehitämme nuorten psykososiaalista toimintaa osana ohjaamotoimintaa sekä arvioimme psykososiaalisen työn tuloksellisuutta sekä asiakaspalautteita
- Luomme yhdessä Tuusulan seurakunnan kanssa tehostetun nuorisotyön mallin nuorten ja nuorten aikuisten tukeen

**Kehitämme turvallisuusjohtamista**

- Vastuutamme turvallisuussuunnitelman mukaisia tehtäviä Kalustamme lohkokeskukset
- Kehitämme turvallisuuden- ja työsuojelun raportointia johtoryhmien turvallisuusjohtamisen tueksi
- Järjestämme kuntalaisille tietoiskuja ja koulutusta turvallisuudesta
- Osallistumme julkisen hallinnon digitaalisen turvallisuuden kehittämisohjelmaan (JUDO-hanke) sekä vuosittaiseen Taisto-harjoitukseen
- Uusi yhteistyömalli Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen kanssa

**Indikaattorit**

- Työnantajakuva
- Henkilöstön työtyytyväisyys
- Henkilöstön tekemien kehitysehdotusten määrä
- Sairauspoissaolojen määrä
- Työtapaturmien määrä
- Lähtövaihtuvuus
- Henkilöstön osaamisen kehittyminen

## PALVELUSUUNNITELMAN PAINOPISTEET JA KESKEISET MUUTOKSET TOIMINNASSA

Asiakas- ja henkilöstöpalvelut huolehtivat kuntastrategian toteuttamista tukevan henkilöstöpolitiikan kehittämisestä, osaamisen kehittämisen rakenteiden ja kuntatason toimenpiteiden määrittelystä, palvelussuhdeasioiden ohjauksesta, työsuojelun yhteistoiminnasta sekä työnantajan ja työntekijöiden välisen yhteistoiminnan toteuttamisesta. Henkilöstöpalveluiden tehtävänä on kehittää ja tukea esimiestyötä ja henkilöstöjohtamista.

Henkilöstöpalveluiden osalta Palvelualueen keskeiset palvelut vuonna 2020 ovat keskitetyt henkilöstöhallinnon tehtävät, yhteistyö ja kehittäminen ulkoistettujen HR-palveluiden kanssa, kuten palkanmaksupalvelut ja työterveyshuolto, sopimustulkinta ja palvelussuhdeasioiden neuvonta ja yhteistoiminta, työhyvinvointi ja työsuojelu, osaamisen kehittäminen ja rekrytoinnin tuki.

Henkilöstöprosessien kehittäminen digitalisaatiota hyödyntämällä on päätavoitteena vuonna 2020. Tämä tarkoittaa mm. palvelunhallintajärjestelmän käyttöönottoa, monipuolisen henkilöstöhallintajärjestelmän hankintaa/ uudistamista, jonka pohjalle rakennetaan uudistettu palkkahallintajärjestelmä. Uuden järjestelmän vaatimuksiin kuuluu monipuoliset sähköiset lomakkeet, osaamisen ja työhyvinvoinnin tueksi. Esimiehille monipuolinen ja moderni järjestelmä tuo tukea esimiestyöhön. Myös muiden prosessien sähköistäminen jatkuu rekrytointien ja täyttölupaprosessien helpottamiseksi. Kunnassa johtamisosaamista kehitetään systemaattisesti ja osaamista on tarpeen tukea tulevaisuudessa, jotta taataan uuden toimintaympäristön vaatimusten mukainen laadukas toiminta.

Turvallisuusjohtamisen toimintamalli, joka vastaa uuden kunnan ja muuttuvan toimintaympäristön haasteisiin viedään jalkauttamisen eteenpäin. Kehitetään entisestään kuntalaisten turvallisuuskultuuria.

Budjettiyhteenveto ASIAKAS- JA HENKILÖSTÖPALVELUT								
Selite	TP 2018	TA 2019	MTA 2019	TA 2020	TS2021	TS2022	TS2023	TS2024
TOIMINTATUOTOT YHT.	491 710	1 003 835	1 003 835	1 200 994	1 213	1 223	1 235	1 247
TOIMINTAKULUT YHT.	-1 737 096	-8 153 056	-8 251 308	-8 499 331	-8 618	-8 773	-8 896	-9 021
TOIMINTAKATE	-1 245 386	-7 149 221	-7 247 473	-7 298 337	-7 405	-7 551	-7 661	-7 774
Henkilöstömäärä:		37,9	37,9					
Toimintakatteen muutos %		474,1 %	481,9 %	2,1 %	1,5 %	2,0 %	1,5 %	1,5 %
Toimintakatteen muutos euroina		-5 903 835	-6 002 087	-149 116	-107	-145	-111	-112

TP 2018, TA 2019 ja MTA 2019 sarakkeet eivät sisällä Asuntopalvelut yksikön lukuja, yksikkö Kasvun ja Ympäristön toimialueella v.2020 lähtien.

## HENKILÖSTÖPALVELUT

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: vs. henkilöstöjohtaja Tanja Rontu-Hokkanen

### *Palvelusuunnitelman painopisteet ja keskeiset muutokset toiminnassa*

Henkilöstöpalveluiden painopisteenä talousarviovuonna 2020 on hyödyntää digitalisaatiota henkilöstöhallinnon palveluiden sujuvuuden lisäämiseksi sähköisten järjestelmien ja lomakkeiden avulla.

Eläköitymisten myötä henkilöstön vaihtuvuus kasvaa. Rekrytointiprosessin sujuvuuteen ja kohdentuihin rekrytointikampanjoihin, sosiaalisen median -kanavien muodossa, tulee kiinnittää erityistä huomiota. Täyttölupaprosessi sähköistetään osaksi Laura-rekrytointijärjestelmää. Työnantajakuvan kehittämiseen ja sen mittaamiseen tullaan panostamaan aiempaa enemmän huomiota, esimerkiksi erilaisten videoiden muodossa.

Kattava henkilöstötietojärjestelmä luo mahdollisuuksia hoitaa päivittäisiä henkilöstöjohtamisen tehtäviä joustavasti sekä helpottaa esimiestyöskentelyä. Nykyinen järjestelmä Populus toimii enemmän palkanhallintajärjestelmänä. Modernilta ja monipuoliselta uudelta henkilöstötietojärjestelmältä odotetaan palkanlaskennan lisäksi sähköisiä kehityskeskustelu-, osaamisen kehittäminen sekä koulutusten hallinta- ja aktiivisen välittämisen lomakkeita sekä integroitavuutta muihin sähköisiin järjestelmiin.

Toinen painopistealue henkilöstöpalveluille on muutosten ja työhyvinvoinnin tukeminen. Kevan ylläpitämä Avaintiedot työhyvinvoinnintukemisen palvelut hyödynnetään tiedolla johtamisen näkökulmasta. Työhyvinvointiohjelma jalkautetaan osana työhyvinvointijohtamista. Työhyvinvointiohjelma toimii työvälineenä ja oppaana työhyvinvointiasioiden edistämiseksi. Henkilöstöpalveluiden toimenpitein tuetaan henkilöstön uudistumista mm. yleisellä henkilöstökoulutusohjelmalla ja esimiestilaisuuksilla.

Työsuojelulle suunnitellaan kehittämisen viitekehys, jotta työturvallisuus saadaan tärkeäksi teemaksi läpi koko organisaation. Kehittämisen tueksi hyödynnetään työtapaturmista ja kaikista työturvallisuusilmoituksista saatuja tilastoja. Lähetä piti – ilmoitusten määrä on tavoitteena kasvattaa.

Kehitämme kuntatasoisen asiakaspalvelun toimintaa yhteistyössä kunnan toimialojen kanssa. Tuemme toimialoja digitaalisten palveluiden käyttöönotossa. Tavoitteena on monipuolistaa asiakaspalvelun palveluita ja takaa yksikössä laadukas asiakaspalvelu niin sisäisille asiakkaille kuin kuntalaisillekin. Tarvittaessa tuetaan Asuntomessuja.

### Henkilöstösuunnitelma 2020

Henkilöstön määrään ja tehtäviin ei ole tulossa muutoksia.

### Riskiarvio

Kehittämisesurssien riittävyys on riski, ellei uusien toimintatapojen ja organisoinnin avulla saavuteta toivottua resurssien ja priorisoinnin selkeyttämistä. Kasvat sisäilmaongelmat heijastuvat myös työsuojelun lisääntyvään asiantuntijatarpeeseen. Työhyvinvoinnin merkitys kasvaa muutosten ja osaamishaasteiden myötä.

### Investoinnit 2020

HR-järjestelmän arvioitu kustannus vuodelle 2020 50 000€.

	TP 2018	TA2019	MTA 2019	TAE 2020	Muutos% TA2019/TAE2020
<b>Henkilöstöpalvelut</b>					
<b>TOIMINTATUOTOT</b>	453 577	634 518	634 518	593 699	-6,43%
<b>TOIMINTAKULUT</b>	-1 093 916	-5 327 676	-5 327 676	-5 367 722	5,80%
<b>TOIMINTAKATE</b>	-640 338	-4 693 158	-4 693 158	-4 774 023	7,54%

Tilivuosien 2018, 2019 ja 2020 luvut eivät ole vertailukelpoisia keskenään organisaatiomuutoksista johtuen

## TURVALLISUUSPALVELUT

Vastuuhenkilö: turvallisuuspäällikkö Erkki Vähämäki

### *Palvelusuunnitelman painopisteet ja keskeiset muutokset toiminnassa*

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

Turvallisuuspalvelut hakevat aktiivisesti uusia konsepteja kokonaisturvallisuuden kehittämiseksi yhteistyössä muiden viranomaisten ja kolmannen sektorin, kuntalaisten sekä liike-elämän kanssa. Kunnassa otetaan käyttöön uusi turvallisuusjohtamisen toimintamalli, vastaamaan uuden kunnan ja muuttuvan toimintaympäristön haasteisiin.

Kunnan yleistä turvallisuustunnetta pyritään ylläpitämään ja lisäämään erilaisilla uusilla kuntalaispalveluilla (mm. kunnan www sivut, Infojärjestelmät, Twitter). Kuntalaisille järjestetään turvallisuusinfoja säännöllisesti vuosittain muiden alueen turvallisuusviranomaisten kanssa. Turvallisuustunnetta seurataan turvallisuuskyselyillä.

*Jatketaan varautumisen suunnittelua, YTS:n (Yhteiskunnan turvallisuusstrategian) sekä kunnan valmiussuunnitelman mukaisiin uhkiin varautumista.*

Yksikkö vie eteenpäin valmiussuunnittelua sekä kehittää kunnan väestönsuojelutehtäviä. Yksikössä ylläpidetään kunnan valmiussuunnitelman yleistä osaa. Turvallisuuspalveluissa konsultoidaan toimialoja pelastus- ja turvallisuussuunnitelmien laadinnassa ja päivittämisessä yhteistyössä pelastuslaitoksen kanssa. Vuonna 2020 väestönsuojelun lohkojärjestelmän päivittäminen viedään loppuun.

### *Investointisuunnitelma*

Kunnan suojelumateriaalien ja turvallisuuskaluston uusiminen, täydennykset ja lisähankinnat.

### *Henkilöstösuunnitelma*

Henkilöstövahvuus 1 henkilöä.

### *Tavoitteet ja mittarit*

Tavoitteena on kunnan mahdollisimman häiriötön toiminta ja turvallisen toimintaympäristön varmistaminen. Keskeisenä tavoitteena on myös nopea toipuminen normaalin toimintaan mahdollisten häiriötilanteiden jälkeen.

## ASIAKASPALVELUT

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: vs. henkilöstöjohtaja Tanja Rontu-Hokkanen

### *Palvelusuunnitelman painopisteet ja keskeiset muutokset toiminnassa*

Yksikkö tuottaa asiakaspalvelukokonaisuuden palvelut, johon kuuluvat TuusInfon monikanavainen palvelupiste sekä kunnantalon aulapalvelut. Yksikkö jatkaa digitaalisen asiointin ja sujuvampien toimintaprosessien käyttöönottoa sekä kehittää keskitetyn asiakaspalvelun palveluvalikoimaa. Asiakaspalvelun toiminnan kehittämisessä keskitytään monikanavaisuuden vahvistamiseen. Palveluvalikoimaa pyritään lisäämään saadun kokemuksen ja palautteen pohjalta yhteistyössä kunnan toimialojen kanssa. Tavoitteena on varmistaa kattavat asiakaspalvelut kuntalaisille ja vahvistaa yksikön osaamista.

### *Tavoitteet ja mittarit*

Tavoitteena on asiakastyytyväisyyden parantaminen vuoden aikana sekä sujuvat prosessit ja uusittu postitustila kunnantalon väistötilan takia.



	TP 2018	TA 2019	MTA 2019	TAE 2020	Muutos % TA2019 / TAE 2020
<b>Asiakaspalvelut</b>					
<b>TOIMINTATUOTOT</b>	0	25 317	25 317	28 295	11,76%
<b>TOIMINTAKULUT</b>	0	-549 551	-529 551	-454 472	-14,18%
<b>TOIMINTAKATE</b>	0	-524 234	-504 234	-426 177	-15,48%

Tilivuosien 2018, 2019 ja 2020 luvut eivät ole vertailukelpoisia keskenään organisaatiomuutoksista johtuen

## MAAHANMUUTTO- JA TYÖLLISYYSPALVELUT

Palveluyksikkö

Vastuhenkilö: maahanmuutto- ja työllisyysasioiden päällikkö Laura Smolander

### *TYÖLLISYYSPALVELUT*

#### *Palvelusuunnitelman painopisteet ja keskeiset muutokset toiminnassa*

Työllisyyspalvelut on tarkoitettu kaikille tuusulalaisille työttömille työnhakijoille, jotka kokevat tarvitsevansa apua työhaussa tai oman polun löytämisessä työmarkkinoille.

Palvelusuunnitelman painopisteinä on kohdentaa asiakasmääriin ja asiakkaiden tarpeisiin nähden niukkaa ohjausresurssia oikeassa suhteessa ennaltaehkäisevään työhön sekä vaikeassa työmarkkinatilanteessa olevien pitkäaikaistyöttömien ohjaamiseen. Asiakasvirtauksen ollessa nyt selvästi suurempaa kuin resurssit, joudutaan tekemään priorisointia ohjaajien ajankäytön suhteen. Tämän tukemiseksi tulemme seuraamaan ohjaukseen käytettävän työajan vaikuttavuutta vertaamalla sitä saattuihin tuloksiin.

Yhteistyön tiivistäminen Keski-Uudenmaan soten aikuissosiaalityön sekä sosiaalisen kuntoutuksen yksiköiden kanssa tulee olemaan keskiössä tahtotilan ollessa se, että jatkossa pystymme tarjoamaan työmarkkinatuen kuntaosuuslistalla oleville työttömille työnhakijoille enemmän toimenpiteitä ja palvelua heidän tilanteensa parantamiseksi sekä kustannuksien hillitsemiseksi.

Vuonna 2019 aloitetun päivystystoiminnan edelleen kehittämistä ja kohdentamista tullaan myös jatkamaan.

### *Tavoitteet ja mittarit*

Tavoite	Mittari	Seuranta
Edistää alueen työnantajien työvoimatarpeiden ja työttömien työnhakijoiden kohtaamista	Asiakaslukumäärät: työkokeilun aloittaneet sekä työllistyneet henkilöt (lkm)	työllistymisten ja työkokeilujen lukumääräinen seuranta vuosikolmanneksittain
Löytää asiakaskohtaisesti yksilölliset ratkaisut työllistymisen edistämiseksi ja antaa tätä tavoitetta tukevaa yksilöllistä palveluohjausta ja kohdennettua tukea kohti avoimia työmarkkinoita	Tavatut asiakkaat, eteenpäinpolutetut asiakkaat (hlöt)	lukumääräinen seuranta vuosikolmanneksittain
Hillitä ja ennaltaehkäistä Kelan työmarkkinatuen kuntaosuusmaksujen kasvua	Kuukausittain maksettava työmarkkinatuen kuntaosuusmaksu (€)	maksettujen summien seuranta vuosittain
Vähentää Kelalle maksettuja työmarkkinatuen kuntaosuusmaksuja	Työmarkkinatuen kuntaosuuslistalta toimenpiteiden avulla poistuneista saadut säästöt (€)	säästettyjen summien seuranta vuosikolmanneksittain

### **MAAHANMUUTTOPALVELUT**

#### *Palvelusuunnitelman painopisteet ja keskeiset muutokset toiminnassa*

Maahanmuuttopalvelut on tarkoitettu kaikille tuusulalaisille maahanmuuttajille, jotka kuuluvat kotouttamislain piiriin. Tämän lisäksi neuvontaa ja ohjausta tarjotaan tarvittaessa myös avioliiton tai työn perusteella kuntaan muuttaville.

Palvelusuunnitelman painopisteinä vuonna 2020 on toteuttaa maahanmuuttajatyön asiakkaiden palvelut korkeaa laatua noudattaen, kustannusneutraalisti valtion kustannuskorvauksia hyödyntäen. Lisäksi toimintavuoden yhtenä keskeisenä tavoitteena on uuden asiakastyön tietojärjestelmän käyttöönotto. Maahanmuuttotyön asiakkaille pyritään löytämään soveltuvat työllisyyspolut kielipintojen jälkeen ja tässä tullaan tekemään yhteistyötä työllisyyspalveluiden kanssa. Lisäksi kartoitetaan kunnassa asuvien maahanmuuttajien tarpeita ja laajennetaan työmuotoa koskemaan myös avioliiton tai työn perusteella kuntaan muuttaneita. Maahanmuuttajien kotoutumista paikallisyhteisöihin halutaan edistää tiivistämällä yhteistyötä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa ja luomalla uusia järjestökumppanuuksia. Maahanmuuttotiimin toimintaa tehostetaan selkeyttämällä asiakastyön prosesseja. Tahtotilana on sitouttaa vastaanotetut ja itsenäisesti kuntaan muuttaneet maahanmuuttaja-asiakkaat osaksi kuntalaisten yhteisöä.

## Tavoitteet ja mittarit

Tavoite	Mittari	Seuranta
Uuden asiakastyön tietojärjestelmän käyttöönotto ja vakiinnuttaminen	Kuukausittaiset asiakastyön tilastot	kuukausittaiset tilastot
Löytää asiakaskohtaisesti yksilölliset ratkaisut työllistymisen edistämiseksi	Eteenpäinpolutetut asiakkaat	lukumääräinen seuranta kolme kertaa vuodessa yhteistyössä työllisyyspalveluiden kanssa
Uusien järjestökumppanuuksien löytäminen ja jo olemassa olevien kumppanuuksien vahvistaminen	Luodaan säännöllisesti kokoontuva järjestötoimijoiden verkosto	tapaamiset 1-3 kertaa vuodessa, aktiivinen vuoropuhelu järjestötoimijoiden kanssa
Maahanmuuttopalveluiden toteuttaminen kustannustehokkaasti	Kunnille maksettavat kuukausittaiset laskennalliset kuntakorvaukset	korvausten seuraaminen kuukausittain (maahanmuuttokoordinaattori)
Asiakastyön prosessivaukset tehdään toimintavuoden aikana	Asiakastyön prosessit on dokumentoitu selkeästi perehdytyskansioon	Asiakastyön prosesseja arvioidaan tiimissä 2 kertaa vuodessa

	TP 2018	TA 2019	MTA2019	TAE2020	Muutos % TA2019/TAE2020
<b>Maahanmuuttaja- ja työllisyyspalvelut</b>					
<b>TOIMINTATUOTOT</b>		250 000	250 000	436 000	74,40%
<b>TOIMINTAKULUT</b>		-1 890 812	-2 263 074	-2 233 418	-1,31%
<b>TOIMINTAKATE</b>		-1 863 074	-1 863 074	-1 838 682	-10,71%

Tilivuosien 2018, 2019 ja 2020 luvut eivät ole vertailukelpoisia keskenään organisaatiomuutoksista johtuen

## OHJAAMOPALVELUT

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: kohdennetun nuorisotyön esimies Jaana Kellosalmi

Ohjaamopalveluissa tuotetaan nuorten työpajatoimintaa (starttipaja), etsivää nuorisotyötä ja ohjaamopalveluita 16 – 29 -vuotiaille Tuusulalaisille nuorille.

### Palvelusuunnitelman painopisteet ja keskeiset muutokset toiminnassa

Vuoden 2020 aikana painostusta siirretään Ohjaamopalveluihin sekä etsivään nuorisotyöhön. Nuorten työpajatoimintaa tehdään edelleen, mutta osana strategian ja hyvinvointisuunnitelman toteuttamista pääpainoa siirretään nuorten aikuisten tarpeiden mukaisesti ennaltaehkäisevämpään työhön. Työpajatoiminnassa vuoden 2020 alusta otetaan käyttöön laajasti valmennuskokonaisuuksien opinnollistaminen ja olemme mukana aktiivisesti lukioille tulevan jälkiseurantavelvoitteen mallinnuksessa Tuusulassa. Vuoden 2020 tulee myös seurata tarkasti oppivelvollisuuden pidentämiseen liittyvää kehittämistä niin valtakunnallisesti kuin paikallisestikin, sillä alustavien tietojen mukaan myös opinnollistettu työpajatoiminta voi olla oppivelvollisuuden suorituspaikka.

Ohjaamopalvelut on kehittänyt vuoden 2019 aika psykososiaalisen tuen mallia osana valtakunnallista Onni-hanketta. Hankkeen loppuessa Ohjaamopalveluihin palkataan psykologi jatkamaan ja kehittämään tätä työtä asiakaslähtöisesti ja asiakkaita osallistaen. Nuorten aikuisten mielenterveyden haasteista on kannettu huolta jo pitkään myös valtakunnallisesti, eikä Tuusulan tilanne eroa radikaalisti muista verrokkikunnista. Mielenterveyden haasteet ovat myös päässeet kasvamaan tilanteessa, jossa aidosti matalan kynnyksen palvelu tuen saamiseksi on puuttunut. Psykologin tehtävä Ohjaamopalveluissa on aluksi määräaikainen (2 vuotta), jotta voimme tarkastella työmuotoa, sen kehittymistä ja tarvetta osavuosikatsauksissa.

Vuoden 2020 aikana Ohjaamopalvelut tulee kehittämään yhdessä Tuusulan seurakunnan kanssa tehostetun nuorisotyön mallin. Tehostetulla nuorisotyöllä tarkoitetaan nuorisotyöllisen tuen mallia, jolla tuetaan nuorten ryhmää silloin, kun aikuisten läsnäoloa on nuorten arjessa tarpeellista lisätä. Tehostettu nuorisotyö ei siis korvaa tai kilpaile mahdollisen kriisityön kanssa, vaan tarvittaessa toimii myös yhteistyössä heidän kanssaan. Tavoitteena on luoda toimiva malli nuorten tukemiseen yhteistyössä koulujen, oppilaitosten ja alueellisen nuorisotyön kanssa.

Ohjaamopalvelut tekee laajasti poikkihallinnollista työtä niin kunnan sisällä kuin alueellisestikin, sekä yhteistyössä TE-toimiston ja Kelan kanssa. Kunnan sisäisinä vuoden 2020 painopisteinä on olla mukana ja edelleen kehittää nuorten aikuisten osallisuutta niin sosiaalisen kuin poliittisenkin osallisuuden näkökulmista yhdessä osallisuustiimin kanssa. Toinen painotus poikkihallinnollisessa työssä on hyvinvointisuunnitelma toteutus ja siihen liittyen tuottaa mallia kulttuuripalveluiden tuottamiseen myös heikommassa asemassa oleville nuorille ja nuorille aikuisille.

Kohdennettu nuorisotyö	tot 2014	tot 2015	tot 2016	tot 2017	TA2018	TA 2019	TA 2020
Oppitunneilla ja ryhmissä kohdatut nuoret	1 514	2 137	2 114	1 962	2200	2000	2000
Erilaisissa tukisuhteissa olevat nuoret	248	210	302	614	500	550	600
Starttipajan asiakkuudet		80	71	87	75	80	70

	TP 2018	TA2019	MTA 2019	TAE 2020	Muutos% TA2019/TAE2020
<b>Ohjaamopalvelut</b>					
<b>TOIMINTATUOTOT</b>		94 000	94 000	143 000	52,13%
<b>TOIMINTAKULUT</b>		-385 017	-385 017	-443 720	15,25%
<b>TOIMINTAKATE</b>		-291 017	-291 017	-327 720	12,61%

Tilivuosien 2018, 2019 ja 2020 luvut eivät ole vertailukelpoisia keskenään organisaatiomuutoksista johtuen

## HALLINTOPALVELUT

Palvelualue

Vastuuhenkilö: Kunnansihteeri Tuula Hyttinen

## PALVELUALUEEN TAVOITTEET

Tavoitteena on CaseM-asianhallintajärjestelmän prosessien jatkuva kehittäminen. Tarkoituksena on turvata tehokas sähköinen asianhallinta sekä päätöksenteko asian vireille tulosta asian arkistointiin. Laajennetaan sähköisen asioinnin käyttöä osana toimialueiden ulkoisia ja sisäisiä prosesseja. Valmistellaan tiedonhallintalain toimeenpanemisen soveltuvilta osin. Kuvataan tiedonhallintalain edellyttämä tiedonhallintamalli yhdessä tietohallinnon ja toimialueiden kanssa.

Holhoustoimen edunvalvontapalvelut tuottaa asiakaslähtöisesti, ammattitaitoisesti ja taloudellisesti siten, että palveluja on saatavilla tarpeeseen nähden riittävästi.

## PALVELUSUUNNITELMAN PAINOPISTEET JA KESKEISET MUUTOKSET TOIMINNASSA

Päätöksenteon tuki ja lainopilliset palvelut -yksikössä mm. hoidetaan yleishallinnon tehtäviä, tuotetaan juridisia palveluja kunnan eri yksiköille, vastataan valtuuston, kunnanhallituksen, konsernijaoston ja valtuustoasiain valmistelutoimikunnan esityslista- ja pöytäkirjatuoannosta ja päätösten täytäntöönpanosta sekä vastataan keskusarkiston hoidosta ja asiakirjahallinnon ohjauksesta ja neuvonnasta. Yksikkö huolehtii vaalien viranomaistehtävistä.

Holhoustoimen edunvalvontapalvelut tuottaa Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirille ostopalveluna yleisen edunvalvojan palvelut edunvalvonta-alueelle, johon kuuluvat Järvenpään ja Keravan kaupungit sekä Mäntsälän, Pornaisten ja Tuusulan kunnat. Valtiolta palvelujen tuottamisesta saatava korvaus sekä päämiehiltä perittävät palkkiot ja korvaukset kattavat edunvalvontapalvelujen tuottamisesta aiheutuvat kustannukset. Vuoden 2020 aikana otetaan käyttöön uusi asiakas- ja asiahallintajärjestelmä, jolla varmistetaan toiminnan jatkuvuus ja tietosuojalainsäädännön mukaisuus ja edistetään palvelun kehittämisedellytyksiä jatkossa.

## Vaalit

Vuonna 2020 ei toimiteta säännönmukaisia vaaleja. Vuonna 2021 toimitetaan kuntavaalit.

Budjettiyhteenveto HALLINTOPALVELUT								
Selite	TP 2018	TA 2019	MTA 2019	TA 2020	TS2021	TS2022	TS2023	TS2024
TOIMINTATUOTOT YHT.	4 119 631	984 131	929 848	895 337	904	913	922	932
TOIMINTAKULUT YHT.	-6 483 426	-2 276 024	-2 238 417	-2 190 316	-2 219	-2 254	-2 284	-2 313
TOIMINTAKATE	-2 363 795	-1 291 893	-1 308 569	-1 294 979	-1 314	-1 341	-1 361	-1 382
Henkilöstömäärä:		17,0	17,0	17,0				
Toimintakatteen muutos %		-45,3 %	-44,6 %	0,2 %	1,5 %	2,0 %	1,5 %	1,5 %
Toimintakatteen muutos euroina		1 071 902	-16 676	-3 086	-20	-26	-20	-20

Tilivuosien 2018, 2019 ja 2020 luvut eivät ole vertailukelpoisia keskenään organisaatiomuutoksista johtuen

## PÄÄTÖKSENTEON TUKI JA LAINOPILLISET PALVELUT

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: kunnansihteeri Tuula Hyttinen

### *Palvelusuunnitelman painopisteet ja keskeiset muutokset toiminnassa*

#### Hallinto ja lakiasiat

- huolehtii yleishallinnon tehtävistä ja tuottaa juridisia palveluja kunnan eri yksiköille
- osallistuu kuntakehitysryhmän työskentelyyn juridisena asiantuntijana
- maksaa Keski-Uudenmaan ympäristökeskuksen ja maaseutuhallinnon yhteistoiminta-alueen (isäntäkunta Mäntsälä) kuntaosuudet

#### Kansliapalvelut

- hoitaa kokousten valmistelut ja esityslista- ja pöytäkirjatuotannon (kunnanhallitus, konsernijaosto, valtuusto, valtuustoasiain valmistelutoimikunta, keskusvaalilautakunta)
- hoitaa päätösten aiheuttamat toimeenpanotehtävät

#### Arkisto ja kirjaamo

Arkistolle ja kirjaamolle kuuluu

- asianhallintaprosessin omistajuus
  - ohjaus, neuvonta ja kehittäminen
- kunnan keskusarkiston hoito
  - tietopalvelu
  - pysyvästi ja pitkään säilytettävien tietojen arkistointi
  - määräajan säilytettävien tietojen hävittäminen
- kunnan kirjaamotoiminnot
  - ohjaus, neuvonta ja kehittäminen
  - kunnanhallituksen, konsernijaoston ja valtuuston asiakirjojen rekisteröinti
  - tietojen antaminen asioiden käsittelyvaiheista ja kirjatusta asiakirjoista
- kunnan kuulutusten julkaiseminen kaikkien toimialueiden osalta keskitetysti
- sopimusrekisterin hallinnointi, ohjaus, neuvonta ja kehittäminen

#### *Henkilöstösuunnitelma 2020*

V. 2020 ei ole suunnitteilla muutoksia henkilöstömäärään.

#### **Tavoitteet ja mittarit**

Tavoitteena on CaseM-asianhallintajärjestelmän prosessien jatkuva kehittäminen tarkoituksena turvata tehokas sähköinen asianhallinta ja päätöksenteko vireilletulosta asian arkistointiin.

Laajennetaan sähköisen asioinnin käyttöä osana toimialueiden ulkoisia ja sisäisiä prosesseja.

Valmistellaan tiedonhallintalain toimeenpaneminen soveltuvilta osin. Kuvataan tiedonhallintalain edellyttämä tiedonhallintamalli yhdessä tietohallinnon ja toimialueiden kanssa.

Turvataan keskusarkiston keskeisten lainmukaisten vaatimusten toteutuminen kunnan toimintojen ollessa väistötiloissa. Keskeisiä toimintoja ovat pitkään ja pysyvästi säilytettävän tiedon turvaaminen, tietopalveluprosessin sujuva toteuttaminen ja määräajan säilytettävien tietojen asianmukainen hävittäminen.

Aloitetaan sähköisen arkistointiratkaisun suunnittelu ja käyttöönoton valmistelu yhdessä tietohallinnon ja toimialueiden kanssa.

### Keskusvaalilautakunta/vaalit

Valtuusto on asettanut toimikaudekseen viisijäsenisen keskusvaalilautakunnan, joka on lakisääteinen toimielin. Keskusvaalilautakunta tarkastaa ennakoäänestysasiakirjat ja tekee erilaisia vaaleihin liittyviä valmistelutehtäviä. Keskusvaalilautakunta ei kokoontune v. 2020, sillä ko. vuonna ei toimiteta säännönmukaisia vaaleja. Myöskään vaalilautakuntia eikä vaalitoimikuntia valita v. 2020.

### *Palvelusuunnitelman painopisteet ja keskeiset muutokset toiminnassa*

Vuonna 2020 ei toimiteta säännönmukaisia vaaleja. Vuonna 2021 toimitetaan kuntavaalit.

	TP 2018	TA2019	MTA2019	TAE 2020	Muutos% TA2019/TAE 2020
<b>Päätöksenteon tuki ja lainopilliset palvelut</b>					
<b>TOIMINTATUOTOT</b>	<b>2 986 490</b>	<b>205 948</b>	<b>205 948</b>	<b>84 137</b>	<b>-59,15%</b>
<b>TOIMINTAKULUT</b>	<b>-5 360 246</b>	<b>-1 569 893</b>	<b>-1 569 893</b>	<b>-1 477 839</b>	<b>-5,86%</b>
<b>TOIMINTAKATE</b>	<b>-2 373 756</b>	<b>-1 363 945</b>	<b>-1 363 945</b>	<b>-1 393 702</b>	<b>2,18%</b>

Tilivuosien 2018, 2019 ja 2020 luvut eivät ole vertailukelpoisia keskenään organisaatiomuutoksista johtuen

### HOLHOUSTOIMEN EDUNVALVONTAPALVELUT

Palveluyksikkö Vastuuhenkilö: Johtava yleinen edunvalvoja Arto Nätkynmäki

### *Palvelusuunnitelman painopisteet ja keskeiset muutokset toiminnassa*

Holhustoimen edunvalvontapalvelut tuottaa Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirille os-topalveluna yleisen edunvalvojan palvelut edunvalvonta-alueelle, johon kuuluvat Järvenpään ja Keravan kaupungit sekä Mäntsälän, Pornaisten ja Tuusulan kunnat. Valtiolta palvelujen tuottamisesta saatava korvaus sekä päämiehiltä perittävät palkkiot ja korvaukset kattavat edunvalvontapalvelujen tuottamisesta aiheutuvat kustannukset.

Yleisen edunvalvonnan tarkoituksena on valvoa niiden henkilöiden etua ja oikeutta, jotka eivät vaa- jaavaltaisuuden, sairauden, poissaolon tai muun syyn vuoksi voi itse pitää huolta taloudellisista asioistaan (Laki holhustoimesta 1 §).

### *Henkilöstösuunnitelma 2020*

Yksikköön esitetään uutta edunvalvontasihteerin tehtävää alkaen 1.5.2020. Edunvalvonnan päämiesmäärä kasvaa edelleen vuosittain. Edunvalvonta-alalla käytetyn päämiehet / htv -mittarilla arvioiden yksikkö on erittäin työllistetty ja resursointi edellyttää jatkuvaa seurantaa. Työn luonne päämiesten arjen talouden turvaajina on lähes päivystysluonteista.

### *Mittarit ja tunnusluvut*

Yleisessä edunvalvonnassa seurataan päämiesten määrän kehitystä ja viranomaisvalvonnan tapahtumista mm. tilintarkastusten onnistumista.

Edunvalvonnan päämiehiä 30.8.2019 oli 815. Vuoden 2019 lopussa päämiehiä arvioidaan olevan 820-830 ja vuoden 2020 lopussa 840-850. Edunvalvonnan ostopalvelusopimuksen mukaisen laadun ja tuottavuuden takaamisen edellyttää edunvalvonnan resurssien riittävyyttä.

	TP 2018	TA 2019	MTA 2019	TAE 2020	Muutos% TA2019 / TAE 2020
<b>Tilin nimi</b>					
<b>Holhustoimen edunvalvontapalvelut</b>					
<b>TOIMINTATUOTOT</b>	<b>1 014 858</b>	<b>778 183</b>	<b>723 900</b>	<b>811 200</b>	<b>12,06%</b>
<b>TOIMINTAKULUT</b>	<b>-857 576</b>	<b>-706 131</b>	<b>-668 524</b>	<b>-712 477</b>	<b>6,57%</b>
<b>TOIMINTAKATE</b>	<b>157 282</b>	<b>72 052</b>	<b>55 376</b>	<b>98 724</b>	<b>78,28%</b>

## TALOUDEN OHJAUS

Palvelualue

Vastuuhenkilö: Talousjohtaja Markku Vehmas

### PALVELUSUUNNITELMAN PAINOPISTEET JA KESKEISET MUUTOKSET TOIMINNASSA

Talouden ohjaus palvelualueen vuoden 2020 tekemisen painopisteenä ovat kunnan johdon ja toimialojen tukeminen uuden kunnan rakentamisessa ja kuntastrategian juurruttamisessa. Talouden ohjauksessa keskitytään erityisesti kunnan talouden pitkän tähtäimen mallintamiseen Kasvun ja talouden hallintaohjelman avulla. Ohjelman laskelmia ja analyysejä kehitetään ja päivitetään vuoden 2020 aikana.

Palvelualueella jatketaan talouden prosessien tehostamista. Keskitetyillä toiminnoilla pyritään vastaamaan ostolaskujen käsittelyyn ja laskutukseen liittyviin palvelutoiminnan tehokkuuden, jatkuvuuden ja laadun haasteisiin. Toiminta on ollut aiemmin hajautettu kunnan toimialoille. Vuoden 2019 aikana yksikköön keskitettiin kunnan yleislaskutus sekä osin ostolaskujen esikäsittelytehtäviä. Tavoitteena on edelleen laajentaa talouspalvelutiimin toimintaa asteittain sekä lisätä prosessien automaatioastetta. Automaation kehittämisessä tullaan hyödyntämään ohjelmistorobotiikkaa erityisesti ostolaskujen tiliöinnissä sekä reitityksessä, mutta myös muissa talouden rutiinitehtävissä.

Talousarviovuoden aikana varmistetaan kunnan valmiudet valtakunnallisen Kuntatieto-ohjelman käyttöönottoon sekä valmistellaan kunnan laskentatunnisteet ja kirjausohjeet Kuntatieto-ohjelman mukaisiksi yhteistyössä naapurikuntien ja kirjanpidon palveluja tuottavan Sarastia Oy:n kanssa.

Palvelualueella edistetään tuotteistusta sekä suoritetiedon hyödyntämistä raportoinnissa sekä 2021 talousarvion laadinnassa. Ensimmäiset tuotteistuksen pohjalta tehdyt raportit rakennetaan ja otetaan käyttöön kesäkuussa 2020. Palvelualueella jatketaan myös talousarvion ja johdon raportoinnin yhtenäistämistä sekä raporttien visuaalisuuden ja informatiivisuuden kehittämistä.

Kuntaorganisaation hankintojen suunnitelmallisuutta edistetään talousarvion yhteyteen laadittavalla hankintasuunnitelmalla. Kunnan hankinnoista julkaistaan hankintakalenteri, jota päivitetään tarpeen mukaan. Tavoitteena on kuntaorganisaation hankintojen läpinäkyvyyden edistäminen ja parempi ulkoinen viestintä, Materiaalihallinta- ja varastotoimintojen toimintamallia uudistetaan syksyllä 2019 valmistuvan selvitystyön pohjalta.



## Indikaattorit

Organisaation sisäinen asiakastyytyväisyys.

Budjettiyhteenveto TALOUDEN OHJAUS								
Selite	TP 2018	TA 2019	MTA 2019	TA 2020	TS2021	TS2022	TS2023	TS2024
TOIMINTATUOTOT YHT.	372 425	370 990	370 990	321 346	325	328	331	334
TOIMINTAKULUT YHT.	-6 704 382	-1 809 134	-1 729 134	-1 729 761	-1 754	-1 786	-1 811	-1 836
TOIMINTAKATE	-6 331 957	-1 438 144	-1 358 144	-1 408 415	-1 429	-1 458	-1 479	-1 502
Henkilöstömäärä:		15,0	15,0	15,0				
Toimintakatteen muutos %		-77,3 %	-78,6 %	-2,1 %	1,5 %	2,0 %	1,5 %	1,5 %
Toimintakatteen muutos euroina		4 893 813	4 973 813	29 729	-21	-28	-22	-22

Tilivuosien 2018, 2019 ja 2020 luvut eivät ole vertailukelpoisia keskenään organisaatiomuutoksista johtuen.

## TALOUSPALVELUT

Palveluyksikkö

Vastuhenkilö: talouspäällikkö Heli Hippeläinen

### *Palvelusuunnitelman painopisteet ja keskeiset muutokset toiminnassa*

Taloushallinnon ja suunnittelun palveluyksikössä vastataan kunnan päätöksenteossa ja palvelutuotannossa tarvittavien kuntaa ja sen toimintaympäristöä koskevien taloustietojen hankinnasta, ylläpidosta ja analysoinnista. Yksikössä kehitetään kunnan taloushallintoa huomioimaan muuttuvan toimintaympäristön tarpeet ja kuntatalouden asettamat tehokkuusvaatimukset. Yksikössä koordinoidaan kunnan talousarvion ja taloussuunnitelman valmistelua sekä talousarvion toteutuksen seuranta. Yksikössä huolehditaan koko kuntaa koskevan laskentatiedon kokoamisesta sekä rahoituksen suunnittelusta, järjestämisestä ja seurannasta. Yksikössä hoidetaan keskitetysti koko kunnan ostolaskujen esikäsittelyä ja yleislaskutusta. Yksikkö ostaa kirjanpidon, maksuliikenteen, ulkoisen raportoinnin ja reskontra- sekä perintäpalveluja ulkoiselta palveluntuottajalta.

Yksikön talouspalvelutiimissä ryhdyttiin hoitamaan keskitetysti kunnan ostolaskujen esikäsittelyä ja eri toimialojen yleislaskutusta kesäkuusta 2018 alkaen. Keskitetyillä toiminnoilla pyritään vastaamaan ostolaskujen käsittelyyn ja laskutukseen liittyviin palvelutoiminnan tehokkuuden, jatkuvuuden ja laadun haasteisiin. Toiminta on ollut aiemmin hajautettu kunnan toimialoille. Vuoden 2019 aikana yksikön keskitettiin kunnan yleislaskutus sekä osin ostolaskujen esikäsittelytehtäviä. Tavoitteena on edelleen laajentaa talouspalvelutiimin toimintaa asteittain sekä lisätä prosessien automaatioastetta. Automaation kehittämisessä tullaan hyödyntämään ohjelmistorobotiikkaa erityisesti ostolaskujen tiliöinnissä sekä reitityksessä, mutta myös muissa talouden rutiinitehtävissä.

Taloustarviovuoden aikana yksikössä varmistetaan kunnan valmiudet valtakunnallisen Kuntatieto-ohjelman käyttöönottoon. Yksikössä valmistellaan kunnan laskentatunnisteet ja kirjausohjeet Kuntatieto-ohjelman mukaisiksi yhteistyössä naapurikuntien ja kirjanpidon palveluja tuottavan Sarastia Oy:n kanssa.

Yksikössä tullaan edistämään tuotteistusta sekä suoritetiedon hyödyntämistä raportoinnissa sekä 2021 talousarvion laadinnassa. Ensimmäiset tuotteistuksen pohjalta tehdyt raportit rakennetaan ja otetaan käyttöön kesäkuussa 2020.

Yksikössä jatketaan budjetointi- ja raportointiprosessien kehittämistä. Yksikössä jatketaan myös talousarvion ja johdon raportoinnin visuaalisuuden ja informatiivisuuden kehittämistä.

### *Henkilöstösuunnitelma 2020*

Yksikkö jatkaa nykyisellä henkilöstöllä.

## Investoinnit 2020

Yksikölle ei ole suunniteltu investointeja.

### Tavoitteet ja mittarit

Valmistaudutaan Kuntatieto-ohjelman mukaiseen raportointiin talousarviovuoden aikana. Kuntatieto-ohjelman mukainen talouden toteuman raportointi käynnistyy vuonna 2021.

Edistetään tuotteistusta ja suoritiedon hyödyntämistä raportoinnissa sekä 2021 talousarvion laadinnassa. Ensimmäiset tuotteistuksen pohjalta tehdyt raportit rakennetaan ja otetaan käyttöön 6/2020

Ostolaskujen esikäsittelyn tehtävien keskittämistä talouspalveluihin jatketaan ja otetaan käyttöön ohjelmistorobotiikkaa ostolaskujen käsittelyssä sekä muissa mahdollisissa talouden rutiinitehtävissä.

Kartoitetaan, onko erillisjärjestelmissä tehtävien myyntilaskutuksien osalta keskittämismahdollisuutta.

	TP 2018	TA 2019	MTA 2019	TAE 2020	Muutos% TA 2019/TAE 2020
<b>Talouspalvelut</b>					
<b>TOIMINTATUOTOT</b>	239 439	249 401	249 401	196 081	-21,38%
<b>TOIMINTAKULUT</b>	-1 347 717	-1 405 814	-1 325 814	-1 315 460	-0,78%
<b>TOIMINTAKATE</b>	-1 108 278	-1 156 413	-1 076 413	-1 119 379	3,99%

Tilivuosien 2018, 2019 ja 2020 luvut eivät ole vertailukelpoisia keskenään organisaatiomuutoksista johtuen

## CONTROLLER PALVELUT

Palveluyksikkö

Vastuhenkilö: talousjohtaja Markku Vehmas

Toimialueiden talouspäälliköt siirtyivät vuoden 2019 alusta Talouden ohjauksen controller palveluyksikköön. Yksikön toimintaa kehitetään osana Talouden ohjausta; tavoitteena on talouden suunnittelun ja raportoinnin jatkokehittäminen, toimintatapojen yhtenäistäminen, tiedonvaihdon ja toiminnan suunnitelmallisuuden parantaminen sekä talouden kehittämishankkeiden tehokkaampi läpiviennit.

	TP 2018	TA 2019	MTA 2019	TAE 2020	Muutos% TA2019/TAE 2020
<b>Controller-palvelut</b>					
<b>TOIMINTAKULUT</b>	0	-132 191	-132 191	-138 142	4,50%
<b>TOIMINTAKATE</b>	0	-132 191	-132 191	-138 142	4,50%

Tilivuosien 2018, 2019 ja 2020 luvut eivät ole vertailukelpoisia keskenään organisaatiomuutoksista johtuen.

## MATERIAALIHALLINTO JA HANKINNAT

Palveluyksikkö

Vastuuhenkilö: talousjohtaja Markku Vehmas

### *Palvelusuunnitelman painopisteet ja keskeiset muutokset toiminnassa*

Materiaalihallinto- ja hankinnat yksikkö tarjoaa hankintojen kilpailutus- ja asiantuntijapalveluita kaikille toimialueille. Yksikkö tukee toimialueiden hankintojen kilpailuttamista kouluttamalla, avustamalla ja osallistumalla hankinnan kaikissa vaiheissa tukitarpeen mukaan. Yksikkö vastaa koko kuntaa koskevista yhteishankintasopimuksista. Yksikkö tukee hankinnoissa myös kunnan tytäryhtiöitä resurssiensa mukaan.

Hankintaosaamista tehostetaan hankintalain, hankintamenettelyjen ja kilpailutusosaamisen osalta. Hankinta-asiakirjojen yhtenäisyyttä edelleen kehitetään hankintalain ja kunnan hankintaohjeiden mukaisesti

Kuntaorganisaation hankintojen suunnitelmallisuutta pyritään edistämään talousarvioin yhteyteen laadittavalla hankintasuunnitelmalla. Kunnan hankinnoista julkaistaan hankintakalenteri, jota päivitetään tarvittaessa. Tavoitteena on kuntaorganisaation hankintojen läpinäkyvyyden edistäminen ja ulkoinen viestintä.

Yhteistyötä paikallisten yritysten kanssa hankinta-asioissa pyritään edistämään valmisteilla olevien hankintojen markkinavuoropuheluiden järjestämisellä sekä yrittäjille suunnattujen hankintailtojen muodossa.

Keskeisiä muutoksia hankintatoimessa tuovat KL-Kuntahankintojen ja Hansel Oy:n yhdistyminen. Yhteishankintasopimusten tilanne on muutosten yhteydessä haastava ja vaatii erityistä huolellisuutta sopimukseen liittymisen ja niiden käytön suhteen.

Hallituksen esitys muutoksista hankintalakiin alkaen 1.1.2020 on lausuntakierroksella.

Hilmaan (Hankintailmoitukset.fi) on tulossa muutoksia alkuvuodesta 2020, kun portaalin omistajuus siirtyy Edita Oy:ltä Hansel Oy:lle.

Hansel Oy kilpailuttaa hankintojen elinkaarijärjestelmää, uuden järjestelmän käyttöönotot alkavat syksyllä 2019 ja jatkuvat kevään 2020 ajan.

Materiaalihallinta ja varastotoimintojen toimintamallia uudistetaan syksyllä 2019 valmistuvan selvitystyön pohjalta. Hoitotarvikejakelu siirtyy Keusoten hoidettavaksi vuoden 2019 alkupuolella. Tavoitteena on siirtyä jäljelle jäävien tarvikehankintojen osalta suoratilauksiin luopua vuoden 2020 aikana keskusvarastotoiminnoista.

### *Tavoitteet ja mittarit*

Hankintaosaamista tehostetaan järjestämällä koulutusta hankintamenettelyjen käytöstä sekä teemoittain, esimerkiksi ympäristökriteerien käytöstä. Liitytään yhteishankintayksiköiden kilpailuttamiin puitesopimuksiin aina kun se on tarkoituksenmukaista, jolloin säästetään sekä kustannuksia että työresursseja.

Hankintaohjeita päivitetään tietosuojalain 1050/2018 osalta.

Hankintojen elinkaaripalveluiden palveluntuottajan järjestelmän käyttöön järjestetään koulutusta. Järjestelmän käyttöönotto vaatii henkilöresursseja, joihin tulee varautua kevään 2020 aikana.

Hankintojen valmisteluvaiheessa järjestetään markkinavuoropuhelua tarkoitukseen sopivalla tavalla aina kun se on mahdollista. Paikallisille yrittäjille suunnattuja hankintailtoja järjestetään resurssien mukaan.

Kuuma- kuntien yhteinen hankintaverkosto järjestää yhteiskoulutuksia, joihin myös Tuusulan kunnan hankinnoista vastaavat osallistuvat mahdollisuuksien mukaan. Hankintakoulutusta vain omalle väelle järjestetään joko sisäisesti tai ostopalveluna tarvittaessa.

### Tunnusluvut

	TP 2018	TA2019	MTA 2019	TAE 2020	Muutos% TA 2019/TAE 2020
<b>Materiaalihallinto ja hankinnat</b>					
<b>TOIMINTATUOTOT</b>	<b>118 283</b>	<b>121 589</b>	<b>121 589</b>	<b>125 265</b>	<b>3,02%</b>
<b>TOIMINTAKULUT</b>	<b>-315 364</b>	<b>-251 129</b>	<b>-251 129</b>	<b>-256 159</b>	<b>2,00%</b>
<b>TOIMINTAKATE</b>	<b>-197 081</b>	<b>-129 540</b>	<b>-129 540</b>	<b>-130 894</b>	<b>1,05%</b>

Tilivuosien 2018, 2019 ja 2020 luvut eivät ole vertailukelpoisia keskenään organisaatiomuutoksista johtuen

### KONSERNIVALVONTA JA OMISTAJAOHJAUS

Palveluyksikkö

Vastuhenkilö: talousjohtaja Markku Vehmas

#### *Palvelusuunnitelman painopisteet ja keskeiset muutokset toiminnassa*

Palveluyksikössä huolehditaan kuntakonsernin konserniohjauksesta kunnanhallituksen antaman ohjeistuksen mukaisesti. Kunnalla on 11 tytäryhtiötä, yhdeksän konsernitaseeseen sisältyvää kuntayhtymää ja kolme osakkuusyhtiötä. Kunnalla on myös kuntakonsernin ulkopuolisia osakeomistuksia ja palveluyksikössä valvotaan näitä omistajuuksia. Palveluyksikössä valvotaan kunnan määräysvallassa olevien yhtiöiden toimintaa, tavoitteiden asetantaa, tuloksen kehittymistä, seurataan yhtiöiden hallitustyöskentelyä sekä tehdään tarvittavia esityksiä yhtiöiden toiminnan kehittämiseksi. Yksikkö kehittää omistajapoliittisen ohjauksen menetelmiä ja ohjeistusta, tekee tarvittavia kuntakonsernia koskevia selvityksiä ja kokoaa tietoa kuntakonsernista päätöksenteon tueksi.

	TP 2018	TA 2019	MTA 2019	TAE 2020	Muutos % TA 2019/TAE 2020
<b>Konsernivalvonta ja omistajaohjaus</b>					
<b>TOIMINTAKULUT</b>	<b>-396 843</b>	<b>-20 000</b>	<b>-20 000</b>	<b>-20 000</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOIMINTAKATE</b>	<b>-396 843</b>	<b>-20 000</b>	<b>-20 000</b>	<b>-20 000</b>	<b>0,00%</b>

Tilivuosien 2018, 2019 ja 2020 luvut eivät ole vertailukelpoisia keskenään organisaatiomuutoksista johtuen

### KEHITTÄMINEN JA TIETOHALINTO

Palvelualue

vastuhenkilö: Kehittämisohtaja Teemu Laakso

#### **PALVELUSUUNNITELMAN PAINOPISTEET JA KESKEISET MUUTOKSET TOIMINNASSA**

Kehittäminen ja tietohallinto palvelualue huolehtii kunnan kehittämisen kokonaisohjauksesta sekä tietohallinnosta edistämällä asiakaslähtöisten palveluiden kehittämistä sekä uusien toimintatapojen käyttöönottoa. Toiminnan keskiössä ovat prosessien kehittäminen ja digitaaliset palvelut. Palvelualue tarjoaa kehittämisen tukea (mm. projektihallinta) muulle organisaatiolle sekä kehittää ja hallinnoi kuntatasoista kehittämissalkkua. Palvelualue vastaa kunnan palveluarkkitehtuurin kehittämisestä,

tietoteknisistä standardeista ja ohjeista, tietotekniikan keskitetyistä hankintasopimuksista sekä tietoturvatoinnin johtamisesta. Sen keskeisenä tehtäväalueena on ICT-palveluiden (käyttäjätuki, ICT-laitepalvelut, tietoliikenne- ja puhepalvelut) tuottaminen ja kehittäminen.

### *Tavoitteet ja mittarit*

Vuoden 2020 aikana palvelualue jatkaa vuonna 2019 aloitettua kuntatasoisen kehittämismallin uudistamista sekä käyttöön otettua kehittämistoiminnan johtamista tukeva salkkujärjestelmää. Kuntatasoisen kehittämisen johtamisen mallin mukaista työskentelyä jatketaan ja kehitetään. Tavoitteena on järkevöittää kehittämistyötä tiiviissä yhteistyössä toimialueiden kanssa.

Kunnan asiakkuuksien kehittämisen suunnitelma sekä digitaalisten palvelujen kehittämisen suunnitelma rakennetaan paremman asiakaskokemuksen sekä palveluprosessien kehittämisen tueksi. Uusia digitaalisia prosesseja kehitetään mm. kuntatasoiseen asiakaspalautteen käsittelyn uudistamiseen sekä ohjelmistorobotiikan hyödyntämiseen (mm. talous- ja henkilöstöhallinnon tehtävät).

Samalla työn tekemisen tapoja muokataan ja uusia työtapoja ja työvälineitä otetaan käyttöön. Uusi palvelunhallinnan ratkaisu otetaan käyttöön ICT-palveluissa. Jatkamme edelleen työasemien ja mobiililaitteiden asennusprosessien kehittämistä. Samoin tietoliikenneverkkojen, erityisesti langattomien verkkojen toimivuutta parannetaan edelleen. Keski-uudenmaan sotelle rakennetaan tietoliikenneverkko ja työasemat migroidaan soten ympäristöön. Tietoturvan kehittämistyötä jatketaan, erityisesti tietosuojasetuksen vaatimukset huomioiden.

Mittarit:

- ✓ Kehittämissalkku käytössä kehittämistoteutusten ja projektien seurantaan
- ✓ Sisäisen palveluhallinnan (TuusInfo, HR, ICT) sujuvoituminen uuden järjestelmän käyttöönoton myötä
- ✓ Kokonaisarkkitehtuurityön käynnistäminen: järjestelmäkartan päivittämien ja prosessikuvaustyön aloittaminen
- ✓ Lean-kehittämisen käynnistäminen ensimmäisillä kokeiluilla

Budjettiyhteenveto KEHITTÄMINEN JA TIETOHALINTO								
Selite	TP 2018	TA 2019	MTA 2019	TA 2020	TS2021	TS2022	TS2023	TS2024
TOIMINTATUOTOT YHT.	64 274	90 810	90 810	92 764	94	94	95	96
TOIMINTAKULUT YHT.	-1 290 810	-1 395 505	-1 482 222	-1 652 673	-1 677	-1 709	-1 735	-1 761
TOIMINTAKATE	-1 226 536	-1 304 695	-1 391 412	-1 559 909	-1 584	-1 615	-1 640	-1 665
Henkilöstömäärä:		11,0	11,0					
Toimintakatteen muutos %		6,4 %	13,4 %	19,6 %	1,5 %	2,0 %	1,5 %	1,5 %
Toimintakatteen muutos euroina		-78 159	-86 717	-255 214	-24	-31	-25	-25

### ICT-palvelut

Palveluyksikkö

vastuuhenkilö: IT-palvelupäällikkö Miikka Allén

### *Palvelusuunnitelman painopisteet ja keskeiset muutokset toiminnassa*

ICT-palvelut huolehtivat keskitetysti tietoteknisten laitteistojen sekä tietoliikenteen hankinnasta, hallinnasta sekä käytettävyydestä. Palveluyksikkö tukee toimialoja tietojärjestelmähankkeissa sovitun työnjaon ja tietohallintostrategian mukaisesti.

Vuoden 2020 alussa Windows 10 koneet päivitetty Tuusulan osalta. Keski-uudenmaan soten tietoliikenneverkon rakennus ja koneiden migrointi Keski-uudenmaan soten azure AD -ympäristöön vuoden 2020 alussa. Keski-uudenmaan sotessa on varauduttu myös viivästymisiin hankkimalla lisäaikaa (päivityksiä) Windows 7 -koneille. Keski-uudenmaan soten tiketit ja edellä mainitut projektit tulevat syömään Tuusulan resursseja vielä 2020 vuoden aikana mikä jarruttaa muuta kehitystä.

Kokonaisarkkitehtuurityötä jatketaan yhdessä toimialojen kanssa. Omien resurssien rajallisuudesta johtuen pyritään hyödyntämään uuden teknologian mahdollistamia pilvipohjaisia palveluita entistä laajemmin, myös palvelinpalveluissa. Sähköisten asiointipalveluiden kehittämistä viedään eteenpäin tiiviissä yhteistyössä eri toimialojen ja Kuuma-kuntien kanssa. Tietoturvan kehittämistyötä jatketaan, erityisesti (GDPR) tietosuoja-asetus huomioiden. Myös käyttövaltuushallintaa pyritään kehittämään.

### ***Henkilöstösuunnitelma***

Yksikön vahvuus on yhdeksän vakinaista työntekijää + 1 työllistetty toukokuuhun 2020 asti.

Voimakkaasti kasvanut päätelaitteiden sekä tietoliikenneyhteyksien määrä luo painetta kasvattaa yksikön henkilömäärää. Seudullisen ICT-yhteistyön kehittämällä ja yksikön työprosesseja kehittämällä sekä sopivia palvelukokonaisuuksia palveluina hankkimalla pyritään löytämään ratkaisuja tähän jatkuvaan haasteeseen. Laajoihin tietojärjestelmähankkeisiin käytetään pääosin ostopalveluja sekä tarvittaessa tilapäistä työvoimaa. IT-yksikölle tehtiin toukokuussa 2019 riskikartoitus BDO:n toimesta, jossa todettiin yksikön työmäärän ja resurssien olevan epätasapainossa. Tällä hetkellä pääosin Soten tuomasta lisäkuormasta. Riskikartoituksessa ilmenneisiin puutteisiin pyritään vastaamaan vuoden 2020 aikana.

### ***Investointisuunnitelma***

Päätelaitteiden voimakasta kasvua pyritään hillitsemään muun muassa tarkoituksenmukaisella ICT-laittepolitiikalla. IT-strategian uusimista tulee myös vakavasti harkita vuoden 2020 aikana.

Tietoliikenneverkko laajenee ja sen hallittavuus paranee ratkaisuja yhdenmukaistamalla. Kunnan nykyinen sisäverkkoratkaisu ei kaikilta osin vastaa nykypäivän vaatimuksia, joten verkkoa joudutaan uusimaan ja kehittämään pitkäjänteisesti, erityisesti langattomia verkkoja. Koskien erityisesti väistöiloja.

Automatisointia, työasemien sekä tietoliikenteen hallittavuutta tulee edelleen parantaa uusilla teknologiaratkaisuilla. Pilvipalveluita pyritään hyödyntämään nykyistä laajemmin, mikä vähentää investointitarpeita omaan konesaliin. Konesalipalveluiden ulkoistus harkinnassa 2020 aikana. Tietoturvallisuutta parannetaan muun muassa käyttövaltuushallintaa ja henkilöstön osaamista kehittämällä. Myös SIEM/SOC kyberpuolustus tulee käyttöön 2020 vuoden alusta, jolloin Tuusulan kunnan tietoturva paranee merkittävästi.

## Tunnusluvut

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Kunnan päätoimisten atk-työntekijöiden määrä, 31.12	8	8	8	8	9	8	8
Työasemien kokonaismäärä, josta	2534	2600	2550	2670	2740	3032	3620
- hallinnon työasemien määrä	1113	1105	1100	1130	1190	1296	1348
- opetuksen työasemien määrä	1421	1495	1450	1540	1550	1727	2272
Kunnan tiloissa olevien palvelimien kokonaismäärä, kpl	37	50	52	51	52	54	41
Kunnan käytössä olevien sovellusten ja perustyökaluohjelmien kokonaismäärä, kpl	118	127	127	127	127	127	141
Kunnan verkkoon litettyjen toimipisteiden määrä, kpl	97	96	96	96	96	95	95
HelpDesk-järjestelmään kirjattujen tapausten kokonaismäärä, kpl	4556	4555	5672	4139	5262	5857	6426
Hallinnon työasemien / kunnan työntekijä, kpl	0,54	0,55					
Oppilaita / opetuksen työasema, hlöä	4,62	3,97	3,8	3,62			

	TP 2018	TA 2019	MTA 2019	TAE 2020	Muutos % TA 2019/TAE 2020
<b>ICT-palvelut</b>					
<b>TOIMINTATUOTOT</b>	<b>98 279</b>	<b>90 810</b>	<b>90 810</b>	<b>92 764</b>	<b>2,15%</b>
<b>TOIMINTAKULUT</b>	<b>-1 219 878</b>	<b>-1 174 932</b>	<b>-1 262 649</b>	<b>-1 252 829</b>	<b>-0,70%</b>
<b>TOIMINTAKATE</b>	<b>-1 121 599</b>	<b>-1 084 122</b>	<b>-1 084 122</b>	<b>-1 137 796</b>	<b>-0,92%</b>

## KEHITTÄMISPALVELUT

Palveluyksikkö

vastuuhenkilö: Kehittämisjohtaja Teemu Laakso

Kehittämispalvelut palveluyksikkö huolehtii kunnan kehittämisen kokonaisohjauksesta sekä tietohallinnosta edistämällä asiakaslähtöisten palveluiden kehittämistä sekä uusien toimintatapojen käyttöönottoa. Toiminnan keskiössä ovat prosessien kehittäminen ja digitaaliset palvelut. Palveluyksikkö tarjoaa kehittämisen tukea (mm. projektihallinta) muulle organisaatiolle sekä kehittää ja hallinnoi kuntatasoista kehittämissalkkua. Palveluyksikkö vastaa kunnan palveluarkkitehtuurin kehittämisestä, tietoteknisistä standardeista ja ohjeista, tietotekniikan keskitetyistä hankintasopimuksista sekä tietoturva-toiminnan johtamisesta.

	TP 2018	TA 2019	MTA 2019	TAE 2020	Muutos % TA 2019/TAE2020
<b>Kehittämispalvelut</b>					
<b>TOIMINTATUOTOT</b>	<b>7 543</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>TOIMINTAKULUT</b>	<b>-118 652</b>	<b>-220 573</b>	<b>-220 573</b>	<b>-399 844</b>	<b>81,28%</b>
<b>TOIMINTAKATE</b>	<b>-111 109</b>	<b>-220 573</b>	<b>-220 573</b>	<b>-399 844</b>	<b>81,28%</b>

