



HELSINGIN KAUPUNKI
Tarkastusvirasto

ARVIOINTIMUISTIO

Suosittelusten vaikuttavuus 2019

1. toimikunta

2021

johtavat tuloksellisuustarkastajat Liisa Kähkönen ja Petri Jäske, kaupunkitarkastajat Aija Kaartinen ja Jari Ritari, arviointipäällikkö Minna Tiili

Sisällys

1	Arvioinnin taustatiedot	3
1.1	Arvioinnin tavoite ja laajuus	3
1.2	Arvioinnin kohde ja taustatiedot.....	3
1.3	Arviointikysymykset ja -kriteerit	4
1.4	Arvioinnin aineistot ja menetelmät.....	5
2	Havainnot	6
2.1	Tarkastuslautakunnan vuonna 2017 antamien suositusten vaikuttavuuden arviointi 6	
2.1.1	Helsingin kaupungin asunnot Oy:n omistajaohjaus	6
2.2	Sitovien tavoitteiden toteutuminen.....	8
2.3	Talousarvion ja strategian taloustavoitteiden toteutuminen	9
2.4	Strategia ja johtaminen.....	11
2.4.1	Kaupunginkanslian, pormestarin ja apulaispormestareiden toimialoille antama ohjaus	11
2.4.2	Tilankäytön tehostamisen vaikutukset	19
2.5	Omistajapolitiikka	23
2.5.1	Liikunta- ja kulttuuripalvelujen omistajaohjaus ja kokonaisuuden hallinta	23
2.6	Eriarvoisuuden ja syrjäytymisen ehkäisy	26
2.6.1	Esteettömyyslinjausten toteutuminen	26
2.7	Digitalisaatio ja sähköiset palvelut.....	29
2.7.1	Digitaalisten asiointipalvelujen laatu	29
2.8	Maankäyttö, asuminen ja liikenne	46
2.8.1	Suurten liikennehankkeiden toteuttaminen	46
2.8.2	Katutyömaahaittojen hallinta.....	50
3	yhteenveto suositusten vaikuttavuudesta	54
4	Johtopäätökset	58
	Lähteet	59
	Liitteet.....	61

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

1 ARVIINNIN TAUSTATIEDOT

1.1 Arvioinnin tavoite ja laajuus

Tavoitteena oli arvioida, mihin toimenpiteisiin keskushallinto ja toimialat ovat ryhtyneet tarkastuslautakunnan vuoden 2019 arviointikertomuksessa esittämien suositusten ja toteamusten johdosta sekä mikä vaikutus toimenpiteillä on ollut. Arviointi koskee tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan vastuualueisiin liittyviä suosituksia. 2. toimikunnan suositusten vaikuttavuudesta on laadittu erillinen muistio.

1.2 Arvioinnin kohde ja taustatiedot

Arvioinnin kohteena olivat tarkastuslautakunnan vuoden 2019 arviointikertomuksessa esitettyjen suositusten johdosta toteutetut toimenpiteet ja näiden toimenpiteiden aikaansaamat vaikutukset.

Tarkastuslautakunta on vakiintuneen käytännön mukaisesti tehnyt esittämiensä suositusten jälkiseurantaa ja raportoinut siitä arviointikertomuksessaan. Menettelystä on muodostunut käytäntö ainakin suurten kaupunkien tarkastuslautakuntien kohdalla. Toukokuussa 2015 voimaan astuneen kuntalain (410/2015) perusteluissa on todettu, että ”tarkastuslautakunnan olisi hyvä seurata jälkikäteen arviointikertomuksessa esitettyjen suositusten perusteella toteutettuja toimenpiteitä.” Jälkiseurantaa ei siis ole kirjattu lakiin, mutta sitä suositellaan lain perusteluissa.

Tarkastuslautakunta on Helsingin kaupungin hallintosäännön mukaisesti pyytänyt vuosittain arviointikertomuksen valmistuttua kaupunginhallitukselta ja tarpeelliseksi katsomiltaan lauta- ja johtokunnilta lausunnot arviointikertomuksessa esittämistään suosituksista. Lausunnot on toimitettu valtuustolle tiedoksi. Lisäksi valtuusto on merkittävästi arviointikertomuksen ja siihen annetut lausunnot tiedoksi, päättänyt kehottaa kaupunginhallitusta antamaan vuoden loppuun mennessä valtuustolle selvityksen siitä, mihin toimenpiteisiin toiminnasta vastaavat henkilöt ja tilivelvolliset ovat ryhtyneet arviointikertomuksen johdosta.

Suosituksien vaikuttavuuden arviointi suoritetaan kahden vuoden viiveellä. Menettelyllä pyritään varmistamaan, että keskushallinnolla ja toimialoilla on riittävästi aikaa ryhtyä toimenpiteisiin arviointikertomuksessa esitettyjen suositusten johdosta.

Vuonna 2021 arvioidaan arviointikertomuksessa 2019 annettujen suositusten vaikuttavuutta. Kertomuksessa käsiteltiin yhteensä 17 aihetta. Niistä kymmenen liittyi tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan vastuualueisiin. Aiheisiin liittyviä suosituksia annettiin 30.

Taulukossa 1 on esitetty arvioitavien suositusten määrä aiheittain.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Taulukko 1. Arviointiaiheet 2019, toteutumattomat suositukset vuodelta 2017 ja niissä esitettyjen suositusten määrä, 1. toimikunta

Arviointiaihe	Suosituksen määrä
Tarkastuslautakunnan vuonna 2017 antamien suositusten vaikutusten arviointi	2
Helsingin kaupungin asunnot Oy:n omistajaohjaus	2
Talousarvion ja strategian taloustavoitteiden toteutuminen	1
Kaupunginkanslian, pormestarin ja apulaispormestareiden toimialoille antama ohjaus	5
Tilankäytön tehostamisen vaikutukset	2
Liikunta- ja kulttuuripalvelujen omistajaohjaus ja kokonaisuuden hallinta	4
Esteettömyyslinjausten toteutuminen	4
Digitaalisten asiointipalvelujen laatu	4
Suurten liikennehankkeiden toteuttaminen	3
Katutyömaahaittojen hallinta	3

Kaupunginvaltuusto merkitsi tiedoksi tarkastuslautakunnan vuotta 2019 käsittelevän arviointikertomuksen ja siitä saadut kaupunginhallituksen sekä asianosaisten lautaja johtokuntien lausunnot kokouksessaan 17.6.2020. Samalla valtuusto kehotti kaupunginhallitusta antamaan joulukuun loppuun mennessä valtuustolle selvityksen siitä, mihin toimenpiteisiin toiminnasta vastaavat henkilöt ja tilivelvolliset ovat ryhtyneet arviointikertomuksen johdosta. Kaupunginhallituksen selvityksen valtuusto on merkinnyt tiedoksi kokouksessaan 9.12.2020.

1.3 Arviointikysymykset ja -kriteerit

Arvioinnin pääkysymys:

Mitä vaikutuksia tarkastuslautakunnan esittämillä suosituksilla on ollut?

Arvioinnin osakysymykset:

1. Mihin tarkastuslautakunnan arviointikertomuksessa esittämien suositusten mukaisiin toimenpiteisiin keskushallinto ja toimialat ovat ryhtyneet?
2. Mitä vaikutuksia suosituksen mukaisilla toimenpiteillä on ollut?

Toimenpiteiden ja vaikutusten toteutumista arvioidaan seuraavasti:

	Toimenpiteet	Vaikutukset
😊 Toteutuu täysin	Kaikkiin suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty.	Vaikutukset ovat olleet myönteisiä.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (JulKL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

☺ Toteutuu osittain	Suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty osittain.	Vaikutuksia ei ole vielä havaittavissa.
☹ Ei toteudu lainkaan	Suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin ei ole ryhdytty.	Vaikutuksia ei ole voinut olla, koska toimenpiteisiin ei ole ryhdytty.
⊖ Tietoa asiasta ei ole saatavilla	Käytettävissä oleva aineisto ei mahdollista toimenpiteiden arvioimista.	Käytettävissä oleva aineisto ei mahdollista vaikutusten arvioimista.

1.4 Arvioinnin aineistot ja menetelmät

Arviointi suoritettiin lähettämällä sähköpostitiedustelu asianomaisen toimialan tai palvelukokonaisuuden johdolle tai muille tahoille. Lisäksi perehdyttiin kaupunginhallituksen ja kasvatus- ja koulutuslautakunnan, kulttuuri ja vapaa-aikalautakunnan sekä sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan tarkastuslautakunnalle toukokuussa 2020 antamiin lausuntoihin ja kaupunginhallituksen valtuustolle joulukuussa 2020 antamaan selvitykseen arviointikertomuksen johdosta suoritetuista toimenpiteistä.

Tarkemmat tiedot vastaajista ilmenevät lähdeluettelosta.

Tietopyynnöissä pyydettiin vähintäänkin vastausta seuraaviin kysymyksiin:

- Mihin suositusten mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty?
- Mitä vaikutuksia toimenpiteillä on ollut ao. toimintoon?

Lisäksi osa tietopyynnöistä sisälsi myös tarkentavia kysymyksiä, joilla varmistettiin riittävien vastausten saaminen suositusten sisältämisestä asioista. Lomakkeeseen oli merkitty ne tarkastuslautakunnan esittämät suositukset, joihin liittyen vastauksia pyydettiin.

Seuraavissa luvuissa on esitetty tarkastuslautakunnan arviointikertomuksessa 2019 käsittelemät arviointiaiheet ja niissä esitetyt suositukset. Jokaisen suosituksen kohdalla on esitetty tiivistetysti hallintokuntien antamat vastaukset tarkastusviraston loppuvuodesta 2021 tekemiin tietopyyntöihin ja valmistelijan sen perusteella tekemät johtopäätökset. Jokainen suositus on arvioitu käyttäen edellä mainittua neliportaista asteikkoa ja arvioinnin johtopäätös on esitetty arviointikriteerin osalta erikseen tekstin viereen merkityllä hymynaama-kuviolla.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

2 HAVAINNOT

2.1 Tarkastuslautakunnan vuonna 2017 antamien suositusten vaikuttavuuden arviointi

2.1.1 Helsingin kaupungin asunnot Oy:n omistajaohjaus

Seuraavat kaksi suositusta on annettu vuoden 2017 arviointikertomuksessa. Niiden seuranta tehtiin vuoden 2019 arviointikertomuksessa, jolloin suositukset uusittiin, koska ne eivät olleet toteutuneet.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Omistajaohjauksen selkeyden kannalta olisi parempi, että konsernijohtoon kuuluvat kaupunginhallituksen tai sen konsernijaoston jäsenet, pormestari ja viranhaltijat eivät toimisi tytäryhteisöjen johdossa.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunginkanslian tulee valmistella konserniohjeen päivitys niin, että siinä otetaan huomioon aiempaa tiukempi esteellisyysääntely.

Kaupunginhallituksen lausunto 25.5.2020

Kaupunginhallitus toteaa, että kuntalain (410/2015) 97 §:ssä säädetään valtuutetun, muun luottamushenkilön, tilintarkastajan sekä kunnan viranhaltijan ja työntekijän esteellisyydestä. Kuntalaissa viitataan osaltaan hallintolain (434/2006) 27–30 §:iin.

Yhteisön tai säätiön hallituksen tai muun lain tarkoittaman toimielimen jäsenenä tai toimitusjohtajana toimiva luottamushenkilö, viranhaltija ja työntekijä ei voi osallistua kuntakonserniin kuuluvaa yhteisöä ja säätiötä sekä kuntayhtymää ja liikelaitosta koskevien asioiden käsittelyyn kunnassa. Sääntely ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö luottamushenkilö tai johtava viranhaltija voisi toimia kuntayhtiön hallituksen jäsenenä.

Voimassa olevan konserniohjeen sekä kaupunginhallituksen konsernijaoston vahvistaman hyvä hallinto- ja johtamistapa -ohjeen mukaisesti kaupungin tytäryhteisöjen osalta varmistetaan muun muassa hallituksen riippumattomuus. Riippumattomuuden arvioiminen pitää sisällään kulloinkin voimassa olevien esteellisyyssääntösten huomioon ottamisen.

Kaupunki ottaa hallituksen jäseniä nimitessään huomioon sen, että kaupungin konsernijohtoon on pystyttävä suorittamaan tarkoituksenmukaisella tavalla sille kuuluvat

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

seuranta- ja valvontatehtävät. Mikäli hallituksen jäsenyys aiheuttaa siinä määrin esteellisyystilanteita, että viran tai luottamustoimen hoitaminen kaupungilla vaikeutuu, harkitaan, onko henkilön tarkoituksenmukaista jatkaa kyseisessä asemassa yhtiössä. Kuntalain mukaista esteellisyyttä arvioidaan kuitenkin tapauskohtaisesti, eikä juridista tai periaatteellista estettä luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden jäsenyydelle tytäryhteisöjen hallituksessa ole, kunhan esteellisyyssäätelyä noudatetaan.

Kaupungin vahvan ja aktiivisen omistajaohjauksen kannalta on tärkeää, että tytäryhtiöiden hallituksissa on henkilöitä, joilla on hyvä käsitys siitä, mitä kaupunki omistajana haluaa ja millaisia yleisiä intressejä kaupungilla on. Konserni-intressin edistämiseen liittyvät perusteet puoltavat sitä, että konsernijohtoon kuuluvan henkilön osallistumista kaupungin tytäryhtiön hallitukseen ei ole pidettävä periaatteellisesti ja kategorisesti ongelmallisena.

Kaupunginhallitus toteaa, että hallituksen jäsenten nimittämisen yhteydessä on arvioitu myös riippumattomuuteen liittyviä näkökohtia ja päädytty harkinnan perusteella siihen, että nykyinen toimintamalli on konserniohjauksen ja kaupunkikonsernin kokonaisedun toteutumisen edistämisen kannalta tarkoituksenmukainen. Konserniohjeen muuttamiselle ei ole tältä osin tarvetta, mutta jos jatkossa käy esteellisyysskysymysten tai muiden syiden vuoksi ilmeiseksi, että nykyisiin konserniohjauksen menettelytapoihin on tarpeen tehdä muutoksia, valmistellaan kaupunginvaltuuston päätettäväksi tarvittavat konserniohjeen päivitykset.

Kaupunginhallituksen selvitys valtuustolle 30.11.2020

Kaupunginkanslia toteaa, että nykyinen toimintamalli on arvioitu konserniohjauksen ja kaupunkikonsernin kokonaisedun toteutumisen edistämisen kannalta tarkoituksenmukaiseksi. Osana konserniohjausta seurataan konserniohjeeseen liittyviä mahdollisia muutostarpeita ja jos jatkossa käy ilmeiseksi, että nykyisiin konserniohjauksen menettelytapoihin on tarpeen tehdä muutoksia, valmistellaan kaupunginvaltuuston päätettäväksi tarvittavat konserniohjeen päivitykset.

Kaupunginkanslian selvitys 2.12.2021

Koska kaupunginhallituksen ja kaupunginkanslian kanta oli tiedossa, kysyttiin kansliasta asiasta muodossa, onko kanta edelleen sama kuin yllä siteeratuissa lausunnoissa. Konserniohjauspäällikön mukaan kanta on edelleen sama kuin aiemmissa kaupunginhallituksen lausunnossa ja selvityksessä.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet ☹️

Kaupunginhallitus ja kaupunginkanslian konserniohjausyksikkö ovat edelleen eri mieltä tarkastuslautakunnan kanssa. Suositusten mukaisesti ei siis ole toimittu.

Toimenpiteiden vaikutukset ☹️

Vaikutuksia ei ole voinut olla, koska suositusten mukaisesti ei ole toimittu.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Johtopäätökset: Helsingin kaupungin asunnot Oy:n omistajaohjaus

Tarkastuslautakunta on kaupunginhallituksen ja kaupunginkanslian konserniohjausyksikön kanssa eri mieltä esteellisyyssääntelyn vaikutuksista omistajaohjauksen toteuttamiseen. Kaupunginhallitus ei pidä ongelmallisena sitä, että konserniohjoon kuuluva toimii myös tytäryhteisön hallituksessa. Kaupunginkanslia ei ole nähnyt tarpeelliseksi päivittää konserniohjetta ottamaan huomioon tiukentunut esteellisyyssääntely.

2.2 Sitovien tavoitteiden toteutuminen**Tarkastuslautakunnan esittämä suositus**

Kaupunginkanslian tulee jatkossa ottaa huomioon, että tavoitteen toteutuminen suunnitelman mukaisesti edellyttää, että kyseinen suunnitelma on ollut tiedossa valtuuston päättäessä talousarviosta.

Kaupunginhallituksen selvitys valtuustolle 30.11.2020

Kaupunginkanslia toteaa, että talousarvion 2021 valmistelussa sitovien toiminnan tavoitteiden mittareiden sisältöön on kiinnitetty huomiota. Talousarvion valmistelua koskevaa ohjeistusta terävöitetään tarvittaessa edelleen.

Kaupunginkanslia toteaa, että tytäryhteisöille asetettujen tavoitteiden suunnitelman mukaisen toteutumisen arvioinnissa otetaan aiempaa selkeämmin huomioon se suunnitelma ja/tai tieto, joka on ollut voimassa valtuuston päättäessä talousarviosta.

Konsernin tavoitearvioinnin tulokset vuonna 2020

Konsernin tytäryhteisöjen tavoitearvioinnissa vuodelta 2020 ei havaittu, että vastaavia ongelmia olisi enää ollut. Vuoden 2021 tavoitearviointia ei ole vielä tehty.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Kaupunginkanslia aikoo toimia suosituksen mukaisesti, eli ottaa huomioon, minkä suunnitelman voimassa ollessa valtuusto on päättänyt tavoitteesta.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Vuoden 2020 tavoitearvioinnissa asiaan liittyviä suosituksia ei ollut tarvetta antaa.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunkiympäristön toimialan tulee selkeyttää kaavoitetun asuntokerrosalan mittarin täydennysrakentamisen osuuden määritelmää.

Suosituksen tausta

ARVIOINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Kaupunkiympäristön toimialalla oli vuoden 2019 ja 2020 talousarviossa tavoitteen mittarina täsmennystä vaativa mittari. Mittarin mukaan ”Kaavoitetaan vähintään 700000 kem² pääosin raideliikenteen palvelualueelle, josta täydennysrakentamista vähintään 40 prosenttia.” Toimiala ilmoitti mittarin toteutuneeksi, koska vähimmäistaso ylittyi, ja koska täydennysrakentamisen osuus oli 40,2 prosenttia tavoitetasosta. Täydennysrakentamisen osuus oli kuitenkin vain 32 prosenttia toteutuneesta kaavoituksesta. Oli siis epäselvää, tulisiko täydennysrakentamista verrata tavoitetasoon vai toteumaan.

Kaupunginhallituksen selvitys valtuustolle 30.11.2020

Kaupunkiympäristön toimiala toteaa, että sitova toiminnallinen tavoite on täsmennetty vuoden 2021 talousarviossa muotoon: ”Kaavoitetaan vähintään 700 000 k-m2 pääosin raideliikenteen palvelualueelle, josta täydennysrakentamista vähintään 40 % (280 000 k-m2).” Kun täydennysrakentamisen osuus osoitetaan prosenttiosuuden lisäksi myös kerrosneliömetreinä, täydennysrakentamistavoitteen saavuttaminen ei ole enää riippuvainen mahdollisesta kokonaistavoitteen ylityksestä, jossa jokin yksittäinen suuri asemakaava tuottaa poikkeuksellisen merkittävän määrän asuntokerrosalaa.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Vuoden 2021 talousarviossa mittaria on suosituksen mukaisesti selkeytetty. Nyt mittari on muodoltaan sellainen, että kaksi tavoitetasoa tulee täyttyä, jotta mittari toteutuu.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Kun mittaria on selkeytetty, mittarin toteutumisen tulkinta on selkeää.

Johtopäätökset: Sitovien tavoitteiden toteutuminen

Sitovien tavoitteiden asettamiseen on kiinnitetty huomiota tarkastuslautakunnan suositusten johdosta.

2.3 Talousarvion ja strategian taloustavoitteiden toteutuminen**Tarkastuslautakunnan esittämä suositus**

Kaupunginhallituksen tulee varautua menojen kasvuun ja verotulojen laskuun koronaviruksen aiheuttaman poikkeustilan vuoksi.

Kaupunginkanslian selvitys 8.12.2021

Koronakriisiin ja siitä aiheutuviin menoihin varauduttiin painokkaasti vuoden 2021 talousarviossa. Talousarviossa todetaan, että koronasta aiheutuvat valtion suoran korvauksen piiriin kuuluvat menot muun muassa testaukseen ja hoitovelan purkamiseen

ARVIOINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

käsitellään niin kutsuttuna talousarvion teknisenä ylityksenä vastaavan tulon perusteella. Lisäksi kaupunginhallituksen käyttövaroihin varattiin 30 miljoonan euron erillismääräraha koronasta palautumiseen ja lautakuntia kehoitettiin seuraamaan koronasta aiheutuvia kustannuksia talouden ja toiminnan seurannan yhteydessä. Seurantaan perustuen kaupunginvaltuusto myönsi 16.6. toimialoille 163,5 miljoonan euron ylitysoikeuden ja 7,7, miljoonan euron toimintakatteen alitusoikeuden vuoden 2021 määrärahoihin.

Osa kaupunginhallituksen käyttövaroihin varatusta määrärahasta on jäämässä käyttämättä vuonna 2021 ja se esitetään siirrettäväksi vuodelle 2022 vastaavaan käyttötarkoitukseen. Vuoden 2022 talousarvioon on varattu erillinen 70 miljoonan euron määräraha koronasta toipumiseen.

Toimialat ovat voineet rahoittaa koronasta aiheutuvat kustannukset tähän osoitetulla erillismäärärahalla, eivätkä ne ole rasittaneet toimialojen muuta palvelutuotantoa.

Koronatilanteen myötä suuret kaupungit esittivät valtiolle, että koronatilanteen vaikuttaessa heikentävästi verokertymään on veromenetyksiä kompensoitava kaupungeille. Osin päätettyjen kompensatioiden seurauksena verotulot kasvoivat vuonna 2020 edellisvuodesta 2,1 prosenttia kun vuonna 2019 vastaava kasvu oli 2,3 prosenttia. Eli veropohjan notkahdus saatiin osin kompensoitua.

Verotulototeuma oli yhteensä -57 miljoonaa euroa talousarviota heikompi (huomioiden koronakompensatiot yhteisöverojen kautta). Valtionosuustilitysten toteuma oli 479,6 miljoonaa euroa. Se sisältää kuntien koronatukipakettien mukaiset kompensatiot 214 miljoonaa euroa. Valtionosuudet toteutuivat 234 miljoonaa euroa talousarviota korkeampana. Yhteensä vero- ja valtionosuustulot olivat 176 miljoonaa euroa talousarviota korkeammat.

Tilinpäätöksen 2021 mukaan kun koronakompensatiot yhteisöverojen sekä valtionosuuksien kautta otetaan huomioon, tasapainottuvat talousvaikutukset vuoden 2021 osalta. Koronapandemian suorat talousvaikutukset kaupungin toimintakatteeseen vuonna 2021 olivat arviolta hieman alle -100 miljoonaa euroa. Tilinpäätöksen mukaan kompensatiot poistuvat vuonna 2022.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Kaupungin taloudessa on varauduttu koronapandemian aiheuttaman poikkeustilan mukaisiin menojen lisäyksiin ja verotulojen pienenemiseen. Helsinki on ollut mukana vaikuttamassa valtioon menokompensatioiden saamiseksi. Osa suotuisasta talouden kehityksestä on johtunut valtion tuesta.

Toimenpiteiden vaikutukset ☹

Kaupunginkanslian mukaan toimialat ovat voineet hyödyntää erillismäärärahaa koronapandemiasta toipumiseen siten, ettei se ole rasittanut muuta palvelutuotantoa. Koronapandemian suorat talousvaikutukset toimintakatteeseen vuonna 2021 olivat

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

hyvin vähäiset koronakompensaation ja valtionosuuksien ansioista. Koska toimialojen palveluissa on kuitenkin muodostunut palveluvelkaa, vaikutuksia on hyvin vaikea arvioida.

Johtopäätökset: Talousarvion ja strategian taloustavoitteiden toteutuminen

Koronapandemian aiheuttamaan poikkeukselliseen tilanteeseen on pyritty varautumaan sekä omilla toimilla että edunvalvonnalla valtioon päin. Vaikutusten arviointia on vaikea arvioida, koska tilanne jatkuu edelleen ja aiheuttaa menojen lisäystarpeita vielä pitkällä aikavälillä.

2.4 Strategia ja johtaminen

2.4.1 Kaupunginkanslian, pormestarin ja apulaispormestareiden toimialoille antama ohjaus

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Apulaispormestareiden ja toimialajohtajien tulee selventää toimialansa henkilöstölle apulaispormestarin ja toimialajohdon välinen työnjako.

Kaupunginhallituksen selvitys valtuustolle 30.1.2020

Kaupunginhallituksen selvityksessä valtuustolle 30.11.2020 todettiin, että viranhaltijajohdon ja poliittisen päätöksenteon (mukaan lukien apulaispormestarin rooli) välistä suhdetta ja rooleja on pyritty selkiyttämään muun muassa jatkuvalla tiiviillä yhteydenpidolla ja tiedon vaihdolla, säännöllisillä tapaamisilla ja avoimella keskustelulla. Apulaispormestarien kaupunginsihteerit osallistuvat toimialojen johtoryhmiin ja viestit kulkevat molempiin suuntiin. Puheenvuorot ja esiintymiset on pyritty koordinoimaan yhdessä esimerkiksi toimialan johdon seminaareissa ja henkilöstön suuntaan.

Kaupunkiympäristön toimialan selvitys 8.12.2021

Kaupunkiympäristön toimialan apulaispormestarin ja toimialajohtajan roolit, työnjako ja toimivalta ovat olleet selvät organisaatiomuutoksen alusta alkaen. Hyvin toimivat käytännöt jatkuvat.

Toimialajohtaja ja apulaispormestari toteuttavat normaalia vuoropuhelua valmistelun ja päätöksenteon rajapinnassa. Päätöksentekoon tulevat asiat käsitellään esityslis-tapalavereissa, joissa puheenjohtajana toimii toimialajohtaja. Apulaispormestari osallistuu kokouksiin. Toimialajohtajan ja apulaispormestarin yhteistyörakenteet ovat sovitut ja toimivat.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Nyt uuden toimialajohtajan aloitettua, apulaispormestarin ja toimialajohtajan roolit, työnjako, toimivalta ja yhteistyö on tarkoituksenmukaista käydä läpi osana toimialajohtajan perehdyttämistä.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 26.11.2021

Syksyllä 2021, apulaispormestarin ja toimialajohtajan vaihtuessa, käytiin apulaispormestarin, erityisavustajan ja toimialajohdon kanssa keskustelu rooleista ja toimintatavoista. Toimialajohdolle jaettiin pormestarikunnan käsikirja ja sovittiin yhteistyökanteista. Yhteistyö on lähtenyt hyvin luontevasti käyntiin.

Apulaispormestarilla ja toimialajohtajalla on säännölliset viikoittaiset tapaamiset. Koko toimialajohdolla ja apulaispormestarilla on yhteistapaamisia vähintään kerran kuussa. Apulaispormestari on tutustunut palvelukokonaisuuksien ja hallinnon päälliköihin ja käynyt läpi keskeisiä eri palveluihin liittyviä teemoja. Yhteistyö on ollut toimivaa, eikä tähän ole liittynyt mitään ongelmia.

Sosiaali- ja terveystoimialan selvitys 25.11.2021

Toimialan johdon, apulaispormestarin ja erityisavustajan kanssa on käyty muun muassa hallintosäännön perusteella yhdessä keskustellen läpi toimialajohtajan ja apulaispormestarin roolit. Yhteisesti sovittuja periaatteita on toteutettu myös henkilöstön suuntaan kaikissa yhteyksissä, kuten viestinnässä, yhteydenottoihin vastaamisessa sekä lukuisissa toimialan tilaisuuksissa ja yksikkökäynneillä. Toimenpiteet ovat selkeyttäneet yhteistyötä.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan selvitys 24.11.2021

Uuden apulaispormestarin aloitettua on pidetty sekä toimialan esihenkilöille että erikseen koko henkilöstölle avoin tilaisuus, jossa esittäytymisen yhteydessä on käyty läpi toimialajohtajan ja apulaispormestarin rooli. Samalla tavoin roolit on käyty läpi myös lautakunnan perehdytyksessä sekä apulaispormestarin perehdytystapaamisessa toimialan johdon kanssa.

Apulaispormestarilta saatiin vielä täydentävä vastaus 28.11.2021. Vastauksen mukaan apulaispormestarin ja viranhaltijoiden roolit on käyty läpi toimialajohtajan kuvaamalla tavalla. Roolit on myös läpikäyty aina sellaisissa palaverissa, joissa on läsnä ihmisiä, joiden kanssa asiaa ei ole vielä käyty kasvokkain läpi.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Toimialoilla on kiinnitetty erityistä huomiota apulaispormestarin ja toimialajohtajan välisen työnjaon selkeyteen valtuustokauden vaihtuessa. Kaikista vastauksista ei ilmene, miten työnjaosta on viestitty henkilöstölle. Pienimmällä toimialalla eli kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla oli järjestetty koko henkilöstölle avoin tilaisuus ja suurimmalla, eli sosiaali- ja terveystoimialalla kerrotaan, että yhteisesti sovittuja periaatteita on toteutettu henkilöstön suuntaan.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (JulKL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Sosiaali- ja terveystoimialan mukaan toimenpiteet ovat selkeyttäneet yhteistyötä. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan mukaan yhteistyö on toimivaa. Kaupunkiympäristön toimialalla oli kokemus, että työnjako oli ennestäänkin selvä, ja heidän kokemuksensa mukaan hyvin toimivat käytännöt jatkuvat. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala ei ottanut kantaa vaikutuksiin.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunginhallituksen tulee arvioida kansliapäällikölle hallintosäännössä määriteltyjen tehtävien tarkoituksenmukaisuus.

Kaupunginkanslian selvitys 21.12.2021

Kansliapäälliköltä kysyttiin seuraavaa: ”Lausunnossaan 25.5.2020 kaupunginhallitus totesi, että kansliapäällikölle määriteltyjen tehtävien tarkoituksenmukaisuuden arviointi on tarkoituksenmukaista ajoittaa aikaisintaan kuluvan valtuustokauden lopulle. Kaupunginhallitus tulee päätöksensä 23.4.2018 § 268 mukaisesti tuolloin muutenkin arvioimaan kansliapäällikölle asettamiensa tavoitteiden toteutumista. Tehtiinkö tarkastuslautakunnan tarkoittamaa tarkoituksenmukaisuuden arviointia?”

Kansliapäällikön vastauksen mukaan kaupunginhallitus totesi 14.6.2021 käsitellessään kansliapäällikön tavoitteita ja tulospalkkiota:

”Edellä mainitun perusteella kaupunginhallitus toteaa, että valtuustokaudelle asetettu tavoite kaupungin toimintakulttuurin kehittymisestä on täytynyt osittain etenkin henkilöstökokemuksen ja johtamisen kehittymisen osalta. Strategiamittareiden kehitykseen ja seurantaan liittyvät haasteet vaikeuttavat kuitenkin kokonaisuuden toteutumisen arviointia.

Kaupunginhallitus katsoo, että kaupunkiyhteisten strategisten hankkeiden toteutuminen on edennyt pääsääntöisesti suunnitellun mukaisesti. Kaupunginhallituksen tyytyväisyyttä esittelijän toimintaan ja päätösvalmistelun ohjaukseen on arvioitu kaupunginhallituksen jäsenten toimesta laadullisesti. Arviointikeskustelun perusteella kaupunginhallitus on ollut kansliapäällikön toimintaan varsin tyytyväinen.”

Kansliapäällikölle määriteltyjen tehtävien tarkoituksenmukaisuuden arviointia ei tässä yhteydessä tehty. Tarkoituksenmukaisuuden arvioinnista todettiin 25.5.2020 kaupunginhallituksen lausunnossa arviointikertomuksesta, että se on tarkoituksenmukaista ajoittaa aikaisintaan kuluneen valtuustokauden lopulle. Valtuustokauden vaihdos kuitenkin sujui koronapandemian vuoksi varsin poikkeuksellisissa merkeissä. Uuden valtuuston, kaupunginhallituksen, pormestarin ja kansliapäällikön yhteistyö on nyt vielä muotoutumassa. Tämän muotoutumisvaiheen kuluessa ilmenevät myös mahdolliset uudet näkökulmat kansliapäällikölle määriteltyjen tehtävien tarkoituksenmukaisuudesta. Kansliapäällikön tehtävänkuvaa on mahdollista tarkistaa myös vuonna 2023 määräaikaista virkaa seuraavan kerran täytettäessä.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😞

Kaupunginhallitus ei ole vielä arvioinut kansliapäällikölle hallintosäännössä määriteltyjen tehtävien tarkoituksenmukaisuutta. Luonteva tilaisuus tähän on, kun kansliapäällikön määräaikainen tehtävä seuraavan kerran täytetään vuonna 2023.

Toimenpiteiden vaikutukset 😞

Vaikutuksia ei ole voinut olla, koska toimenpiteitä ei ole tehty.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunginkanslian tulee parantaa osastojensa välistä koordinaatiota.

Kaupunginkanslian selvitys 21.12.2021 ja tarkennus 2.2.2022

Yleisesti voidaan todeta, että Kansliassa on tunnistettu edelleen läsnä olevat haasteet, tavoitetila ja konkreettisia ratkaisuja. Tehtävää on kuitenkin edelleen paljon. Seuraavassa on muutamia esimerkkejä, joilla on pyritty yhteisvalmisteluun, osallistamiseen ja tiedonkulun parantamiseen osastojen välillä.

Uuden kaupunkistrategian tietopohjaa valmisteltiin ensimmäistä kertaa uuden strategiaosaston johdolla. Strategiavalmistelun Teams-ryhmässä oli jäseniä toimialoilta ja Kanslian osastoilta yli 200. Strategiavalmistelun tilannekatsauksia on pidetty ja pidetään viikoittain ja näihin palavereihin on kutsuttu noin 30 keskeistä asiantuntijaa toimialoilta ja kanslian osastoilta.

Edellä mainitun 2020 käynnistyneen strategiaosaston lisäksi mainittakoon kaupunginkanslian hallintopalvelu, jossa on yhdistettyinä Kanslian HR, taloushallinto, toiminnan kehittäminen ja tila- ja työympäristökehittäminen. Se aloitti vuoden 2020 alusta kansliapäällikön alaisuudessa. Tavoitteena on ollut parantaa sisäisen hallinnon yhteistyötä ja yhdenmukaistaa osastojen hallinnollisia käytänteitä. Yhteistyötä ja yhdenmukaistamista on tehty määrätietoisesti ja hyvässä hengessä.

Kaupungin johtoryhmän kokouksia valmistelee ja muistiinmerkitsee tämän valtuustokauden alusta sihteeristö, jonka jäsenet tulevat strategiaosastolta, talous- ja suunnitteluosastolta ja henkilöstöosastolta. Sihteeristön viikoittaisiin palavereihin osallistuvat myös pormestarin erityisavustaja ja kansliapäällikön kaupunginsihteerit. Johtoryhmän muistiot julkaistaan Helmessä eli kaupungin intranetissä.

Kanslian kehittäjäryhmä toimii osaltaan osastojen johdon tukena toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä sekä niihin liittyvien prosessien yhdenmukaistamisessa. Kehittäjäryhmällä on koordinoiva rooli kanslian sisäisessä yhdentymisessä, prosessien hoitamisessa ja aikatauluttamisessa. Ryhmä koordinoi esimerkiksi talousarvion ja toimintasuunnitelmien valmistelua ja raportointia. Ryhmän jäsenet on nimetty osastojen asiantuntijoista ja esihenkilöistä. Ryhmää vetää Kanslian kehittämisspäälikkö.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Kanslian esihenkilöille järjestettiin työpaja 19.5.2021, jossa huomioksi kanslian sisäisen yhteistyön osalta edelleen nousi koordinoinnin parantaminen ja roolien selkiyttäminen toimialojen kanssa toimiessa.

Omien toimenpiteiden lisäksi ulkoa tulevilla muuttujilla on suuri merkitys. Pormestarihallintoon siirtyminen vaikutti yhteistyömuotoihin ensimmäisellä kaudella ja uusien kokemusten kertyminen on alkanut. Uuden valtuustokauden alussa aloittaneen johdon painopisteenä on ollut osallistavampien rakenteiden käyttö. Toisaalta toimintakulttuurin muutokset vaativat aikaa ja vaivaa. M365-työvälineet yhtenäistävät toimintaympäristöä ja mahdollistavat paremman yhteistoiminnan, kanslia on muun muassa Helmi-uudistuksessa pilottina. Kriisien ja monimuotoisten ratkaistavien asioiden kautta on myös löydetty uusia yhteistyön tekemisen tapoja. Toisaalta etätöihin siirtyminen on vaikeuttanut joiltain osin vuorovaikutusta edellyttävää kehittämistyötä.

Osastojen henkilövaihdoksista on aiheutunut jonkin verran siirtymäkauden vajaa-ikäisiä. Toimintaympäristön tuntemuksen kehittäminen kestää.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä sisäisten asiakkaiden eli keskushallinnon vastaajat olivat keskimääräistä tyytyväisempiä, mikä voitaneen tulkita sisäisen yhteistyön parantumiseksi.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Toimenpiteitä osastojen välisen koordinaation parantamiseksi on tehty.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Koordinoinnin parantaminen on edelleen tunnistettu kehittämiskohteeksi. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ei voida tulkita vastauksessa ehdotetulla tavalla, vaan tarvittaisiin tietoa siitä, miten keskushallinnon vastaajien vastaukset ovat kehittyneet eri ajankohtina.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunginkanslian tulee osallistaa toimialat kaupunkiyhteisten linjausten valmisteluun riittävän aikaisessa vaiheessa.

Kaupunginkanslian selvitys 21.12.2021

Merkittävimpien kaupunkiyhteisten linjausten kuten Sote-uudistuksen, koronaan liittyvän koordinaation ja useimpiin edunvalvonnan kysymyksiin liittyen on laajat valmisteluryhmät, joissa toimialojen edustajat ovat keskeisinä toimijoina mukana. Kuten aiemmassa vastauksessa mainittiin, niin kaupungin johtoryhmän merkitys on edelleen suuri.

Tavoitteena tänä vuonna on, että jo toimintasuunnitteluvaiheessa tarkastellaan, kenen kanssa asioita valmistellaan, ja aikataulutetaan yhteisesti kanslian toimeksiantoja toimialoille. Toimintasuunnitelma esitellään toimialoille ja ne voivat vaikuttaa tarkempaan aikataulutukseen.

ARVIOINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Keskinäinen ymmärrys on parantunut ja työn laatu sekä lisäarvo myös. Yhteisesti hiotut prioriteetit ovat yhteisesti sovittuja ja vaikuttavia.

Aikataulupaineisiin ei omilla toimenpiteillä aina voi vaikuttaa, esimerkiksi valtiolta on vuosina 2020–2021 tullut varsin lyhyellä varoitusaajalla lausunto- ja kuulemispyyntöjä.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Toimialojen edustajat ovat läsnä kaupungin johtoryhmässä ja merkittävimmissä kaupunkiyhteisissä valmisteluryhmissä. Jatkossa on tarkoitus vielä parantaa toimialojen osallistamista aikaisessa vaiheessa.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Kun asiaan on kiinnitetty huomiota, keskinäinen ymmärrys sekä työn laatu ja lisäarvo ovat parantuneet.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunginkanslian tulee parantaa kaupunginkanslian ja toimialojen välistä vuoropuhelua osallistamalla ja tutustumalla enemmän toimialojen toimintaan.

Kaupunginkanslian selvitys 21.12.2021

Kanslian asiakastytyväisyyskyselyn 2/2021 tulokset käsiteltiin kanslian johtoryhmässä 8.11.2021. Vuonna 2020 aloitetussa kyselysarjassa ei toistaiseksi ole havaittavissa suurta vaihtelua mihinkään suuntaan. Kun kyselystä toiseen saadaan samanlainen tulos, mittaus on toimiva.

Eri toimialojen vastaajien vertailu kertoo, että kulttuuri- ja vapaa-aikatoimialan vastaajat ovat kriittisimpiä Kanslian toimintaan ja keskushallinnon vastaajat myönteisimpiä. Kaupunkiympäristötoimialan vastauksissa arviot ovat hieman aiempaa myönteisempiä. Muutokset ovat kuitenkin kokonaisuutena pieniä.

Ylimmän johdon arvioinneissa ovat parantuneet arviot asiainnoin helppouden, toiminnan johdonmukaisuuden ja luodun lisäarvon osalta, mutta arvio Kanslian läpinäkyvyydestä on alentunut. Yleisesti kriittisimpiä arvioita ovat antaneet keskijohtoon kuuluvat ja 6–10 vuotta kaupungin palveluksessa olleet.

Yhteenvedossa todettiin hankaluus nähdä merkkejä tehtyjen toimenpiteiden vaikutuksesta tai yleensä muutoksen suunnasta. Asiakastytyväisyyskonsultit tekivät ehdotuksen kolmen keskeisen teeman ympärillä. 1. Yhdessä tekemisen tunnetta tulee vahvistaa. 2. Vastuiden selkeys ja niiden kommunikointi nykyistä paremmin. 3. Kehityshankkeista viestintä ja osapuolten osallistaminen.

ARVIOINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (JulKL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Avovastauksista oli poimittu kuvaavia esimerkkejä arvioiden taustoista. Niissä saadaan kiitoksia Kanslian kanssa henkilötasolla tehdystä yhteistyöstä, mutta rakenne näyttää ulos päin epäyhtenäiseltä ja hankalalta.

Yhtenä keinona Kanslian asiakastyytyväisyyden lisäämiseen tuotiin esille asiakaslupauksen kehittäminen. Julkisen sektorin asiakaslupauksista on joitakin esimerkkejä annettavissa.

Tuloksia käsitellään vielä osastoilla. Ensi vuoden asiakastyytyväisyyden mittausta arvioidaan ja valmistellaan vielä erikseen. Toimintasuunnitelmatyöpajaan 22.11.2021 kytetään tarkastelukulma, kuinka Kanslian toiminta näkyy ennakoivasti toimialoilla.

Jatkossa toimintasuunnitelmakortteihin on tarpeen lisätä yhteistyökumppanit ja myös toteutuksen aikatauluihin suhteessa toimialoihin on kiinnitettävä huomiota.

Osastotasolla on tehtävien hoitamiseksi olemassa verkostoja, esimerkiksi HR-verkosto, ja se näkyy tuloksessa positiivisella tavalla: verkosto parantaa vuoropuhelua. Onnistumiskeskustelujen tuki sai hyvät arvot.

Kyselyssä on kyse arvioista ja mielikuvasta, joka ei aina heijastu siitä, miten paljon yhteistyötä todellisuudessa tehdään. Vastajat ovat voineet arvioida jotain prosessia erottelematta, mikä osa siitä on Kanslian tekemistä.

Kanslian samanaikaiset hankkeet ja kyselyt kuormittavat toimialoja kausittain, edelleen tarvitaan parempaa koordinaatiota osastojen kesken. Kaikkea ei toisaalta toimialoilla voi johtaa tiukasti linjassa, kaikesta toiminnan tasolla tapahtuvasta ei johto voi pysyä mukana.

Kansliassa tunnistetaan oikeat ongelmat, joihin asiakaslupaus ei tuo ratkaisua, vaikka tavoite siinäkin on hyvä. Tarvitaan pragmaattisuutta ja toimintasuunnittelun avaamista toimialoihin päin, aikataulujen sovittamista. Tämä yhteistyön koordinoinnin näkökulma otetaan mukaan myös toimintasuunnitelma-työpajatyöskentelyyn yhtenä käsiteltävänä asiana.

Kaupunginkanslian tarkennus 2.2.2022

Edellä kuvattu asiakastyytyväisyyskysely on mielletty vuoropuheluksi laajan kohde-ryhmän kanssa. Esimerkkejä asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten pohjalta käynnistetyistä toimenpiteistä:

Elinkeino-osastolla käynnistetyt toimenpiteet asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten pohjalta:

- Elinkeino-osastolla on tehostettu kaupungin sisäistä viestintää siitä, miten elinkeino-osasto voi tukea toimialoja/osastoja heidän yritys yhteistyössään.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

- Elinkeino-osastolla on käyty yhteistä keskustelua siitä, mikä on hyvä ja vaikuttava tapa tuoda osaston palveluita/tukea esiin vuorovaikutustilanteissa toimialojen/muiden osastojen kanssa.
- Elinkeinopolitiikan painopisteiden valmistelussa on pidetty muun muassa toimialojen kanssa verkkotilaisuus 27.10. ja käynnistetty toimialojen johtoryhmävierailu kaupunkiympäristön toimialan johtoryhmän kanssa.
- Hallinto-osastolla kyselyn teemana ovat olleet päätöksentekoon ja valmisteluun liittyvä ohjaus ja neuvonta.
- Luodaan kohtaamisia, säännöllisiä tapaamisia toimialojen vastinparien ja tärkeimpien sidosryhmien kanssa. Vuorovaikutuksen myötä tavoitteena on lisätä Kanslian ymmärrystä toimialoista ja toimialojen ymmärrystä Kansliasta.
- Viestintä toimialoille muun muassa hankkeisiin liittyen (yhteistyö Kanslian viestinnän kanssa)

Kanslian johtamisen uutena foorumina on aloittanut johdon tilannekatsaus. Johdon tilannekatsausten painotus on johdon kaupunkitasoisissa vastuissa ja ulkoisissa suhteissa sekä yhteisen tilannekuvan jakamisessa.

Esimerkkejä yhdessä toimialojen kanssa valmistelluista kokonaisuuksista:

- Helsingin ydinkeskustaan liittyvä Hely-työryhmätyöskentely yhdessä toimialojen kanssa keskustan elinvoimaisuuden parantamiseksi.
- Matkailualan työryhmä yhdessä toimialojen kanssa.
- EU-elpymisrahaston antamien mahdollisuuksien tunnistamisessa erittäin aktiivinen tutustuminen kaupungin toimialoihin.
- Koronapalautuminen, jossa kanslia koordinoijana, vahvaa yhteistyötä ja tutustumista toimialojen toimintoihin.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Vastausten perusteella kaupunginkanslia on tehnyt toimenpiteitä lisätäkseen vuoropuhelua toimialojen kanssa osallistumalla ja tutustumalla enemmän toimialojen toimintaan.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Keskeinen seurantaväline yhteistyön kehittämisessä on asiakastyytyväisyyskysely. Vuonna 2020 aloitetussa kyselysarjassa ei toistaiseksi ole ollut havaittavissa suurta vaihtelua mihinkään suuntaan. Kuitenkin ylimmän johdon arvioinneissa ovat parantuneet arviot asioinnin helppouden, toiminnan johdonmukaisuuden ja luodun lisäarvon osalta.

Johtopäätökset: Kaupunginkanslian, pormestarin ja apulaispormestareiden toimialoille antama ohjaus

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Viidestä suosituksesta kolme on toteutunut hyvin, yksi osittain ja yksi ei lainkaan. Kaupunginhallitus ei ole vielä arvioinut kansliapäällikölle hallintosäännössä määriteltyjen tehtävien tarkoituksenmukaisuutta. Luonteva tilaisuus tähän on, kun kansliapäällikön määräaikainen tehtävä seuraavan kerran täytetään vuonna 2023.

Osittain toteutuneeksi katsottiin suositus, jonka mukaan kaupunginkanslian tulee osallistaa toimialat kaupunkiyhteisten linjausten valmisteluun riittävän aikaisessa vaiheessa. Toimialojen edustajat ovat läsnä kaupungin johtoryhmässä ja merkittävimmässä kaupunkiyhteisissä valmisteluryhmissä. Jatkossa on tarkoitus vielä parantaa toimialojen osallistamista aikaisessa vaiheessa.

Apulaispormestareiden ja toimialajohtajien välisen työnjaon selkeyteen on kiinnitetty huomiota uusien henkilöiden aloittaessa tehtävissään. Kaupunginkanslian sisällä on parannettu osastojen välistä koordinaatiota. Kanslia on myös lisännyt vuoropuhelua toimialojen kanssa.

2.4.2 Tilankäytön tehostamisen vaikutukset

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunkiympäristön sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee päiväkotien peruskorjauksissa ja rakentamisessa varmistaa, että erityisesti pienistä lapsista koostuville lapsiryhmille on varattu riittävästi rajattavissa olevia rauhallisia tiloja.

Kaupunkiympäristön toimialan selvitys 7.12.2021

Päiväkotien tilaohjelma saadaan kasvatuksen ja koulutuksen toimialalta ja kasvatuksen ja koulutuksen toimiala on päivittänyt päiväkotien ohjeelliset tilaohjelmat. Syksyllä 2020 toteutetussa KTI:n asiakastyytyväisyyskyselyssä tilankäyttäjien tyytyväisyys uudis- ja perusparannushankkeisiin on parantunut kaikilta muilta osin paitsi aikataulujen pitävyyden osalta. Päiväkotihankkeissa tilankäyttäjien kokonaistyytyväisyys oli 3,67. Rakentamisen Laatu Rala ry:n loppukäyttäjäkyselyä ei koronatilanteesta johtuen ole vielä otettu käyttöön. Käyttäjätyytyväisyyskyselyiden perusteella hanketoiminnassa tullaan kehittämään edelleen kaupunkiympäristön toimialan hankenkilöiden, prosessiin osallistuvien palveluiden ja toimialojen tilahallinnon roolien selkeyttämistä loppukäyttäjien osallistamisessa.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 10.12.2021

Varhaiskasvatuksen tilojen osalta päivitetään suunnittelijoille laadittu Päiväkodin käsikirja, jota työstetään yhteistyössä käyttäjien, palvelukokonaisuuden ja kaupunkiympäristön toimialan kanssa. Käsikirjan valmistuminen siirtyy vuodelle 2022. Tavoitteena on ohjeistaa suunnittelijoita monipuoliseen ja muunneltavaan tilarakenteseen, jossa tiloja voidaan yhdistää monin eri tavoin toiminnan vaatimusten mukaan

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

kuitenkin niin, että ryhmän toiminta-alue muodostuu useammasta erikokoisesta ryhmätoiminnan tilasta. Tilojen osalta huolehditaan, että ei synny ratkaisuja ja tilanteita, joissa viereisten tilojen samanaikainen toiminta häiritsisi toisiaan ja käytettävät tilat tarjoavat riittävän määrän rauhallisia tiloja. On panostettu suunnittelun ohjaukseen ja käyttäjän kuulemiseen. Vierailuilla uusiin valmistuneisiin kohteisiin käyttäjät saavat näkymän uusista toimintatavoista ja tilaratkaisuista. Suunnittelun aikaisissa käyttäjäkokouksissa suunnitelmat sekä käyttäjän tarpeet ja näkemykset avataan ja arvioidaan

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Tilojen käyttöä suosituksen mukaisesti ohjaavaa Päiväkodin käsikirjaa päivitetään. Siinä pyritään varmistamaan, että syntyy ratkaisuja, joissa päiväkotitiloissa on riittävä määrä rauhallisia tiloja.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Päiväkodin käsikirjaa ja hanketoimintaa ollaan kehittämässä, mutta varsinaisia suosituksen mukaisia vaikutuksia ei vielä voida havaita.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunginkanslian ja toimialojen tulee toteuttaa mahdollinen monitoimitiloihin siirtyminen siten, että asiakkaat ja henkilöstö voivat alusta alkaen osallistua tilojen suunnitteluun.

Kaupunginkanslian selvitys 9.12.2021

Kaupunginkanslian hallinnoimissa tiloissa on siirrytty monitilatoimistoratkaisuihin olemassa olevissa tiloissa, jolloin työympäristömuutokset ovat kohdistuneet pääsääntöisesti tilankäytön periaatteisiin. Tämä on tarkoittanut esimerkiksi yhteiskäyttöisiin työpisteisiin siirtymistä. Tällaisia muutoksia ovat olleet viestintäosaston vuonna 2019 toteutettu hanke ja strategiaosaston tuleva hanke keväällä 2022. Lisäksi on toteutettu sellaisia kehitys- ja muutoshankkeita, joihin on liittynyt tilamuutoksia ja siirtymistä monitilatoimistoratkaisuihin. Henkilöstö osallistuu suunnitteluhankkeeseen sen kaikissa vaiheissa, tavoitteiden määrittelystä lopullisiin kalustevalintoihin asti. Koko henkilöstöä osallistetaan esimerkiksi kyselyillä ja työpajoilla, joita toteutetaan hankkeen aikana keskimäärin 2–4 kpl. Aktiivisesti suunnitteluprosessiin osallistuu käyttäjien edustajista koottu ns. Tilaryhmä. Valtaosa kanslian työympäristöhankkeista on toteutunut joko juuri ennen pandemia-aikaa tai sen aikana. Todellisia käyttökokemuksia ja vaikutuksia ei olla vielä pystytty seuraamaan.

Kaupunkiympäristön toimialan selvitys 7.12.2021

Kaupunkiympäristön toimialalla on otettu käyttöön monitoimitila Kymp-talo kesällä 2020. Hankkeen valmistelu on aloitettu jo 2011. Hankkeen toteutusvaiheessa kaupunkiympäristön toimialalla osallistettiin käyttäjiä laajasti tilojen käytön suunnitteluun

ARVIOINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

ja lisäksi henkilöstöä valmistettiin uusiin tiloihin siirtymiseen valmentamalla fyysiseen, sosiaaliseen ja virtuaaliseen työympäristön muutokseen. Kuitenkin koronapandemia on vaikuttanut työympäristöön Kymp-talon käyttöönottoaiheessa, eikä uusia tiloja ole vielä juurikaan päästy käyttämään. Tilojen käytöstä on kuitenkin laajasti ohjeistusta ja tilojen käyttöönottoa seurataan muun muassa talotoimikunnassa, jonka päätehtävä on luoda kokonaiskuva Kymp-talon tilojen, toimintojen ja toimintatapojen toimivuudesta ja käsitellä kehitysehdotukset. Henkilöstöllä on ollut hyvät valmiudet korona-aikana siirtyä etätöihin, kun valmistautumisessa Kymp-taloon oli valmistauduttu monipaikkaiseen työhön.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 10.12.2021

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala on siirtynyt Töysänkadun monitoimitiloihin joulukuussa 2016. Tilojen suunnittelun aikana silloisen opetusviraston henkilöstölle on järjestetty työpajoja, infotilaisuuksia ja tutustumisvierailuja monitilatoimiston tilaratkaisuihin ja työtapoihin. Varhaiskasvatuksen toimialan osalta päätös yhteisiin tiloihin siirtymisestä käynnisti tiloihin liittyvän yhteistyön ja osallistamisen vaiheessa, jolloin tiloihin liittyvät perusratkaisut oli jo tehty. Koronasta ja etätyöstä johtuen tiloihin liittyvää kyselyä ei tehty. Elokuussa 2021 varhaiskasvatukseen ja esiopetukseen perustetulle asiakasohjausyksikölle on kalustettu työpisteet Töysänkadun toiseen kerrokseen, johon on sijoitettu muitakin toimialan asiakaspalveluyksiköitä. Tietohallinnon henkilöstö siirtyi joulukuussa Töysänkadun tiloihin, yksikön toiveet ja tarpeet huomioiden. Asiakkaille on Töysänkadulla sisääntuloaulaan ja toiseen kerrokseen toteutettu neuvontapiste sekä neuvottelu- ja yhteistyötiloja. Muuntojoustavuus on helpottanut tilojen muuttamista tarpeiden mukaan ja tilojen tehostumista.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan selvitys 10.12.2021

Tilahankkeiden vuorovaikutusmallin systemaattinen käyttöönotto on aloitettu. Henkilöstö ja asukkaat on otettu huomioon, esimerkkeinä toimialan uudet työtilat (Fredriksberg) ja Töölön kisahallin remontti. Viimeisin valmistunut hanke, jossa asiakkaat ja henkilöstö ovat voineet osallistua on Viikin kirjaston peruskorjaus. Hankkeessa henkilöstön osallistamisen lisäksi toteutettiin kaikille avoimen kysely ja kohdennettuja osallisuuden toimenpiteitä nuorille ja lapsiperheille. Tuorein esimerkki tilojen asiakkaiden ja henkilöstön osallistamisesta suunnitteluun on Yrjönkadun uimahallin peruskorjaus, jossa kaikille avoimella verkkokeskustelulla kartoitetaan suunnitteluun liittyviä kaupunkilaisten alustavia toiveita, tarpeita ja ideoita. Resurssitilanne ei ole parantunut, mutta aktiivisia henkilöstösuunnittelun ja toimenkuvien tarkentamisen toimenpiteillä on yritetty parantaa tilannetta. Vaikutuksia ei ole raportoitavissa koska suoraan tähän aihepiiriin ei ole toteutettu palautekyselyitä.

Sosiaali- ja terveystoimialan selvitys 29.11.2021

Lokakuuhun 2021 mennessä on avattu neljä perhekeskusta: Itäkadun, Vuosaaren, Kallion ja Kampin perhekeskukset. Henkilöstön osallistamisen suunnitelmia ja erilaisia työtapoja on kehitetty jatkuvasti ja otettu oppia edellisten keskustusten käyttökoke-

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

muksista. Myös asiakkaiden tarpeita on kuultu ja huomioitu muun muassa laajentamalla asiakaspalveluaikoja ja varmistamalla palvelujen laatu. Esimerkiksi Kallion perhekeskuksen käyttöönoton loppuvaiheessa järjestettiin arviointitilaisuuksia toimintojen edustajien kanssa ja jatkotyönä kerättiin toiminnan tiedot tilojen paremmasta toimivuudesta ja erityisesti asiakastilojen viihtyisyydestä. Kampin perhekeskuksen tilojen viihtyisyyteen on oltu tyytyväisiä (henkilökunta ja asiakkaat). Käyttöönotto vaihe oli aikaisempaa tarkemmin ja huolellisemmin suunniteltu. Vuonna 2020 valmistunut Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskus on suunniteltu ja toteutettu tiiviissä yhteistyössä keskuksen toimijoiden kanssa muun muassa projektiryhmän kokouksissa. Muutostöiden aikana järjestettiin säännöllisesti henkilöstön ja asukkaiden/asukkaiden osallistamistilaisuuksia. Toteutustapoja ovat olleet henkilöstöinfot, kyselyt, asukasillat ja -kävelyt sekä tiedottaminen verkossa ja asukasyhdistysten kautta. Lisäksi henkilökunnalla oli mahdollisuus vaikuttaa suunnitelmiin muun muassa yt-kokouksissa. Hankkeen aikana oli tiivis ja rakentava yhteistyö rakennuttajan kanssa. Keskuksissa toimii talotoimikunta, jossa on edustettuina kaikki toiminnot. Laajennettu aukioloaika otettiin käyttöön terveys- ja hyvinvointikeskuksissa 11/2021 ja asiakkailta on mahdollisuus päästä vastaanotolle myös virka-ajan ulkopuolella. Käyttöönotto vaiheen jälkeen on kerätty palautetta tilojen toimivuudesta. Tietoja, kuten sähköistä kuntalaiskyselyä, johon vastasi 500 asukasta, hyödynnetään tulevien keskustusten suunnittelussa. Pandemian johdosta asukastyöpajoja ei ole voitu järjestää.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Henkilöstön ja asukkaiden osallistumista tilojen suunnitteluun ja osallistamismenetelyitä on parannettu kaupunginkanslian, kasvatuksen ja koulutuksen toimialan, kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan sekä sosiaali- ja terveystoimialan tilahankkeissa.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Monitilatoimistoihin siirtyminen on edistänyt monipaikkaiseen työhön siirtymistä. Muuntojoustavuus on myös mahdollistanut tilojen muokkaamista henkilöstön ja asiakkaiden tarpeiden mukaan. Koronapandemian vuoksi osallistaminen ei ole kaikilla toimialoilla voinut olla niin laajaa kuin on ajateltu, mutta niiltä osin, kun se on onnistunut, on saatu positiivista palautetta (Kampin terveyskeskus).

Johtopäätökset: Tilankäytön tehostamisen vaikutukset

Päiväkotien peruskorjauksissa ja rakentamisessa ollaan parantamassa tilankäyttöä käyttäjille sopivaksi, mutta työ on kesken, joten vaikutuksia ei ole havaittavissa. Henkilöstön ja asukkaiden mukaan ottamista monitoimitilojen suunnitteluun on parannettu, mutta koronapandemian vuoksi tämä ei ole toteutunut aiotulla tavalla.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

2.5 Omistajapolitiikka

2.5.1 Liikunta- ja kulttuuripalvelujen omistajaohjaus ja kokonaisuuden hallinta

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunginhallituksen tulee ottaa kantaa siihen, onko toimialojen virkamiesjohdon roolia omistajaohjauksessa tarpeen vahvistaa.

Kaupunginhallituksen lausunto 25.5.2020

Kaupunginhallitus toteaa, että konserni- ja omistajaohjauksen tehtävät ja vastuut on kuvattu hallintosäännössä ja kaupunginkanslian toimintasäännössä sekä kaupunginvaltuuston päättämässä konserniohjeessa. Omistajaohjauksen vastuut ovat niiden perusteella selkeät ja toimivalta konserniohjauksessa on konsernijohtoon ohella kaupunginkanslialla. Kaupunginkanslia tekee konserniohjauksen asioissa, esimerkiksi talousarviovavoitteiden valmistelussa, yhteistyötä toimialojen virkamiesjohdon kanssa. Tarvetta hallintosäännön tai konserniohjeen muuttamiselle ei ole tältä osin tunnistettu.

Kaupunginkanslian selvitys 2.12.2021

Konserniohjausyksikkö on vahvistanut vuoden 2021 aikana yhteistyötään eri toimialojen virkamiesjohdon kanssa säännöllisten yhteisten tapaamisten kautta. Tapaamisissa on muun muassa keskusteltu tytäryhteisöjen omistajastrategioista sekä ko. toimialan apulaispormestarin toimiohjeiden antovaltuuksien piiriin kuuluvien yhteisöjen hallituskokoonpanoihin liittyvistä kysymyksistä. Tapaamisissa on ollut mukana myös ko. toimialan kaupunginsihteereitä.

Toimenpiteet ovat lisänneet yhteistyötä ja molemminpuolista ymmärrystä konserniohjaukseen vaikuttavista eri seikoista. Lisäksi tapaamiset edistävät yhdenmukaisia käytäntöjä esimerkiksi tytäryhteisöjen hallitusjäsen ehdokkaiden nimeämiseen liittyen. Tapaamiset tukevat kaupungin konserniohjauksen jatkuvaa kehittämistä ja konserniohjausyksikön resurssien oikeaa kohdentamista.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Kaupunginhallitus on ottanut suosituksen mukaisesti kantaa, todeten, ettei tarvetta muutoksille ole. Kaupunginkanslian konserniohjausyksikkö on lisännyt yhteistyötä toimialojen kanssa.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Tilanne on nyt toimialoille selkeä, koska kaupunginhallitus on todennut, että nykytilan muuttamiselle ei ole tarvetta. Kaupunginkanslian toimet ovat yhdenmukaistaneet käytäntöjä ja lisänneet ymmärrystä.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunginhallituksen tulee ottaa kantaa siihen, mikä on ohjaus- ja koordinaatioryhmien rooli konserniohjauksessa.

Kaupunginhallituksen lausunto 25.5.2020

Kaupunginhallitus toteaa, että kaupunkitasoinen suurtapahtumien koordinaatioryhmä ei ole hallintosäännössä mainittu toimielin, eikä sille ole konserniohjeessa määritelty roolia konserniohjauksessa. Suurtapahtumien koordinaatioryhmä muodostuu kaupungin johdon laaja-alaisesta edustuksesta, toimialojen johto mukaan lukien, ja sen tarkoituksena on osaltaan edistää sitä, että kaupunkistrategian linjaukset ja tavoitteet toteutuvat. Varsinaiset konserniohjaukspäätökset tehdään kuitenkin hallintosäännön ja konserniohjeen mukaisin menettelyin.

Kaupunginkanslian selvitys 2.12.2021

Nykyisen valtuustokauden alkamisen jälkeen kaikkia edellisellä valtuustokaudella toiminnassa olleita ohjaus- ja koordinaatioryhmiä, muun muassa SHKR ja STKR, ei ole sellaisenaan käynnistetty ainakaan toistaiseksi. Ko. ohjausryhmien roolista suhteessa konserniohjaukseen ei ole myöskään erikseen keskusteltu kaupunginhallituksen antaman selvityksen jälkeen.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Kaupunginhallitus totesi lausunnossaan, että ohjaus- ja koordinaatioryhmillä ei ole muodollista roolia konserniohjauksessa.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Tilanne on nyt selkeämpi, kun kaupunginhallitus on todennut, että konserniohjauksessa noudatetaan hallintosäännön mukaisia menettelyitä eikä epävirallisilla ryhmillä ole siinä roolia.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunginkanslian tulee valmistella kaupunginhallitukselle päätös siitä, miten tytäryhteisöjen omistajaohjausvastuut jakautuvat pormestarin ja apulaispormestareiden kesken.

Kaupunginkanslian selvitys 2.12.2021

Kaupunginhallitus hyväksyi keväällä 2021 tytäryhteisökohtaiset omistajastrategiat, joissa määriteltiin samalla suunnitellusti myös yhteisön kuulumisen pormestarin tai apulaispormestarin toimialaan asianomaisen yhteisön oman toimialan ja toiminnan luonteen perusteella.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Omistajaohjaus ja myös yhteisöihin liittyvä päätösvalmistelu on osaltaan selkeytynyt omistajastrategioissa tehtyjen tavoiteasetannan ja pormestari/apulaispormestari määrittelyjen perusteella.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Suosituksen mukaisesti on toimittu, koska tytäryhteisökohtaisten omistajastrategioiden yhteydessä päätettiin myös omistajaohjausvastuiden jakautumisesta pormestarin kesken.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Omistajaohjauksen näkökulmasta tilanne on nyt aikaisempaa selkeämpi, kun ei ole enää epäselvyyttä siitä, kenen toimialaan kukin tytäryhteisö kuuluu.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunginkanslian tulee valmistella konsernijaostolle ja kaupunginhallituksen päättäväksi yhteisökohtainen omistajastrategia aina, kun uusi tytäryhteisö perustetaan.

Kaupunginkanslian selvitys 2.12.2021

Yksittäisten omistajastrategioiden ja yleisen omistajastrategiamallin tultua keväällä 2021 hyväksytyksi kaupunginhallituksessa, on sen jälkeen perustetuille tytäryhteisöille vahvistettu perustamisen yhteydessä suunnitellusti omistajastrategia.

Omistajastrategioiden päättäminen yhteisön perustamisen yhteydessä varmistaa, että kaupungin yhteisölle asettama tehtävä ja siihen liittyvät tavoitteet tulevat yhteisesti dokumentoiduksi ja edesauttavat yhteisön oman toiminnan strategista ja toiminnallista järjestämistä.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Suosituksen mukaisesti on toimittu.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Omistajastrategiasta päättäminen yhteisön perustamisen yhteydessä varmistaa sen, että kaupunki määrittelee omistamiselle tavoitteet ja että kaupungin tavoitteet ovat yhteisön tiedossa.

Johtopäätökset: Liikunta- ja kulttuuripalvelujen omistajaohjaus ja kokonaisuuden hallinta

Kaikkien neljän suosituksen mukaisesti on toimittu. Suosituksista kaksi oli muodoltaan ”kaupunginhallituksen tulee ottaa kantaa”, joten niistä ei seurannut varsinaisia

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

toimenpiteitä. Kannanotot kuitenkin selkiyttivät toimialojen roolia omistajaohjauksessa sekä ohjaus- ja koordinaatioryhmien roolia konserniohjauksessa. Kaksi suositusta oli sellaisia, joiden toteutuminen näkyi konkreettisina toimenpiteinä. Kun kaupunginhallitus keväällä 2021 hyväksyi tytäryhteisökohtaiset omistajastrategiat, se paransi paljon omistajaohjauksen toimintaedellytyksiä. Samalla määriteltiin pormestarin vastuut. Päätöksen jälkeen perustetuissa yhteisöissä on noudatettu samaa periaatetta omistajastrategian ja vastuutahon määrittelyssä.

2.6 Eriarvoisuuden ja syrjäytymisen ehkäisy

2.6.1 Esteettömyyslinjausten toteutuminen

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunginkanslian ja kaupunkiympäristön toimialan tulee määritellä mitä, mille taholle ja kuinka usein esteettömyystyöryhmä on velvollinen raportoimaan esteettömyydestä.

Arvioinnissa todettiin, että kaupunki on tehnyt pitkään työtä esteettömyysasioissa. Helsinki sijoittui toiseksi vuonna 2021 Euroopan komission järjestämässä eurooppalaiskaupunkien esteettömyyttä ja esteettömyyden edistämistä tarkastelevassa kilpailussa pitkäjänteisen työn ansiosta.¹

Esteettömyysasiantuntijan 22.2.2022 antaman lisätiedon mukaan uudet esteettömyyslinjaukset 2022–2025² ovat kaupunkiympäristölautakunnan käsiteltävänä 8.3.2022.

Kaupunginkanslian ja kaupunkiympäristön toimialan selvitys 7.12.2021

Vuonna 2012 laaditut esteettömyyslinjaukset on päivitetty ajan tasalle. Linjaukset on eroteltu jo käytössä oleviin sekä uusiin linjauksiin. Esteettömyyslinjauksien toteutuksen seurantaan on kehitetty selkeä raportointitapa, joka on hyväksytty laajasti eri toimialoilla ja yksiköissä. Linjauksien toteutumiselle on laadittu aikataulu sekä määriteltä vastuutaho ja mittari. Päivitetyistä esteettömyyslinjauksista on laadittu vastuujakotaulukot, joista ilmenee linjaus/toimenpide, aikataulu, vastuutaho/vastuutahot sekä mittarit. Nämä vastuujakotaulukot toimivat esteettömyyslinjausten toteutumisen raportointityökaluna jatkossa.

Esteettömyystyön etenemisen seuraamiseksi kehitetty paikkatietopohjainen viestintäväline eli pääkaupunkiseudun palvelukartta saa esteettömyystiedon toimipistere-kisterikokonaisuuden esteettömyyssovelluksesta. Raportit pohjautuvat tähän tietoon.

¹ https://finland.representation.ec.europa.eu/uutiset/helsingille-hopeaa-euroopan-komission-esteeton-kaupunki-2022-kilvassa-esteettomyiden-parantaminen-2022-01-27_fi (luettu 14.2.2022).

² Helsingin kaupungin esteettömyyslinjaukset 2022–2025.

ARVIOINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Esteettömyyslinjauksien toteutumisen raportointi tehdään kahden vuoden välein toimialojen johtoryhmille. Kaupunginhallitukselle raportoinnissa noudatetaan kansliapäällikön nimeämien työryhmien raportointikäytäntöä ja kaupunginhallitukselle raportointi tapahtuu esteettömyyslinjausten päivityksen yhteydessä. Lisäksi toimialojen johdon harkinnan mukaan voidaan esitellä tilannekatsaus toimialan esteettömyyden edistämisestä myös toimialojen lautakunnissa. Linjauksien toteutumiselle on laadittu aikataulu sekä määritelty vastuutaho ja mittari. Linjaukset on hyväksytetty eri toimialoilla ja yksiköissä. Edellisten ohella digitaalisen saavutettavuustyön raportointi toteutetaan toimiala- ja liikelaitoskohtaisesti verkostossa.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Kaupunki on päivittänyt vuonna 2012 laaditut esteettömyyslinjaukset ja mittarit tavoitetasoineen ajantasaiseksi ja määritellyt seurantaan raportointimenettelyn. Toimenpiteille on määritelty aikataulut ja vastuutahot.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Päivitettyjen linjausten myötä raportointi ja tiedonsaanti tulee olemaan aiempaa selkeämpää.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunginkanslian ja kaupunkiympäristön toimialan tulee varmistaa, että toimialoille nimetään esteettömyysasiantuntemuksesta vastaavia henkilöitä, jotka seuraavat toimialansa esteettömyyttä, vastaanottavat kuntalaisilta esteettömyyteen liittyvää palautetta, antavat neuvontaa ja tiedottavat esteettömyydestä kaupunkilaisille.

Kaupunginkanslian ja kaupunkiympäristön toimialan selvitys 7.12.2021

Jokaiselta toimialalta on nimetty yhteyshenkilö esteettömyystyöryhmään. Kaupunginkanslian erityisvastuut ovat saavutettavuusverkoston puheenjohtajuus, kaupungin saavutettavuustyön seuranta, saavutettavuuteen liittyvän ohjeistuksen päivitys sekä sopimusten hallinta. Saavutettavuudesta on päätetty, että kaupunkitasoista saavutettavuustyötä koordinoi kaupunginkanslia ja toimintaa kehitetään yhteistyössä toimialojen ja liikelaitosten kanssa. Esteettömyysyhteyshenkilöiden kanssa on kartoitettu toimialojen henkilökuntien esteettömyyskoulutustarvetta ja järjestetty esteettömyyskoulutusta. Esteettömyyslinjauksien vastuujakotaulukoita on pidetty selkeänä ja hyvänä toimintatapana.

Esteettömyysasiantuntijan 22.2.2022 antaman lisätiedon mukaan uusissa Helsingin kaupungin esteettömyyslinjauksissa 2022–2025 suositus on sellaisenaan kirjattu linjausten liitteenä olevaan vastuujakotaulukoon toteutettavaksi vuoden 2022 aikana:

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

”Esteettömyystyöryhmä luo mallin, jolla varmistetaan, että toimialoille nimetään esteettömyysasiantuntemuksesta vastaavia henkilöitä. Toimialojen esteettömyysyhteys-henkilöt seuraavat sekä edistävät ja kehittävät toimialansa esteettömyyttä, vastaavat kuntalaisilta saatuun esteettömyyteen liittyvään palautteeseen, antavat neuvontaa ja tiedottavat/viestivät toimialansa esteettömyydestä kaupunkilaisille.”

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Esteettömyysvastaavat on nimetty ja työnjakoa on selkiytetty toimialojen välillä esteettömyystiedon ja palautteen keräämisessä sekä tiedottamisessa. Suositus on kirjattu uusiin esteettömyyslinjauksiin 2022–2025.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Vaikutuksia yhteyshenkilöiden nimeämisen vaikutuksista kuntalaisille ei voida vielä osoittaa.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunginkanslian ja kaupunkiympäristön toimialan tulee lisätä esteettömyyteen liittyvää koulutusta toimialojen asiantuntijoille yhteistyössä vammaisjärjestöjen kanssa.

Kaupunginkanslian ja kaupunkiympäristön toimialan selvitys 7.12.2021

Esteettömyyskoulutuksen tarvetta ja sisältöä on kartoitettu eri toimialojen kanssa. Vuonna 2021 järjestettiin yhteensä kuusi koulutustilaisuutta esteettömyydestä. Koulutukset liittyivät pysäkkien ja raideliikenteen kaluston esteettömyyteen, päiväkotien ja koulujen hankkeisiin, induktiosilmukoihin, kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla palvelukartan hyödyntämiseen, työmaiden ja rakennusten laaduntarkkailuun ja esteettömyyssovelluksen käyttöön sekä erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden työllisyyspalveluihin (esteetön rekrytointi). Vammaisneuvosto on perustanut erillisen esteettömyys-teemaryhmän, jonka tarkoituksena on tukea kokemusasiantuntemuksen koordinoitua ja hyödyntämistä esteettömyyden kehittämisessä.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Esteettömyyskoulutustarpeita on kartoitettu ja koulutuksia on voitu järjestää ja räätälöidä tarpeiden mukaan yhteistyössä vammaisjärjestöjen kanssa.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Esteettömyyteen liittyvä yhteistyö eri toimialojen kanssa on tiivistynyt ja osaaminen parantunut. Kokemusasiantuntijoiden käyttö parantaa yhteistyötä vammaisjärjestöjen kanssa.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunkiympäristön toimialan tulee luoda menettelyjä sen varmistamiseksi, että esteettömyys toteutuu sekä uudisrakennus- että peruskorjaushankkeissa. Esteettömyyden testaamisessa tulee hyödyntää kokemusasiantuntijoita.

Kaupunginkanslian ja kaupunkiympäristön toimialan selvitys 25.11.2021

Esteettömyyslinjauksiin on lisätty uusi linjaus, että merkittävässä erikoistason kohteissa tulee hyödyntää kokemusasiantuntijoita. Vuonna 2021 Laakson sairaalassa järjestettiin katselmus, jossa kokemusasiantuntijat arvioivat potilashuoneiden esteettömyyttä ja toimivuutta. Artic XL-raatiovaunun käyttäjätestauksen järjestelyt on aloitettu. Vammaisneuvosto on perustanut erillisen esteettömyys-teemaryhmän, jonka tarkoituksena on tukea kokemusasiantuntemuksen koordinoitua ja hyödyntämistä esteettömyyden kehittämisessä. Käyttäjätestauksien järjestämisvelvoite on kirjattu esteettömyyslinjauksiin. Tavoitteena on saada käyttäjätestauksista pysyvä toimintatapa osana toimialojen normaalia toimintaa sekä rakentamisen suunnittelun ja toteutuksen prosesseja.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Esteettömyyslinjauksiin on lisätty kohta, jonka mukaan kokemusasiantuntijoita on hyödynnettävä uudisrakennus- että peruskorjaushankkeissa pysyvänä toimintatapana. Kokemusasiantuntijatyötä on alettu koordinoida aiempaa enemmän.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Vuonna 2021 kokemusasiantuntemusta hyödynnettiin sekä sairaala- että raitiovaunuliikenteessä. Velvoitteella tullaan parantamaan merkittävien erikoistason kohteiden esteettömyyttä jatkossa.

Johtopäätökset: Esteettömyyslinjausten toteutuminen

Tarkastuslautakunnan suositusten mukaiset toimenpiteet esteettömyysasioiden vastuiden, raportoinnin, koordinoinnin parantamiseksi on toteutettu. Helsinki on myös sijoittunut toiseksi vuonna 2021 Euroopan komission järjestämässä eurooppalais-kaupunkien esteettömyyttä ja esteettömyyden edistämistä tarkastelevassa kilpailussa.

2.7 Digitalisaatio ja sähköiset palvelut**2.7.1 Digitaalisten asiointipalvelujen laatu**

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (JulKL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Toimialojen ja kaupunginkanslian tulee edelleen tunnistaa palveluita, joita kaupunki voi tarjota ennen asiakkaan tekemää aloitetta silloin, kun kaupungilla on palvelutarve tiedossa.

Kaupunginkanslian selvitys 7.1.2022

Kaupunginkanslian rooli on Kanslian selvityksen mukaan ennen kaikkea mahdollistaa ja auttaa tunnistamaan ennakoivia palveluita, jotka toimialat toteuttavat. Näistä palveluista Kanslia esitti toteutuneena esimerkkinä kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla esiopetuspaikan proaktiivinen (ennakoivan) tarjoamisen, joka oli kaupunginkanslian selvityksen mukaan suuri menestys. Esiopetuspaikkaa tarjottiin ennakoivasti noin 5 600 perheelle, joista 89 prosenttia hyväksyi ehdotetun esiopetuspaikan tammikuussa 2021.

Kaupunginkanslia on kaupunginvaltuustolle 9.12.2020 esitetyn selvityksen mukaan tehnyt ennakoivien palvelujen tunnistamista yhdessä toimialojen kanssa keväällä 2020 toteutetuissa työpajoissa.³ Lisäksi Kanslian arviointiin 7.1.2022 antaman selvityksen mukaan Kanslia on mahdollistamassa ennakoivia ja henkilökohtaisia palveluita kaupungin ulkoisen verkkosivuston Hel.fi ja asioinnin uudistus, Helsinki-profiili ja Kaupunki OmaData-operaattorina -projektien kautta. Helsinki-profiilin toiminta-ajatuksena on, että asiakas itse hallitsee omia tietojaan ja antaa luvan kullekin palvelulle käyttää niitä. Tulevaisuudessa Helsinki Profiilin käyttöönotto auttaa kaupunkia myös profiloimaan asiakkaalle juuri häntä kiinnostavaa sisältöä ja tekemään proaktiivista viestintää.⁴

Selvityksen mukaan Helsinki-profiilia ei vielä arviointia laatiessa ollut saatu tuotantoon. Kanslian 7.1.2022 arviointiin antaman selvityksen mukaan osa Helsinki-profiilin toiminnallisuuksista oli kuitenkin jo valmiina ja odottamassa tuotantoon siirtoa. Näitä olivat esimerkiksi Suomi.fi-kirjautuminen ja profiilin luonti ja asiakkaan perustietojen tallennus ja hallinta. Helsinki-profiilin toiminnallisuuksien ja osakokonaisuuksien kehitystyö jatkuu vuonna 2022.

Kanslia on kehittänyt Kaupunki OmaData-operaattorina -projektia yhdessä Turun, Espoon ja Oulun kanssa. Projektissa on tarkoitus luoda digitaalisen luvittamisen ratkaisu. Projekti jatkuu valtiovarainministeriön osin rahoittamana myös vuonna 2022.

Kanslian data ja analytiikka -tiimi on kehittänyt kaupunkiyhteistä analytiikka- ja koneoppimisen ympäristöä, jonka avulla datasta voidaan paremmin tunnistaa elämäntilanteisiin ja tapahtumiin liittyviä asioita, joiden perusteella voitaisiin tarjota sopivia

³ Kvsto 9.12.2020 § 355 liitteineen.

⁴ Tarkastusviraston arviointimuistio 2019. Digitaalisten asiointipalvelujen laatu, 15, 31.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

palveluja. Data ja analytiikka -tiimi on myös rakentanut kaupunkiyhteistä tietopohjaa ja ennakoivia malleja, esimerkiksi Korona-ennustemalli -projektissa.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 2.12.2021

Esiopetuspaikka proaktiivisesti tekstiviestillä -palvelu laajennettiin kasvatuksen ja koulutuksen selvityksen mukaan 2019–2020 toteutetun kahdelle alueelle rajatun pilotin jälkeen koko varhaiskasvatuksen käyttöön tammikuussa 2021. Esiopetuspaikan tarjoaminen ennakoivasti lyhensi palvelun päätöksen läpimenoaikaa kahdesta kuu-kaudesta minuuttiin, mutta lisäsi toimialan henkilöstön työmäärää. Selvityksen mukaan pilotin sisäisen prosessin tarkastelu osoitti, että se ei ollut laajaan käyttöön soveltuva. Prosessia oltiin toimialan mukaan kehittämässä ongelman ratkaisemiseksi niin, että esiopetuspaikkaa voidaan tarjota ennakoivasti vuonna 2022 Asti-verkkopalvelulla. Uuden ratkaisun myötä toimiala ennakoi työmäärän vähenevän pilotissa kehitettävään palveluun verrattuna.

Vuodesta 2021 alkaen myös lähikoulupaikkoja ja niihin ilmoittautumista on tarjottu ennakoivasti Asti-verkkopalvelussa. Jatkossa kasvatuksen ja koulutuksen toimiala suunnittelee myös varhaiskasvatuspaikan tarjoamista proaktiivisesti.

Kaupunkiympäristön toimialan selvitys 24.11.2021

Kaupunkiympäristön toimialan selvityksen mukaan toimialan on tarkoitus kartoittaa proaktiivisia palvelumahdollisuuksia osana sähköisten asiointipalvelujen nyky- ja tavoitetilan selvitystä talvella 2021–2022. Proaktiivisen palvelun tarjoamista on ideoitu muun muassa päättyvien sopimusten (esimerkiksi terassivuokrasopimukset) näkökulmasta huomioiden kaikkien samantyyppisten sopimusten yhteinen päättymisaika-kohta ja sopimusten määrä. Marraskuussa 2021 toimialalla oli käytössä yksi palvelu, jossa palvelua tarjottiin ennakoivasti asiakkaan palvelutarpeen perusteella. Asukaspysäköintijärjestelmä ja sen sähköinen asiointipalvelu mahdollistivat asukaspysäköintitunnuksen automaattisen veloittamisen, mikäli asiakas on antanut siihen suostumuksensa. Palvelu oli vielä kehitysvaiheessa, joten sen vaikutuksia esimerkiksi asiakastyytyväisyyteen ei ollut vielä päästy analysoimaan. Toimiala ei ollut marraskuussa 2021 vielä ottanut käyttöön muita proaktiivisesti tarjottavia palveluita.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan selvitys 29.11.2021

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta toteaa tarkastuslautakunnalle 2.6.2020 antamassaan lausunnossa vuoden 2019 arviointikertomuksesta, että toimiala oli siirtämässä pääkehitysvastuuta Helsinki-profiiliin jatkokehittämisestä kaupungin kanslialle. Lausunnon mukaan kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala pyrkii jatkossakin tunnistamaan tilanteita, joissa se voi olla tarjoamassa asiakkaille ja asukkaille proaktiivisesti tietoa ja palveluita. Mahdollisuuksia tähän oli tunnistettu liikunnan, kulttuurin ja kirjastopalveluiden piirissä, mutta myös ennakoivan nuorisotyön mahdollisuuksia tutkittiin.⁵

⁵ Kulttuuri ja vapaa-aikalautakunta 2.6.2020 § 99.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Kaupunginhallituksen kaupunginvaltuustolle 9.12.2020 antaman selvityksen mukaan toimiala panostaa jatkossa proaktiivisuuden ja sujuvan yhteentoimivuuden edistämiseksi erityisesti tapahtuma-, harraste- ja kurssitietojen kokoamiseen yhteiseen tietokantaan, jossa tiedot ovat määrämuotoisina ja edelleen käytettävissä muodossa rajapintojen kautta niin kaupungin palveluille kuin ulkopuolisille toimijoille. Lisäksi toimialan oli kyseisen selvityksen mukaan tarkoitus edistää palvelujen proaktiivisuutta vuonna 2021 yhteistyössä kaupunginkanslian kanssa proaktiivisten tapahtumien suosittelun ja muiden palveluiden tarjoamisen muodossa.⁶

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan 29.11.2021 antaman selvityksen mukaan toimialalla ei ollut vielä käytössä ennakoivia digitaalisia palveluja. Toimialan mukaan kaupunginkanslian digitalisaatioyksikön rakentaman Helsinki Profiilin julkaisun viivästyminen on vaikeuttanut sekä proaktiivisten että myös muiden toimialan digitaalisten palveluiden kehittämistä. Tämä johtuu siitä, että toimialan palveluiden on suunniteltu hyödyntävän profiilia ja sen tarjoamia kyvykkyyksiä, eikä profiilin kanssa päällekkäisten toteutusten rakentamista ole nähty järkeväksi. Toimiala on ollut tiiviissä yhteydessä kaupunginkanslian Helsinki Profiilia rakentavan tiimin kanssa. Toimiala on kehittänyt omia datakyvykkyyksiään yhteistyössä kaupungin kanslian data- ja analytiikkatiimin kanssa. Yhteistyötä ovat hidastaneet data- ja analytiikkatiimin haasteet avainosaajien rekrytoinnissa. Myös toimialalla on ollut vaikeuksia hankkia dataosaajia kaupungin puitesopimusten kautta, koska puitesopimustoimittajat eivät ole kyenneet tarjoamaan sopivia resursseja. Selvityksen mukaan toimiala oli tapaanmassa joulukuussa 2021 Kanslian data- ja analytiikkatiimiä ja tarkastelemassa yhdessä tiimin kanssa mahdollisuuksia edistää toimialan suosittelupalveluja vuonna 2022.

Sosiaali- ja terveystoimialan selvitys 10.12.2021

Tietopyyntö arvioinnissa Digitaalisten asiointipalvelujen laatu annettujen suositusten toteutumisesta ja vaikutuksista rajattiin koskemaan vain sosiaalipalveluja, koska terveyspalveluita koski erillinen tietopyyntö arvioinnissa Terveystoimialan sähköiset asiakaspalvelut annettujen suositusten toteutumisesta.

Sosiaali- ja terveystoimiala toteaa tarkastuslautakunnalle 19.5.2020 antamassaan lausunnossa vuoden 2019 arviointikertomuksesta, että sosiaali- ja terveystoimiala pyrkii jatkuvasti tunnistamaan palveluja, joita se voi tarjota asiakkaille, mutta toistaiseksi tietosuojalainsäädäntö ja toimialan toimintaa sääntelevä lainsäädäntö eivät ole mahdollistaneet toimialalla olevan yksittäisiä asiakkaita koskevan tiedon hyödyntämistä ennakoivien palvelujen toteuttamiseen.⁷

Sosiaali ja terveystoimialan 10.12.2021 antaman selvityksen mukaan toimialalla on pyritty tunnistamaan ennakoivasti tarjottavia sosiaalipalveluja seuraavilla tavoilla:

⁶ Kvsto 9.12.2020 § 355 liitteineen.

⁷ Sosiaali- ja terveystoimialan 19.5.2020 § 80.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (JulKL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

- osallistumalla kaupunkiyhteiseen proaktiivisten palvelujen kehitysryhmään, jossa on arvioitu kaupunkiyhteisiä tarpeita,
- kehittämällä etäsosiaalityötä senioripalveluissa (vauhdittajana koronapandemia),
- toteuttamalla liikuntaohjelmaa yhdessä Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kanssa siten, että yli 65-vuotiaille suunnattu puhelin- ja neuvontapalvelu seniori-info voi kirjata ilmoittautumiset suoraan kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan Enkora-järjestelmään niin sanotulla yhden luukun periaatteella. Asiakas voi saada myös suosituksia avoimista ryhmäpaikoista.
- Kaupunkilaisilla on mahdollista tehdä hakemus tai yhteydenotto sosiaalihuollon palveluihin omasta puolestaan tai asiakkaan läheinen voi tehdä ilmoituksen sosiaalihuollon tarpeesta asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin asiakasportaalissa Maisassa. Myös terveydenhuollon ammattilaiset voivat tehdä Apotissa yhteydenottoja/ilmoituksia sosiaalihuollon palveluihin.
- Helsingin työllisyyspalveluissa tunnistetaan sosiaali- ja terveyspalveluja tarvitsevia asiakkaita ja heitä voidaan ohjata tekemään sähköinen terveystarkastus, jonka kautta mahdollistuu pääsy terveyspalveluihin. Työllisyyspalvelut voivat myös tehdä lähetteen Apotin kautta sosiaalipalveluihin, muun muassa kuntouttavan työtoimintaan.

Toimialan lausunnon mukaan proaktiivisia digitaalisia palveluja on suunnitteilla myös muissa sosiaalihuollon palveluissa, mutta näihin liittyy paljon tietosuojaan liittyviä haasteita asiakkuuden arkaluonteisten tietojen takia.

Mitkään edellä mainituista eivät toimialan lausunnon mukaan ole sellaisia proaktiivisia palveluja, jotka tuottaisivat sosiaalihuollon palvelujen henkilöstölle digipalvelun kautta jonkin herätteen asiakkaan palvelutarpeesta. Toimialalla ei toistaiseksi ole kehitetty tällaisia digitaalisia sosiaalipalveluita, joten niiden vaikutuksista esimerkiksi asiakastytyväisyyteen ei ole tietoa.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Kaikki toimialat ovat yhdessä kaupunginkanslian kanssa pyrkineet tunnistamaan niin sanottuja proaktiivisia palveluita, joita kaupunki voi tarjota ennen asiakkaan tekemää aloitetta silloin, kun kaupungilla on palvelutarve tiedossa.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Asiakkaan palvelutarvetta ennakoida niin sanottuja proaktiivisia digitaalisia palveluja on toteutettu lähinnä kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla. Toimialalla tehdyssä pilotissa esiopetuspaikan tarjoamisesta tekstiviestillä havaittiin, että palvelun tulokset näyttivät hyviltä asiakkaiden näkökulmasta esimerkiksi hakemuksen läpimenoajan lyhentyessä. Palvelua tuli kuitenkin vielä kehittää siksi, että se lisäsi henkilöstön työmäärää. Toimialalla on kuitenkin tunnistettu muitakin ennakoivasti tarjottavia palveluita ja toimiala on kehittämässä niihin paremmin toimivia digitaalisia ratkaisuja.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Helsinki-profiili, joka mahdollistaisi kulttuurin ja vapaa-ajan palvelujen tarjoamisen ennakoivasti ei ole vielä tuotannossa. Kaupunkiympäristön toimialalla oli käytössä proaktiivinen ratkaisu vain osana yhtä palvelua, jota oltiin vielä kehittämässä. Sosiaalipalveluissa ei ollut käytössä digitaalisia palveluita, joita voisi varsinaisesti pitää sellaisina proaktiivisina digitaalisina palveluina, joita suosituksessa tarkoitettiin. Sosiaalihuollon palvelujen tarjoamista estävät tietosuojan liittyvät haasteet.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Toimialojen ja kaupunginkanslian tulee kehittää palvelujen yhteentoimivuutta niiden tietojen osalta, jotka asiakas on antanut tai jotka kaupungilla on muuta kautta käytössään.

Kaupunginkanslian selvitys 5.1.2022

Kanslian selvityksen mukaan tietovastaavien työryhmä on aloittanut toimintansa ja pyrkinyt edistämään tietojen yhteistoimivuutta. Ydintietojen (master data) tunnistaminen tehty ja tietoja on alettu jatkokehittämään. Johtava data-arkkitehti, joka pyrkii selkiyttämään data- ja analytiikkaratkaisujen arkkitehtuuria, aloitti työnsä Kansliassa vuoden 2022 alussa. Kaupunki on hankkinut API⁸-hallintaratkaisun; tulevaisuudessa tietojen tulisi olla käytettäviä koneluettavassa muodossa API:n kautta.

Kaupunkiyhteinen analytiikkaympäristö mahdollistaa Kanslian mukaan jatkossa esimerkiksi viranomaisten selvitystehtävien tehokkaamman toteuttamisen. Dataa voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä esimerkiksi yhdistämällä eri tietolähteiden dataa korkealla tietoturva- ja tietosuojatasolla.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 2.12.2021

Kasvatus- ja koulutuslautakunta toteaa tarkastuslautakunnalle 26.5.2020 antamassaan lausunnossa vuoden 2019 arviointikertomuksesta, että toimiala oli valmistele-massa ASTI-asiointipalvelun käyttöönottoa.⁹ Asiointipalvelun on kyseisen lausunnon mukaan tarkoitus olla käytössä koko oppimisen elinkaaren ajan, eli varhaiskasvatuksesta toisen asteen opintoihin saakka. Toimialan 2.12.2021 antaman selvityksen mukaan varhaiskasvatuksen vanhan Effica-järjestelmän korvaamisen osalta oltiin noin 30 % valmiusasteessa. Vanha järjestelmä on toimialan arvion mukaan korvautumassa ASTI:lla nykyisillä resursoinneilla vuoden 2024 aikana. Perusopetuksen osalta opetukseen hakeutumiseen liittyvät palvelut on kokonaisuudessaan aikataulutettu 2024 mennessä valmistuviksi. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan yhteinen uusi viestintäväline huoltajien ja opettajien tai varhaiskasvatuksen henkilöstön välille valmistuu toimialan selvityksen mukaan myös vuoteen 2024 mennessä.

⁸ 4 Rajapinnan (API) avulla eri sovellukset tai ohjelmat voivat vaihtaa dataa keskenään. <https://www.al-fame.com/blog/apit-kaytannossa-selkokielineen-katsaus>. Luettu 27.1.2022.

⁹ Kasvatus- ja koulutuslautakunta 26.5.2020 § 125.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Toimialan 2.12.2021 antaman selvityksen mukaan varhaiskasvatuksen hakeutumisen siirryttyä ASTI:iin, toimiala on voinut kyseisen palvelun osalta siirtyä keskitetyn palvelunohjauksen malliin. Tämä tarkoittaa käytännössä, että kahdeksan palvelunohjaajaa tekee saman työn, johon aiemmin tarvittiin 170 päiväkodinjohtajaa. Palvelun käyttö ei ole vielä täysin vakiintunut, joten tarkkaa työmäärän säästöä tai siitä saatua palautetta ei vielä voi mitata luotettavasti. Toimialan alustava arvio on, että palvelun käytön vakiintuessa sen avulla säästetään sijoitteluautomaation myötä noin 2 000 henkilötyöpäivää vuodessa.

Kaupunkiympäristön toimialan selvitys 24.11.2021

Kaupunkiympäristön toimialan selvityksen mukaan toimiala huomioi tiedonhallintalain vaatimukset uusien järjestelmien ja palveluiden suunnittelussa siten, että kerran viranomaiselle annettuja tietoja hyödynnetään. Kansallisen palveluarkkitehtuurin osalta vahvaan tunnistautumiseen käytetään digi- ja väestötietoviraston (DVV) Suomi.fi-tunnistusta ja valtuuksia. Toimiala hyödyntää lisäksi Helsinki-profiilia, joka osaltaan tarjoaa mahdollisuuden jo annetun asiakastiedon hyödyntämiseen kaupungin palveluissa. Kaupunkiympäristön toimiala on osallistunut DVV:n kanssa valtuuksien määrittelyyn. Lisäksi toimiala käyttää järjestelmien ja sähköisten asiointipalvelujen toteutuksissa kansallisia yhteisiä perustietovarantoja, kuten esimerkiksi kaupparekisteriä ja väestötietojärjestelmää.

Vuokra- ja asuntopalvelujen järjestelmäkokonaisuuden (Tampuuri-järjestelmä) käyttöönotto yhteistyössä Heka Oy:n kanssa on toimialan 24.11.2021 selvityksen mukaan osittain tehty. Asuntopalveluiden osaprojekti siirtyi tuotantokäyttöön marraskuun alussa ja Asuntoyksikön osaprojekti siirtyy tuotantokäyttöön helmikuussa 2022. Käyttöön otettu järjestelmäkokonaisuus parantaisi tietojen yhteiskäyttöä vuokra-asunnonhausta asumisen elinkaaren aikaisiin palveluihin.¹⁰

Kaupunginhallituksen kaupunginvaltuustolle 9.12.2020 antaman selvityksen mukaan Helsinki oli mukana rakennusvalvonnan sähköisten asiointipalvelujen yhteiskilpailutuksessa muiden kuntien kanssa. Kaupunkiympäristölautakunnan rakennusten ja yleisten alueiden jaosto päätti 12.8.2021 hyväksyä Kuntien Tiera Oy:n ja eri hankintayksiköiden muodostaman hankintarenkaan tarjouskilpailussa saadun Cloudpermit Oy:n tarjouksen. Rakennusten ja yleisten alueiden jaosto päätti valtuuttaa tietohallintopäällikön tekemään hankintaa koskevan puitesopimuksen.¹¹

Toimialan 24.11.2021 selvityksen mukaan muita merkittäviä tarkastuslautakunnan suositusten mukaisia toimenpiteitä ovat Ruokaviraston ympäristöterveydenhuollon sähköisen ilmoituspalvelun lpan hyödyntäminen elintarvikehuoneistoilmoituksissa sekä se, että toimialalla otetaan vuoden 2022 aikana luvituksessa käyttöön työ- ja elinkeinoministeriön tapahtumailmoitusten Luvat ja valvonta -palvelukerros.

¹⁰ Kvsto 9.12.2020 § 355 liitteinen.

¹¹ Kvsto 9.12.2020 § 355 liitteinen.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Toimialalla on kehitteillä tietojärjestelmien ja sähköisten asiointipalvelujen uudistamista, jossa huomioidaan olemassa olevien asiakastietojen hyödyntäminen. Esimerkiksi asuntotuotannon myyntijärjestelmä käyttää tulevaisuudessa Helsinki-profiiliin kautta saatua asiakastietoa ja Hitas-tietojärjestelmä hakee asukastiedot asuntomyyntin järjestelmästä. Näiden palvelujen käyttöönoton on tarkoitus tapahtua vuonna 2022, joten toimialalla ei ole vielä pystytty analysoimaan palvelujen vaikutuksia.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan selvitys 29.11.2021

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta toteaa tarkastuslautakunnalle 2.6.2020 antamassaan lausunnossa, että kaupunkiyhteisen Helsinki Profiilin tuotantoon saaminen ja jatkuva kehittäminen mahdollistavat palveluiden saumattoman yhteentoimivuuden ilman, että asiakkaalta tarvitsee pyytää samoja tietoja uudelleen. Asiakas pääsee samoilla kirjautumistiedoilla kaikkiin kulttuurin ja vapaa-ajan palveluihin ja hänelle voidaan omien mieltymysten perusteella suositella mielekästä tekemistä koko kaupungissa.¹²

Koska Helsinki-profiilia ei vielä ole tuotannossa, edellä mainitut yhteentoimivuutta edistävät toimenpiteet eivät ole toteutuneet. Ennen profiilin julkaisua ei voida julkaista yhteisiä kirjautumistietoja hyödyntäviä järjestelmiä. Toimialan 29.11.2021 selvityksen mukaan ensimmäiset yhteistä profiilia hyödyntävät palvelut voidaan julkaista muutamien viikkojen tai kuukausien kuluttua profiilin julkaisusta. Kaikkien toimialan palveluiden kytkeminen kaupunkiyhteiseen profiiliin vie toimialan arvion mukaan viisi vuotta, koska tämä toteutetaan vaiheittain osana järjestelmien uusimisia ja niiden vaatimia kilpailutuksia. Esimerkiksi kirjastojärjestelmän uudistusprojekti käynnistyy vuonna 2022 ja uuden järjestelmän arvioidaan olevan käytössä vaiheittain vuosina 2024–2026. Helsinki-profiilin kytkeminen nykyiseen kirjastojärjestelmään ei ole käytännössä mahdollista.

Toimiala panostaa sujuvan yhteentoimivuuden ja proaktiivisuuden edistämiseksi erityisesti tapahtuma-, harraste- ja kurssitietojen kokoamiseen yhteiseen tietokantaan, jossa tiedot ovat määrämuotoisina ja edelleen käytettävissä rajapintojen kautta niin kaupungin palveluille kuin ulkopuolisille toimijoille.¹³

Marraskuussa 2020 toimialalla on julkaistu Tapahtumat.hel.fi-digipalvelu, jonka tietolähteenä on kaupunkiyhteinen tapahtumatietokanta Linked Events. Toimialan tapahtumatiedot ovat kootusti kyseisessä tapahtumatietokannassa, jonka kehittämisestä ja ylläpidosta vastaa kaupunginkanslian digitalisaatioyksikkö. Harrastamisen digipalvelun sisältö koostetaan kaupunkiyhteisen Linked-kokonaisuuden tietokantaan vuoden 2022 aikana. Harrastamisen digipalvelussa tullaan käyttämään kaupunginkanslian digitalisaatioyksikön rakentamaa kaupunkiyhteistä ilmoittautumiskomponenttia,

¹² Kulttuuri ja vapaa-aikalautakunta 2.6.2020 § 99.

¹³ Kvsto 9.12.2020 § 355 liitteinen.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

jonka suunniteltu julkaisuajankohta on keväällä 2022. Liikuntakurssien osalta tavoitteena on vuosi 2023, jolloin nykyinen liikunnan kurssijärjestelmä on tarkoitus uusia.

Toimialan 24.11.2021 lausunnon mukaan kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla on edistetty ydintiedon määrityksiä ja ydintiedon hallintaa, mikä parantaa yhteentoimivuutta. Työ on käynnistetty nuorisopalvelun datakokonaisuuden näkökulmasta syksyllä 2021.

Sosiaali- ja terveystoimialan selvitys 10.12.2021

Sosiaali- ja terveystoimialan mukaan merkittävin sosiaalipalvelujen yhteentoimivuutta edistänyt toimenpide on ollut asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin käyttöön ottaminen. Apotti tietojärjestelmänä on vähentänyt päällekkäisen tiedon keräämistä, koska käytössä on vain yksi tietojärjestelmä. Vaikka tietojen saaminen rekisterirajan yli on teknisesti mahdollista, lainsäädäntö estää vapaan sosiaalihuollon tietojen yhdistämisen. Apotissakin sosiaalihuollon ja terveydenhuollon rekisterit on pidettävä erillään. Tietoja (myös suostumukseen perustuvat siirrot) siirretään eri rekisterien välillä ainoastaan lainsäädännön sallimissa rajoissa. Sosiaalihuollon sisällä asiakkaan antamaa tietoa voidaan hyödyntää, jos ammattilaisella on palvelutarpeen arviointitehtävän takia laajat käyttöoikeudet. Sosiaalihuollon työroolissa on mahdollista tarkastella myös rajattuja terveystietoja asiakkaan luvalla. Tietojen rakenteisuus mahdollistaa periaatteessa myös tietojen siirtämisen järjestelmästä toiseen (esimerkiksi Apotista apuvälinejärjestelmään ja Aromi-ruokapalveluihin), mutta tässäkin tapauksessa noudatetaan lainsäädännön asettamia rajoja.

Työikäisten sosiaalipalveluissa Apotti otettiin käyttöön vasta marraskuussa 2021, joten vaikutuksia on toimialan selvityksen mukaan vielä vaikea arvioida. Apottiin on tulossa Kela-integraatio, joka mahdollistaa asiakkaiden toimeentulotukihakemusten ja Kelan ilmoitusten sähköisen siirtymisen suoraan Apottiin. Tämä muutos tulee toimialan mukaan nopeuttamaan hakemusten käsittelyprosessia ja siten asiakkaan saamaa palvelua.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Kaikki toimialat ja kaupunginkanslia ovat ryhtyneet tietojen yhteentoimivuutta edistäviin toimenpiteisiin.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Toimenpiteet ovat suurelta osin vielä kesken, joten niiden vaikutuksia ei vielä juurikaan ole havaittavissa. Helsinki-profiilin käyttöönoton viivästyminen haittaa yhteentoimivuuden edistämistä erityisesti kulttuurin- ja vapaa-ajan toimialalla, mutta myös kaupunkiympäristön toimialalla. Sosiaali- ja terveystoimialalla lainsäädäntö tulee jatkossakin estämään vapaan tietojen hyödyntämisen eri palveluissa. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla on yhden palvelun osalta näyttöä siitä, että tietojen yhteentoimivuuden onnistunut edistäminen voi tulevaisuudessa säästää kaupungin palvelun tuottamiseen käyttämiä resursseja.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Toimialojen ja kaupunginkanslian tulee kehittää digitaalisia palveluita siten, että asiakas voisi hoitaa asiansa alusta loppuun saman palvelukanavan kautta.

Kaupunginkanslian selvitys 7.1.2022

Kaupunginhallitus toteaa tarkastuslautakunnalle 25.5.2020 antamassaan lausunnossa vuoden 2019 arviointikertomuksesta, että kaupungin asiointikokonaisuuden uusimisella tavoitellaan siirtymistä lomakelähtöisestä asiointista koko asiointiprosessin hoitamiseen digitaalisesti yhtenäisen palvelupolun kautta.¹⁴ Kaupungin nykyinen asiointipalvelu Asiointi.hel.fi poistuu käytöstä vuoden 2022 loppuun mennessä, joten alustalle ei enää kehitetä uusia asiointipalveluita ja nykyiset uudistetaan kaupungin verkkosivuston hel.fi uudistushankkeen yhteydessä.¹⁵ Kanslian 7.1.2022 antaman selvityksen mukaan sähköiset asiointipalvelut siirtyvät pääasiassa toimialojen omiin digitaalisiin asiointipalveluihin (esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmän asiointipalvelu Maisa, kasvatuksen ja koulutuksen toimialan asiointipalvelu Asti). Kanslia on kehittämässä kaupunkiyhteistä digitaalista lomaketyökalua ja avustusasioinnin työkalua, joihin siirtyy myös asiointipalveluja. Nämä työkalut valmistuvat vuoden 2022 ensimmäisen puoliskon aikana.

Kanslian 7.1.2022 antaman selvityksen mukaan hel.fi-uudistus oli tilanteessa, jossa vuoden 2021 aikana kaupungille on rakennettu ja otettu tuotantokäyttöön sekä Drupal-ohjelmistotuote laajempien ja teknisesti monimukaisempien verkkosivujen tuottamiseen, että WordPress-tuote yksinkertaisten verkkosivujen tekoon itsepalveluna. Varsinainen hel.fi-sivusto rakentuu Drupalin päälle. WordPressiin toteutetaan niin sanottuja erillissivustoja. Uusi sivusto suunnitellaan ennen kaikkea mobiilikäyttöä ajatellen. Tärkeinä periaatteina pidetään myös saavutettavuutta, eli ihmisten moninaisuuden huomioimista verkkopalveluiden suunnittelussa, sekä tiedon ja palvelujen löydettävyyttä, joka on käyttäjätutkimusten mukaan ollut haastavaa hel.fissä. Hel.fi kehitystyötä on Kanslian mukaan tehty asiakaslähtöisesti palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Yhtenä tärkeänä keinona sivuston uudistuksessa on hyödynnetty kaupungin luomaa kehittäjäyhteisöä, johon kuuluu satoja kaupunkilaisia. Heidän avullaan on kartoitettu kaupunkilaisten tarpeita ja testattu alustavia ratkaisuja. Hel.fi-hanke on myös kouluttanut ja tukenut kaupungin työntekijöitä asiakaslähtöisessä ja ketterässä kehittämisessä.

Vuoden 2022 aikana hel.fi-hanke jatkaa kaupunginkanslian mukaan Drupal-tuotteen kehittämistä toteuttamalla siihen lisää integraatioita kaupungin keskeisiin järjestelmiin (muun muassa asianhallintajärjestelmä, rekryointijärjestelmä, tapahtumatietokanta, Helsinki-profiili, hakukone, aineistopankki, HSL:n haku, lomaketyökalu, asioin-

¹⁴ Khs 25.5.2020 § 319.

¹⁵ Helmi, Yhteiset palvelut, Tietotekniikka, Sähköinen asiointi, Asiointipalveluiden kehittäminen. Luettu 27.1.2022.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

titietovaranto, chat, chatbot). Drupal-tuotetta on myös kehitetty lisäämällä siihen erilaisia sivupohjia, joilla voidaan toteuttaa entistä suurempi määrä erilaisia verkkosivustojen käyttötarpeita. Hankkeen aikana on huomattu, että laajassa kaupunkiorganisaatiossa verkkosivustoihin liittyy hyvin moninaisia käyttötarpeita. Hel.fi-hanke on kerännyt toimialojen vastuuhenkilöiltä heidän toiveitaan siitä, mitä toiminnallisuuksia Drupal-tuotteeseen tarvitaan ja missä järjestyksessä niitä halutaan toteutettavan. Drupal-tuotteen kehitys jatkuu hel.fi-hankkeen osalta vuonna 2022, mutta Kanslian mukaan siihen pitää varautua panostamaan myös normaalina linjatyönä vuoden 2022 jälkeen, koska verkkosivustojen kehitys ei käytännössä pääty koskaan. WordPress-tuote on hel.fi-hankkeen näkökulmasta tuotantovalmis ohjelmistotuote ja sen jatkokehitys siirtyy pois hel.fi-hankkeelta vuoden 2021 lopussa.

Hel.fi-verkkosivujen vanha Websphere-järjestelmä on käytössä vuoden 2022 ajan rinnakkain uuden Drupal-järjestelmän kanssa. Aina kun uudistettu sisältöosio valmistuu, vanhasta järjestelmästä poistetaan kyseiset sisällöt ja käyttäjä ohjataan uudistettuun osioon. Näin ollen uusi hel.fi valmistuu pala kerrallaan, eikä kokonaisuudelle ole määritetty yhtä tiettyä valmistuspäivää. Hel.fi sivustolle oli toteutettu uusilla tuotteilla vuoden 2021 marraskuun loppuun mennessä terveysasemia, pysäköintiä, kaupunkistrategiaa, Kruunusiltoja, hissiprojektia ja influenssarokotuksia käsittelevät osiot.

Kanslian 7.1.2022 antamassa selvityksessä todetaan, että Hel.fi sivuston uudistamisessa noudatetaan työnjakoa, jonka mukaan Kanslian digitalisaatioyksikkö tekee ohjelmistotuotteen ja tämän avulla toimialat uudistavat verkkosivujensa sisällöt. Teemaosioiden sisältöuudistukset ovat siis toimialojen vastuulla.

Asiakkaan yhtenäistä palvelupolkua on varmistettu hel.fi-hankkeessa Kanslian 7.1.2022 antaman selvityksen mukaan siten, että hel.fi-hankkeen piiriin on valittu 20 teemakokonaisuutta, jotka uudistetaan palvelumuotoilun keinoin. Hanke toteuttaa teemakokonaisuuksiin laajan asiakastutkimuksen ja suunnittelee teemalle palvelukonseptin yhdessä toimialojen kanssa. Vuosina 2020–2021 palvelun konseptointi on toteutettu seuraaville teemoille:

- yritykset ja yrittäjät,
- senioripalvelut,
- asuminen,
- varhaiskasvatus,
- opiskelu,
- asiakkaan tiedot ja oikeudet,
- lasten ja perheiden palvelut,
- perusopetus,
- terveysasemat,
- pysäköinti,

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (JulKL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

- ja kaupunkisuunnittelu- ja aluerakentaminen.

Lisäksi palvelumuotoilua on Kanslian selvityksen mukaan hyödynnetty laajasti hel.fi-hankkeen toimesta teemojen ”päätökset” sekä ”strategia ja talous” palvelukehityksessä.

Hel.fi-hankkeen piiriin valittujen teemojen palvelukonseptointi noudattaa hankkeessa kehitettyä asiakaslähtöisen ketterän kehittämisen mallia. Palvelujen konseptoinnin alussa tehdään laaja asiakastutkimus, jossa kerätään ymmärrystä kaupunkilaisten tarpeista ja palvelupolkujen ongelmakohdista. Lisäksi kartoitetaan organisaation nykytila: palvelutuotannon, sisäisten prosessien ja järjestelmien haasteet ja mahdollisuudet. Tämän perusteella suunnitellaan uusi palvelukonsepti, jonka asiakaskokemus tähtää yhtenäiseen palvelupolkuun. Palvelukonsepti viedään hel.fi-hankkeen tukemana ketterään toteutukseen, jossa hanke vastaa käyttäjäliittymäsuunnittelusta, käyttäjätestauksesta ja ohjelmistokehityksestä. Toimialat vastaavat sivuston sisällöntuotannosta hankkeen sisältömuotoilijoiden tuella.

Lisäksi Kanslian selvityksen mukaan kaupunkiyhteistä verkkokauppaa ollaan uudistamassa Helsingin kaupungin taloushallintopalveluliikelaitoksen (Talpa) johdolla. Verkkokaupan uudistaminen ei ole osa hel.fi-hanketta, vaan se on oma erillinen projektinsa. Verkkokauppa tulee tuotantokäyttöön vuoden 2022 alussa.

Kanslian mukaan muita merkittäviä asiakkaiden yhtenäisen palvelupolun varmistamiseen liittyviä toimenpiteitä on ollut hel.fi-hankkeen puitteissa toteutettu kaupunkitasoisesti digitaalisten kanavien hallinnan kyvykkyyksien kaupunkitasoinen parantaminen. Marraskuussa 2021 julkaistiin kaupunkitasoiseen tuotantokäyttöön kanavahallinnan työkalu, jossa ylläpidetään kaupungin lukuisten eri digikanavien tietoja ja jonka avulla arvioidaan uusien kanavien tarpeellisuutta. Samalla julkaistiin myös laaja analytiikka-dashboards¹⁶, jonka avulla seurataan kaupungin eri digikanavien suoriutumista käyttäjätilastojen perusteella. Hel.fi-hankkeessa on toteutettu myös asiointikokemusprojekti, jossa on selvitetty hel.fi-sivuston ja sähköisten asiointipalveluiden muodostaman kokonaisuuden toimivuutta käyttäjien ja arkkitehtuurin näkökulmista, ja kehitetty ratkaisuehdotuksia tunnistettuihin haasteisiin ja tarpeisiin.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 2.12.2021

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvityksessä todetaan, että Helsingin kaupungin digitalisaatioyksikkö ja kaikki toimialat tekevät yhteistyötä yhteisten palveluiden kehittämiseksi. Digitalisaatiosalkusta vastaa digitalisaatiojohtaja. Digitalisaatiosalkun priorisoinnin tekee yhteistyössä digitalisaatioyksikkö ja kaikki toimialat. Henkilökoh- taisen kaupunkilaisprofiilin kehittäminen digitaalisia palveluita varten on mukana digitalisaatiosalkussa, mutta toteuttamisaikataulun suunnittelu on kesken.

¹⁶ Dashboard on raportointinäkökulma, jossa tietoja ja lukuja esitetään pelkistetyssä muodossa.

ARVIOINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan Asti-asiointipalvelussa on otettu käyttöön suomi.fi tunnistautuminen, jolloin kaupunkilaiset voivat käyttää palvelua samoilla tunnuksilla kuin muitakin julkisia palveluita. Asti-asiointipalvelu on yhteydessä Digi- ja väestöviraston väestötietojärjestelmään, josta kaupunkilaisten perustiedot saadaan, jolloin kaupunkilaisen ei asioidessa tarvitse kirjata perustietojaan, ja huoltosuhdetiedot ovat tiedossa hakemusta tehdessä. Toimiala oli myös ottamassa käyttöön Suomi.fi-viestejä vuoden 2022 alussa, jolloin julkishallinnon viestit saadaan asiakkaille yhteiseen palvelukanavaan.

Kaupunkiympäristön toimialan selvitys 24.11.2021

Kaupunginhallituksen kaupunginvaltuustolle 9.12.2020 antamassa selvityksessä toimiala esittää esimerkkeinä yhden palvelukanavan mallin mukaisten palvelujen kehittämisestä toimialalla vuokra- ja asuntopalvelujen järjestelmäkokonaisuuden ja rakennusvalvonnan sähköiset asiointipalvelut. Lisäksi toimiala mainitsee selvityksessä, että toimialalla oli koekäytössä sähköinen ajanvaraus, jonka tavoitteena on parantaa asiakkaidenmahdollisuuksia asioida monikanavaisesti ja ympäri vuorokauden toimialan tarjoamissa palveluissa. Koekäytön jälkeen oli tarkoitus kilpailuttaa tekninen ratkaisu ajanvaraukseen. Selvityksen mukaan toimialalla otettiin käyttöön myös uusi sähköinen lomakeratkaisu, jonka avulla asiakkaat ovat voineet asioida sähköisesti fyysisen asioinnin sijaan muun muassa asukaspysäköintilupaa koskevilla asioissa.¹⁷

Toimialan 24.11.2021 antaman selvityksen mukaan sähköinen ajanvaraus oli edelleen kaupunkiympäristön toimialalla koekäytössä (Proof of Concept). Käytön aikana on tarkoitus todentaa käytettävän järjestelmän soveltuvuus muun muassa käyttötapauksen ja teknisten vaatimusten osalta. Ajanvarausjärjestelmällä tarjotaan ajanvarauksia apuvälineen huoltoon, maanvuokrasopimusten allekirjoittamiseen ja vuokra-asunnon haun neuvontaan. Sähköisen ajanvarauksen koekäyttö oli toimialan venyntä yli vuodella alkuperäisestä aikataulusta johtuen toimittajan koronapandemiaan liittyvien ajanvarauspalvelujen kehittämisessä.

Kaupunkiympäristön toimialan mukaan muita merkittäviä tarkastuslautakunnan suositukseen liittyviä toimenpiteitä ovat olleet sähköisten asiointi-, neuvonta- ja tietopalvelujen nykytilan selvittäminen ja niiden kehittämisen tiekartan rakentaminen. Toimialan mukaan tähän on osaltaan kannustanut valtiovarainministeriön YritysDigi-hanke ja sen vaatimukset julkishallinnolle. Vuonna 2022 toimialalla oltiin myös suunnittelemassa uusia projekteja noin 20 sähköisen asioinnin palvelun parantamiseksi käynnissä olevien projektien lisäksi. Osana Lupapiste-kilpailutusta toimiala laajensi myös vaatimuksia tarjottavista sähköisistä asiointipalveluista nykyisistä rakennusvalvontapalveluista muun muassa ympäristöpalveluihin ja yleisten alueiden sähköisten asiointipalveluihin. Yhtenä toimenpiteenä kaupunkiympäristön tietohallinnossa on panostettu sähköisen asioinnin

¹⁷ Kvsto 9.12.2020 § 355 liitteinen.

ARVIOINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

edistämiseen resursoimalla enemmän henkilöitä käynnistämään ja tukemaan sähköisten asiointipalveluiden kehittämistä.

Toimialan mukaan toteutetuista uudistuksista ei ole vielä kertynyt riittävästi palautetta, jotta voitaisiin analysoida mitä vaikutuksia niillä on ollut siihen, että asiakas voisi hoitaa asiansa alusta loppuun saman palvelukanavan kautta.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan selvitys 29.11.2021

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan mukaan kaupunkiyhteinen Helsinki-profiili tulee olemaan toimialan ratkaisuarkkitehtuurin keskeinen kyvykkyys yhtenäisten palvelupolkujen rakentamisessa asiakkaille. Profiilin julkaisun lykkääntyminen on estänyt toistaiseksi tämän tavoitteen ja ennakoivien palveluiden toteuttamisen toimialalla. Toimialan selvityksen mukaan yhden palvelukanavan periaate on keskeinen toimialan digipalveluiden suunnittelua ohjaava periaate ja sitä toteutetaan teknologisten kyvykkyysien mahdollistamissa rajoissa. Yhtenä keskeisistä yhden palvelukanavan periaatteen noudattamista mahdollistavana uutena kyvykkyytinä on Talpan rakentama verkkomaksamisen ja -kaupan kyvykkyys, jota toimiala on ollut mukana pilotoimassa. Toimialan toiveena on hyödyntää tätä kyvykkyyttä laajemmin vuoden 2022 aikana.

Toimiala esittää tarkastuslautakunnalle 2.6.2020 antamassaan lausunnossa tilavaraukset ja veneiden laituripaikkojen varaukset esimerkkinä kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitaalisista asiointipalveluista, joita oli tuolloin uudistettu tai joita oltiin uudistamassa.¹⁸ Toimialan 29.11.2021 selvityksen mukaan tilavarausten uudistamisessa oli edetty siten, että vuoden 2021 aikana oli tuotu uusia tiloja nykyiseen Varaamo-palveluun. Tilavarauksessa oltiin siirtymässä vuoden 2022 ensimmäisen kvartaalin aikana uuteen, kaupunginkanslian digitalisaatioyksikön rakentamaan Varaamon versioon, joka mahdollistaa nykyistä monimutkaisempien tilakokonaisuuksien liittämisen osaksi kaupunkiyhteistä tilavarausta. Toimialan arvion mukaan vuoden 2022 aikana käyttöön saadaan myös sellaisia lisäominaisuuksia, jotka mahdollistaisivat kaupunkiyhteisen tilavarauspalvelun käytön laajasti. Näitä ovat esimerkiksi laskutusmahdollisuudet, vahva tunnistauminen ja Helsinki-profiili. Yhteisen tilavarauspalvelun käyttäminen edellyttää toimialan selvityksen mukaan nykyisten prosessien yhtenäistämistä.

Venepaikkojen digitaalinen palvelu oli toimialan mukaan operatiivisessa käytössä marraskuussa 2021. Tuotannossa on myös asiakkaiden laskutus, hakemusten käsittely ja venepaikkojen jako. Asiakkaan käyttöliittymä omien venepaikkatietojen tarkasteluun ja muokkaamiseen on myös valmis, mutta sen julkaisu on riippuvainen Helsinki-profiilin valmistumisesta. Venepaikkajärjestelmässä on pilotoitu kaupunkiyhteistä verkkokauppaa, jolla on toimialan selvityksen mukaan tarkoitus korvata järjestelmän nykyinen maksurajapinta joulukuussa 2021.

¹⁸ Kulttuuri ja vapaa-aikalautakunta 2.6.2020 § 99.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Sosiaali- ja terveystoimialan selvitys 10.12.2021

Toimialan selvityksen mukaan sosiaalipalvelujen asiakkaat pystyvät hoitamaan asiansa, esimerkiksi täydentävän toimeentulon hakemisen, alusta loppuun saman palvelukanavan, Apotin asiakasportaali Maisan avulla. Myös päätös voidaan antaa Maisassa asiakkaalle tiedoksi. Kaikki sosiaalihuollon kirjaukset, hakemukset, ilmoitukset, arvioinnit, päätöksenteko sekä tiedon vaihto hoidetaan pääosin Maisassa ja Apotissa. Uusien kehitettävien digitaalisten ohjelmien tulee kytkeytyä Apottiin, jotta tietoa tallennetaan tietoturvallisesti ja valtakunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalvelun Kannan määritysten mukaisesti.

Maisan käyttäjiltä ei ole toimialan 10.12.2022 selvityksen mukaan vielä kerätty erillistä asiakaspalautetta sosiaalihuollon palvelujen osalta, mutta toimiala arvioi, että Maisasta tullaan saamaan myönteistä palautetta. Asiakkaiden näkökulmasta merkittävien Apotin ja Maisan käyttöönoton mukana tullut muutos on ollut se, että heillä on parempi näkyvyys omiin tietoihinsa.

Apotin käyttöönottovaiheessa sosiaalipalvelujen työprosessit ovat hidastuneet. Työprosesseja pystytään jatkossa tehostamaan, kun Apotin uudet toiminnallisuudet Kela-integraatio ja Print to XDS saadaan käyttöön. Print to XDS -toiminnallisuus mahdollistaa sen, että PDF-muotoiset asiakirjat voidaan suoraan tallentaa Apotissa käytössä olevaan HUSin sähköiseen dokumentinhallintajärjestelmään ilman että niitä tarvitsee ensin tulostaa ja sitten skannata.¹⁹ Toimialan mukaan palvelun laatua saadaan parannettua Apotin ominaisuuksien nopean kehittämisen avulla Pitkällä aikavälillä rakenteinen kirjaaminen²⁰ tulee nopeuttamaan työprosesseja ja asiakkaan saamaa palvelua.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Kaikki toimialat ja kaupunginkanslia ovat ryhtyneet toimenpiteisiin digitaalisten palveluiden kehittämiseksi siten, että asiakas voisi hoitaa asiansa alusta loppuun saman palvelukanavan kautta.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Esimerkiksi hel.fi -verkkosivu-uudistus ja kaupunkiympäristön ja kulttuurin ja vapaaajan toimialalla asiakkaan palvelupolun yhtenäistämiseen pyrkivien ratkaisujen kehittäminen ovat vielä paljolti kesken, joten asiakkaalle näkyviä vaikutuksia ei vielä voi

¹⁹ XDS-arkistointi sosiaalihuollossa. Helmi-intranet, Palvelukokonaisuudet, Hallinto, Tietohallintopalvelut, Jatkuvat palvelut ja sovellustuki, XDS-arkisto. Luettu 28.1.2022.

²⁰ Rakenteinen kirjaaminen tarkoittaa tiedon kirjaamista ja tallentamista etukäteen sovittujen rakenteiden avulla potilas- ja asiakastietojärjestelmissä sekä valtakunnallisissa sähköisissä tietojärjestelmäpalveluissa. Rakenteinen tieto on tunnistettavissa ja sitä voidaan käsitellä myös koneellisesti. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen>. Luettu 28.1.2022.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

olla havaittavissa. Jo toteutetuista uudistuksista, kuten esimerkiksi Maisan käyttöön-otosta sosiaalihuollon palveluissa, ei ole vielä kertynyt riittävästi palautetta, jotta voitaisiin analysoida toimenpiteiden vaikutuksia.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Toimialojen ja kaupunginkanslian tulee säilyttää perinteiset palvelut digitaalisten palveluiden rinnalla palvelujen yhdenvertaisen saavutettavuuden varmistamiseksi.

Kaupunginkanslian selvitys 7.1.2022

Kaupunginkanslian mukaan Kanslian digitalisaatioyksikkö vastaa vastuullansa olevien digitaalisten palveluiden saavutettavuudesta ja luo kaupunkiyhteisiä komponentteja, ohjeistuksia ja koulutuksia, joissa saavutettavuusdirektiivin vaatimukset on otettu huomioon. Toimialojen vastuulla on varmistaa omien palveluidensa, esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden, yhdenvertainen saavutettavuus.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 2.12.2021

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvityksen mukaan esimerkiksi esiopetuspaikan tarjoaminen proaktiivisesti ei ole poistanut asiakkaan mahdollisuutta hakea esiopetuspaikkaa perinteisen paperilomakkeen avulla. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan Asti-asiointipalvelussa virkailijan on mahdollista kirjata paperilla tulleet hakemukset asiakkaan puolesta.

Kaupunkiympäristön toimialan selvitys 24.11.2021

Kaupunkiympäristölautakunta toteaa tarkastuslautakunnalle 26.5.2020 antamassaan lausunnossa vuoden 2019 arviointikertomuksesta, että perinteinen asiakaspalvelu säilytetään ja sitä kehitetään uusissa toimitiloissa. Toimialan 24.11.2021 antaman selvityksen mukaan kaupunkiympäristön toimialan asiakaspalvelun aukioloaikoja sekä asiointikanavia on kuitenkin muutettu ja osaltaan rajoitettu koronapandemian vuoksi. Esimerkiksi arviointia laatiessa toimialan asiakaspalvelupiste oli suljettuna ja asiakkaita palveltiin pääasiallisesti verkossa ja puhelimitse.²¹ Koronapandemian vauhdittamana toimiala on siirtänyt joitakin aiemmin vain käyntipalveluna asiakaspalvelupisteessä annettuja palveluja onnistuneesti verkkoon. Tällaisia ovat esimerkiksi asukaspysäköintitunnukseen liittyvät uudet palvelut.

Toimialan uusi toimitila Kalasatamassa on keskittänyt aiemmin useassa eri toimipisteessä olleita fyysisiä asiakaspalvelupisteitä, ja osaltaan parantanut mahdollisuuksia esteettömään asiointiin.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan selvitys 29.11.2021

²¹ Tieto asiakaspalvelupisteen sulkemisesta ajalla 10–31.1.2022 saatu verkkosivulta <https://www.hel.fi/fi/kaupunkiymparisto-ja-liikenne/kaupunkiympariston-asiakaspalvelu>. Luettu 28.1.2022.

ARVIOINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitaalisissa palveluissa on edelleen mahdollisuus asioida myös perinteisiä kanavia pitkin. Esimerkiksi veneiden laituripaikkojen varauksia voi edelleen tehdä sähköpostitse ja puhelimitse. Tarvittaessa asiakkailta on mahdollisuus supistettuun perinteiseen asiakaspalveluun toimialan Fredriksbergin tiloissa, jos koronapandemiaan liittyvät rajoitukset eivät estä tämän asiointimahdollisuuden tarjoamista.

Sosiaali- ja terveystoimialan selvitys 10.12.2021

Sosiaalipalvelujen asiakkaille tarjotaan sähköisten palvelujen ohella puhelinpalveluita, asiakastapaamisia toimistolla ja asiakkaan kotona sekä vastaanottoja ilman ajanvarausta. Lisäksi toimialan selvityksen mukaan ohjaus- ja neuvontapalvelujen osuutta on lisätty. Toimiala on myös panostanut etsivään ja jalkautuvaan katutyöhön. Asiakkaiden on mahdollista osallistua myös ryhmätoimintaan ja sosiaaliseen kuntoutukseen.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Kaikilla toimialoilla on säilytetty mahdollisuudet hoitaa asioita ainakin yhdellä perinteisistä asiointitavoista (puhelin, paperilomakkeet, käynnit). Koronapandemian vuoksi asiakaspalvelupisteitä on jouduttu ajoittain sulkemaan. Arvioinnissa tehdyn tulkinnan mukaan Kanslia katsoo, että perinteisten palvelujen säilyttäminen digitaalisten palveluiden rinnalla on toimialojen vastuulla.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Asiointipisteiden sulkeminen koronapandemian vuoksi on saattanut vaikeuttaa palvelujen yhdenvertaista saavutettavuutta.

Johtopäätökset: Digitaalisten asiointipalvelujen laatu

Toimialat ja kaupunginkanslia ovat toimineet kaikkien neljän suosituksen mukaisesti. Osa tekeillä olevista mittavimmista uudistuksista on vielä siten kesken, että uudistustyön tulokset eivät vielä juuri näy konkreettisesti kaupungin asukkaille parantuneena digitaalisten asiointipalvelujen laatuna. Tällaisia ovat esimerkiksi kaupungin ulkoisten verkkosivujen uudistus ja Helsinki-profiilin käyttöönotto, joka on edellytyksenä esimerkiksi kulttuurin ja vapaa-ajan digitaalisten palvelujen kehittämiseksi.

Eri toimialoilla uudistuksia on pystytty tekemään eri tahtiin. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla ja sosiaalihuollossa on jo asiakkaiden käytössä uudet järjestelmät, jotka todennäköisesti parantavat asiakkaiden kokemaa palvelun laatua jatkossa. Kyseisistä järjestelmistä ei kuitenkaan ollut vielä saatu riittävästi palautetta, jotta niiden vaikutuksia voisi analysoida. Koronapandemia on vaikuttanut toimialojen mahdollisuuksiin tarjota asiointipalvelua käyntipalveluna, mutta asiointia on ollut mahdollisuus hoitaa esimerkiksi puhelimitse, joten palvelut ovat olleet saavutettavissa muutenkin kuin digitaalisesti.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

2.8 Maankäyttö, asuminen ja liikenne

2.8.1 Suurten liikennehankkeiden toteuttaminen

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunkiympäristön toimialan tulee järjestää liikennehankkeiden kustannusten ja aikataulujen seuranta suunnittelun käynnistymisestä hankkeen valmistumiseen saakka.

Kaupunkiympäristön toimialan selvitys 30.11.2021 ja lisäselvitykset 27.1.2022 ja 7.2.2022.

Kaupunkiympäristön toimiala toteaa, että suurten liikennehankkeiden alkuvaiheen suunnitteluprosessiin ja parempaan talouden hallintaan läpi koko hankkeen panostetaan hankkeistamisvaiheen kuvaamisella. Sillä tarkoitetaan sitä, miten hanke vietään läpi, ei niinkään substanssisuunnittelua. Hankkeistamisvaiheessa määritellään hankkeen laajuus (määritellään tarvittaessa perushanke ja liittyvät hankkeet), kustannus ja toteutustapa, lisäksi suunnitellaan ja aikataulutetaan hankkeen vuorovaiutus- ja päätöksentekoprosessit, sekä tunnistetaan riskit ja niiden hallintamekanismit. Tämä työ on käynnissä ja se tehdään osittain omana työnä ja osittain asiantuntijapalveluostona.

Suurten raidehankkeiden projektinjohtotaitoihin panostetaan kaupungin omalla kansainvälisen tason koulutuksella. Koulutuksessa panostetaan useisiin tarkastuslautakunnan tunnistamiin asioihin, hankkeen kokonaishallintaan, talouteen ja riskeihin.

Isojen raidehankkeiden talouden ohjelmointi tulee taloussuunnittelussa näkyvämmäksi ja paremmin ennakoitavaksi, kun isot liikennehankkeet ovat vuoden 2022 budjetissa omalla talousarviokohdallaan. Näin kaikki yhteen isoon liikennehankkeeseen liittyvät investointikulut näkyvät yhdellä talousarviokohdalla, eikä niitä ole jaoteltuna usean talousarviokohdan alle. Tämä edesauttaa ohjelmointia, aikataulutusta ja toteutuksen seuranta.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Tarkastuslautakunnan suositusten mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty. Hankkeistamisvaiheen määrittelytyö on käynnissä. Projektinjohtotaitojen lisäämiseen on panostettu koulutuksella, jossa on huomioitu useita tarkastuslautakunnan tunnistamia asioita. Liikennehankkeet ovat vuonna 2022 omalla talousarviokohdalla, joka edesauttaa muun muassa niiden kustannusseuranta.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

ARVIOINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (JulKL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Hankkeiden ohjelmointi, aikataulutaminen ja toteuman seuranta parantunevat, kun isot raidehankkeet ovat budjetissa omana talousarviokohtanaan vuodesta 2022 lukien. Koulutus projektinjohtotaitoihin sekä hankkeistamisvaiheen kuvaustyö parantavat puolestaan hankkeiden toteutumishallintaa.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunkiympäristön toimialan ja liikenneliikelaitoksen tulee varmistaa suurten liikennehankkeiden pysyminen aikataulussa ja budjetissa erityisesti parantamalla hankkeiden alkuvaiheen suunnitteluprosessia sekä investoimalla riittävästi jo suunnitteluvaiheessa.

Kaupunkiympäristön toimialan selvitys 30.11.2011 ja lisäselvitykset 27.1.2022 ja 7.2.2022

Kaupunkiympäristön toimialan mukaan kustannusten hallintaa ja siihen liittyvää osaamista parannetaan kehittämällä kaupungille omaa investointien ohjelmointityökalua, joka on vielä kesken, sekä infrahankkeiden kustannuslaskentapalvelua (IHKU). Sen osalta syksyllä 2021 on otettu käyttöön rakennusosalaskentapalvelu. Hankeosalaskentapalvelu puolestaan valmistuu vuoden 2022 aikana.

Liikenneliikelaitoksen selvitys 27.1.2022

Liikenneliikelaitoksen mukaan HKL:n valmistelemisissa hankkeissa noudatetaan 21.5.2018 hyväksytyjä Katu-, liikenneväylä-, rata- ja puistohankkeiden käsittelyohjeita, jossa suurten hankkeiden päätöksenteko on jaettu kahtia yleissuunnitelman ja hankesuunnitelman hyväksymiseen. Kaupunginvaltuusto käsittelee ja hyväksyy yleissuunnitelmat, jolloin asetetaan hankkeen enimmäishinta ja tärkeimmät hankkeen tavoitteet. Tämän jälkeen ohjeen mukaisesti käynnistyy hankesuunnitelman laadinta. Hankesuunnitteluvaiheeseen voidaan käyttää merkittävästi suunnitteluresursseja. Näin varmistetaan, että hanke todella täyttää sille asetetut tavoitteet annettussa kustannusraamissa ennen rakentamistöiden käynnistämistä. Esimerkiksi Kalasatamasta Pasilaan -hankkeella hankesuunnittelu tehtiin osana hankkeen allianssien kehitysvaihetta, jolloin hankesuunnitelma vastaa hyvin tarkasti sitä kokonaisuutta, jolla hanke tullaan toteuttamaan. Hankkeen toteutus käynnistyi vasta, kun hankesuunnitelma oli hyväksytty. Vastaavaa menettelyä käytetään myös muissa HKL:n valmistelemisissa hankkeissa, muun muassa Länsi-Helsingin raitioteiden käsittelyssä.

HKL on yhdessä kaupunginkanslian, kaupunkiympäristön toimialan, Länsimetro Oy:n, Väyläviraston ja Senaattikiinteistöjen kanssa selvittänyt suurten investointihankkeiden päätöksenteon vaiheistuksen ja päätösmuotoilun mahdollisuuksia kahdessa eri selvityksessä. HKL, Helsinki ja Senaattikiinteistöt osallistuivat pormestarin

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

2019 käynnistämään Suurten investointihankkeiden kustannusarvioiden kehittämissuunnitelmaan, jonka loppuraportti julkaistiin vuoden 2021 alussa. Länsimetro laati vuonna 2021 oman selvityksensä *Suurten rakennushankkeiden kustannusarvioiden luotettavuus*. Nämä selvitykset käsiteltiin alkuvuonna 2021 kansliapäällikön johtamassa Helsingin suurten liikennehankkeiden ohjausryhmässä. Selvitysten esitys oli, että hankkeiden kustannusarvioon liittyvät epävarmuudet tulisi esittää hankkeen eri päätösten osana. Kuitenkin hankkeiden päätöskirjauksissa tullaan jatkossa edelleen päättämään hankkeiden enimmäishinta ja mahdolliset epävarmuustekijät ovat osa päätöksen esittelyaineistoa.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Tarkastuslautakunnan suosituksiin liittyviä toimenpiteitä on tehty. Esimerkiksi kaupunkiympäristön toimialan hankeosakustannuslaskenta valmistuu vuonna 2022. Kantaa ei otettu suoraan tarkastuslautakunnan suosittelemaan riittävään panostukseen suunnittelussa.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Tehdyillä toimenpiteillä, jotka parantavat erityisesti suunnitteluprosessia, on vaikutusta suuriin hankkeisiin enemmän vasta lähitulevaisuudessa.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunkiympäristön toimialan ja liikenneliikelaitoksen tulee selvittää, voidaanko suurten liikenneinvestointihankkeiden alkuvaiheen hankesuunnitelmien yhteydessä esittää päätöksentekoa varten arviota siitä, millä todennäköisyydellä hankkeen budjetti ja aikataulu tulevat toteutumaan.

Kaupunkiympäristön toimialan lisäselvitys 7.2.2022

Kaupunkiympäristön toimialan mukaan liikenne- ja katusuunnittelupalvelussa valmistellussa yleissuunnitteluohjeessa tätä kustannusten todennäköisyyttä käsitellään kustannusarvion riskienhallinnan muodossa. Siinä on selvitetty toimintatavat, miten yleissuunnitelmatarvikuudella kustannusarvion todennäköisyyttä on syytä käsitellä. Kustannusarvion tarkkuuteen vaikuttaa suunnittelun laatutaso, joten yleissuunnitelman ohjeistus ja sen mukaan toimiminen kaiken kaikkiaan parantaa hankkeen alkuvaiheessa tehtävän kustannusarvion pitävyyttä.

Kaupunkiyhteisesti on keskusteltu, missä vaiheessa kustannuksista on perusteltua päättää. Jatkossa näyttäisi siltä, että investointihankkeen toteutuspäätöksen ja ra-

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

kennussuunnitelmien käynnistämisen yhteydessä ei vielä päätetä kokonaiskustannuksista, vaan tuotetaan päättäjille päätöksenteon tueksi arvio kokonaiskustannuksista. Vasta kun tarkemmat toteutukseen tähtäävät suunnitelmat valmistuvat, päätetään rakentamisen kustannuksista ja rakentamisvaiheen käynnistämisestä. Myös tällä haetaan poliittisiin päätöksiin liittyvää kustannuspitävyyttä. Sörnäisten tunnelin hankepääatöksessä (kvsto 24.11.2021) noudatettiin tätä yhteisesti keskusteltua periaatetta. Kustannushaarukan periaatteista päätetään vuonna 2022, kun tarkoitus on tehdä hankkeistusvaiheesta ohje.

Liikenneliikelaitoksen selvitys 27.1.2022

Liikenneliikelaitoksen mukaan hankkeiden toteutus käynnistyy vasta, kun hanke on kehitetty riittävän pitkälle ja siihen liittyvät epävarmuudet on saatu kartoitettua sekä niille laadittu toimenpiteet. Tämä on mahdollista yhdistämällä päätöksenteko hankkeille soveltuviin hankintamalleihin, esimerkiksi allianssimalliin, jossa palveluntuottajien kiinnittäminen hankkeeseen tapahtuu vaiheittain. Kaupungilla säilyy mahdollisuus päättää toteuttamisesta vasta, kun päätös on riittävän varmalla tasolla valmisteltu.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Kaupunkiympäristön toimialan ja liikenneliikelaitoksen vastausten mukaan tarkastuslautakunnan ehdotuksen mukaista selvittämistä ei ole suoraan tehty, joten vastaisuudessaakaan ei esitetä todennäköisyysarviota. Hankkeiden kokonaiskustannuksista päättämistä siirretään, kunnes on olemassa tarkemmat toteutussuunnitelmat. HKL soveltaa nykyisin usein esimerkiksi allianssimallia, jolloin kustannusten kiinnittäminen hankkeeseen tapahtuu vaiheittain. Näillä toimenpiteillä todennäköisyys hankkeen kustannustason säilyttämisestä paranee ja toteutuspäätös voidaan tehdä vasta, kun hanketta on valmisteltu riittävästi.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Valmistuneessa yleissuunnitteluohjeessa otetaan kantaa kustannusarvioon riskienhallinnan näkökulmasta. Siihen vaikuttaa myös suunnitelmien laatutaso. Hankkeiden kustannusarvioiden parantamiseksi on tehty erilaisia toimenpiteitä, joiden vaikutukset nähdään tulevaisuudessa. Kustannushaarukan periaatteista päätetään vuonna 2022. Tämä parantane hankkeistusvaiheistusta.

Johtopäätökset: Suurten liikennehankkeiden toteuttaminen

Kaupunkiympäristön toimiala on ottanut käyttöön yleissuunnitteluohjeen ja rakennusosalaskentapalvelun. Lisäksi vuonna 2022 valmistuu hankeosalaskentapalvelu. Liikenneliikelaitos on alkanut hyödyntää allianssimallia isoissa hankkeissaan. Tehdyt toimenpiteet parantavat hankkeiden alkuvaiheen suunnitteluprosessia, mutta eivät

ARVIOINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

suoraan anna vastausta siihen millä todennäköisyydellä hankkeen budjetti ja aikataulu toteutuu.

2.8.2 Katutyömaahaittojen hallinta**Tarkastuslautakunnan esittämä suositus**

Kaupunkiympäristön toimialan tulee laatia toimialalle yhteinen katurakentamisen suunnittelu-, rakennuttamis- ja valvontaprosessin ohje.

Kaupunkiympäristön toimialan selvitys 30.11.2021

Kaupunkiympäristön toimialalla on käynnissä jatkotyö edellisen valtuustokauden pormestarin käynnistämälle projektille, joka valmistui edellisen valtuustokauden päätteeksi. Katutöiden haittojen vähentämistä jatketaan nyt neljässä osaprojektissa. Kaupungin ohjausmahdollisuudet ovat hyvät silloin, kun kysymyksessä on kaupungin rakennuttama hanke ja se voi ohjata työn toteuttajaa sopimusehdoin ja urakkasopimukseen kirjatuin rahallisin kannustimin tai sanktioin. Kaupunkiympäristön toimiala on jo muuttanut kaupungin omiin hankkeisiin liittyen suunnittelun ohjauksen asiakirjoja työmaiden toteutuksen ja liikennejärjestelyjen osalta. Kaupungin keinot ovat toistaiseksi vähäisemmät silloin, kun kadulla teettää työtä joku kaupungista riippumaton tahon. Tällä hetkellä toimijoita pyritään ohjaamaan hinnoittelulla ja neuvottelemalla tekemään töitä samanaikaisesti joko kaupungin kadunrakennuksen kanssa tai toisen työstä vastaavan kanssa yhteisenä työmaana. Kaupungin omissa katutyömaissa on hallittu paremmin työmaan haittoja, viestintä on kehittynyt aikaisemmasta ja tilapäisiä liikennejärjestelyitä on suunniteltu ennakoivammin ja systemaattisemmin huomioiden myös muun katuverkon toimivuus.

Kaupunkiympäristön toimialan lisäselvitys 7.2.2022

Katurakentamisen suunnittelu-, rakennuttamis- ja valvontaprosessiin on laadittu kaupunkilaislähtöinen työmaa -käsikirja. Fokuksena on työmaiden haittojen hallinta. Muuten suunnittelun rakennuttamisen ja valvontaprosessi on aika laaja kokonaisuus, eikä ohjeessa tyhjentävästi tietenkään näitä kaikki vaiheita ohjeisteta tai kuvata. Työmaaopas ohje on siis valmistunut. Rakennuttamisen prosessia on kuvattu osana kaupunkitilan ydinprosessin kehittämistä. Valvonnan tehtävien kuvausta kehitetään osana katutöiden haittojen vähentämisen osaprojektia 2: "Volyymihankkeiden sopimusohjauksen kehittäminen". Molemmat valmistuvat vuoden 2022 aikana.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Omia ja vieraita työmaita ohjaavia asiakirjoja on muutettu ja työmaaopas on laadittu. Lisäksi vuonna 2022 valmistuu lisää ohjeistusta.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (JulKL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Toimenpiteiden vaikutukset ☺

Hankkeen projektien valmistuttua katutyömaahaittoja on mahdollisuus hallita aiempaa systemaattisemmin. Osa vaikutuksista näkyy vuoden 2022 jälkeen, kun kaikki ohjeistus on valmista.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunkiympäristön toimialan tulee hyödyntää keskeisten katualueiden rakentamisessa nykyistä enemmän omia tuottajia osaamisen säilyttämiseksi kaupungilla ja ottaa käyttöön katutyömaahaittojen vähentämiseen ja tehokkuuteen kannustavia palkitsemis- ja sanktiomekanismeja.

Kaupunkiympäristön toimialan selvitys 7.2.2022

Vuoden 2021 aikana on yhdessä Staran kaupunkitekniikan rakentamisen yksikön kanssa tarkennettu kaupunginhallituksen teknisten palvelujen palvelustrategian ja Staran kehittämisen päätöksen 16.11.2020, § 807 määrittelyä Staralle kohdennettavista infrarakentamisen töistä. Kaupunginhallituksen päätöksen mukaisesti infrarakentamisen suuria hankkeita hankitaan kilpailutuksen kautta nykyistä enemmän ja pienempiä hankkeita keskitetään Staralle. Tavoitetilassa Staran tuotannon osuus kaupungin infrarakentamisen kokonaisuudesta on noin 20 prosenttia. Infrarakentamisessa Staran työt kohdennetaan pieniin, kilpailutuksen kannalta hankaliin, riskialttiisiin, kiireellisiin ja paikallistuntemusta vaativiin kohteisiin. Alueiden esirakentamisessa Staralle osoitetaan kaupungin kannalta kiireelliset kohteet. Katujen ja liikenneväylien rakentamisessa Staran työ kohdennetaan peruskorjauksiin, putkistosaneerauksiin ja liikennejärjestelyhankkeisiin. Staran puistorakentaminen pidetään nykyisellä tasollaan.

Edellä mainittujen linjausten perusteella kaupunkiympäristön toimiala ei voi todeta, että omaa tuottajaa eli Staraa olisi hyödynnetty nykyistä enemmän keskeisten katualueiden rakentamisessa. Myöskään jatkossa ei nähdä, että Staran rooli suurien, keskeisten katuhankkeiden rakentamisessa tulisi nykyisestä kasvamaan.

Katutyömaiden kehittämisessä Helsinki-mallin pilotointi oli yksi keskeinen asia. Pilotihankkeista Kasin katutyöt toteutetaan projektinjohtourakkana, jossa urakka- muotoon kuuluvana tavoitehinnan alittamisesta maksetaan urakoitsijalle bonusta. Tavoitekustannusten alittamiseen kytkeytyvä bonus toimii välillisesti myös katutöiden haittojen vähentämisen vaikuttimena. Rakentamisessa kertyvät kustannukset ovat vahvasti sidoksissa rakentamiseen käytettyyn aikaan. Kustannusten alittaminen tarkoittaa hyvin todennäköisesti myös aikataulun alittumista. Rakentamiseen käytetyn ajan väheneminen on yksi keskeinen tekijä katutöiden haittojen vähentämisessä. Sama mekanismi toimii myös käynnissä olevissa suurissa raitioliikenteen allianssihank-

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

keissa Raide-Jokerissa, Kalasatamasta Pasilaan raitiotiehankeissa sekä Kruunusillat-hankeissa. Allianssihankeisiin kytkeytyy myös laadullisia hankkeiden avaintulosalueisiin sidottuja bonus-/sanktiomekanismeja. Allianssihankeiden avaintulosalueiden määrittelyssä katutöiden haittojen vähentäminen on ollut mukana keskeisenä teemana.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Kaupunginhallituksen linjauksen mukaisesti on lisätty ulkoisten tuottajien käyttämistä erityisesti isoissa infrahankeissa sen sijaan, että Staran roolia omana tuottajana olisi kasvatettu. Myöskään tulevaisuudessa Staran rooli ei tämän takia tule kasvamaan.

Katutöissä urakoitsijoiden on nykyisin mahdollista saada taloudellista hyötyä toteuttaessaan katutyöt aikataulua nopeammin tai tavoitehintaa alhaisemmilla kustannuksilla. Lisäksi on aloitettu pilottihankeita toteuttamaan katutöiden kehittämistä muun muassa projektinjohtourakkana.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Staran asiantuntemusta käytetään jatkossa kiireellisissä ja riskejä sisältävissä hankkeissa aikaisempaa monipuolisemmin, vaikka hankintavolyymi pienentyikin. Vaikutusten näkyminen vienee kuitenkin aikaa.

Kaupunki on lisännyt allianssimallin käyttämistä isoissa infra-hankeissa, jolloin hankkeisiin on mahdollista helpommin kytkeä bonuksia tai sanktioita. Tämä toimenpide vaikuttaa tosin vasta hieman pidemmällä aikataululla.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kaupunkiympäristön toimialan tulee kehittää menettely ammattirakentajien omavalvonnan hyödyntämiselle.

Kaupunkiympäristön toimialan selvitys 7.2.2022

Tähän liittyen kehittäminen on vielä kesken. Tällä tarkoitettaneen muita katualueella kaivu- ym. töitä tekeviä toimijoita kuin kaupunkiympäristön toimialaa. Ainakin johtolaitosten yhteydessä on puhuttu omavalvonnan kehittämisestä, mutta varsinaisia toimenpiteitä ei ole vielä tehty.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Kehittämistyö on meneillään, joten suosituksen mukaiseen toimenpiteeseen on ryhdytty.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Kehittämistyön ollessa vielä kesken, vaikutuksia toimenpiteistä tulee vähitellen.

Johtopäätökset: Katutyömaahaittojen hallinta

Staran osuutta kaupungin katutöissä ei olla lisäämässä, vaikka tarkastuslautakunta niin suositteli. Pyrkimyksenä on päinvastoin pienentää niiden osuus noin kahteenkymmeneen prosenttiin kokonaisuudesta, jolloin yksityisten urakoitsijoiden käyttö lisääntyy. Katu- ja infrahankkeiden sopimukseen on otettu mukaan bonus- ja sanktiokäytäntöjä. Ammattirakentajien omavalvonnan kehittämistyö on vielä kesken. Tehdyt sopimus- ja kehittämistoimenpiteet pienentävät mahdollisesti vähitellen katurakentamisen haittoja.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

3 YHTEENVETO SUOSITUSTEN VAIKUTTAVUUDESTA

Taulukoissa 2–3 esitetään yhteenveto arvioinnin tuloksista. Taulukossa 2 on kuvattu arvioinnin tulokset kriteereittäin sekä toimenpiteisiin ryhtymisen että toimenpiteiden vaikutusten osalta. Kolmea suositusta lukuun ottamatta kaikkiin suositusten mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty: 21 suositusta oli toteutettu ja kuuden suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin oli ryhdytty vähintäänkin osittain. Myönteisiä vaikutuksia pystyttiin osoittamaan 40 prosentissa suosituksista. Suosituksista 47 prosenttia oli sellaisia, joissa tehtyjen toimenpiteiden vaikutuksia ei ollut vielä havaittavissa. Kolmen suosituksen mukaisia vaikutuksia ei voinut olla, koska toimenpiteisiin ei ollut ryhdytty. Yhden suosituksen vaikutusten arviointi ei ollut mahdollista.

Taulukko 2 Yhteenveto suositusten vaikuttavuudesta toimenpiteisiin ryhtymisen ja toimenpiteiden vaikutusten osalta (N=30 suositusta)

Toimenpiteiden arvioinnissa käytetty kriteeri	Toimenpiteisiin ryhtyminen	Vaikutusten arvioinnissa käytetty kriteeri	Toimenpiteiden vaikutukset
😊 Kaikkiin suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty	21 suositusta (70 %)	😊 Vaikutukset ovat olleet myönteisiä	12 suositusta (40 %)
😐 Suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty osittain.	6 suositusta (20 %)	😐 Vaikutuksia ei ole vielä havaittavissa.	14 suositusta (47 %)
😞 Suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin ei ole ryhdytty.	3 suositusta (10 %)	😞 Vaikutuksia ei ole voinut olla, koska toimenpiteisiin ei ole ryhdytty.	3 suositusta (10 %)
☹ Käytettävissä oleva aineisto ei mahdollista arvioimista.	0 suositusta (0 %)	☹ Käytettävissä oleva aineisto ei mahdollista vaikutusten arvioimista.	1 suositusta (3 %)

Taulukko 3 tarkentaa yleiskuvaa arviointiaiheittain. Kutakin suositusta vastaavat luvuissa 2.1–3.2 esitetyt arviot. Keskiarvo arviointiaiheittain ja keskiarvo yhteensä on laskettu pisteyttämällä hymynaamat seuraavasti: 😊=5, 😐=3, ja 😞=1.

Taulukko 3 Yhteenveto suositusten toteutumisesta ja vaikuttavuudesta arviointiaiheittain (N=30 suositusta)

Arviointiaihe	Toimenpiteet	Vaikutukset
Tarkastuslautakunnan vuonna 2017 antamien suositusten vaikuttavuuden arviointi		
Helsingin kaupungin asunnot Oy:n omistajaohjaus	1	1
Omistajaohjauksen selkeyden kannalta olisi parempi, että konsernijohtoon kuuluvat kaupunginhallituksen tai sen konsernijaoston jäsenet, pormestari ja viranhaltijat eivät toimisi tytäryhteisöjen johdossa.	😞	😞
Kaupunginkanslian tulee valmistella konserniohjeen päivitys niin, että siinä otetaan huomioon aiempaa tiukempi esteellisyysääntely.	😞	😞
Muut arvioinnit		

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Sitovien tavoitteiden toteuttaminen	5	5
Kaupunginkanslian tulee jatkossa ottaa huomioon, että tavoitteen toteuttaminen suunnitelman mukaisesti edellyttää, että kyseinen suunnitelma on ollut tiedossa valtuuston päättäessä talousarviosta.	😊	😊
Kaupunkiympäristön toimialan tulee selkeyttää kaavoitetun asuntokerrosalan mittarin täydennysrakentamisen osuuden määritelmää.	😊	😊
Talousarvion ja strategian taloustavoitteiden toteuttaminen	5	-
Kaupunginhallituksen tulee varautua menojen kasvuun ja verotulojen laskuun koronaviruksen aiheuttaman poikkeustilan vuoksi.	😊	☹
Strategia ja johtaminen		
Kaupunginkanslian, pormestarin ja apulaispormestareiden toimialoille antama ohjaus	3,8	3,8
Apulaispormestareiden ja toimialajohtajien tulee selventää toimialansa henkilöstölle apulaispormestarin ja toimialajohdon välinen työnjako.	😊	😊
Kaupunginhallituksen tulee arvioida kansliapäällikölle hallintosäännössä määriteltävien tehtävien tarkoituksenmukaisuus.	😞	😞
Kaupunginkanslian tulee parantaa osastojensa välistä koordinaatiota.	😊	😊
Kaupunginkanslian tulee osallistaa toimialat kaupunkiyhteisten linjausten valmisteluun riittävän aikaisessa vaiheessa.	😊	😊
Kaupunginkanslian tulee parantaa kaupunginkanslian ja toimialojen välistä vuoropuhelua osallistamalla ja tutustumalla enemmän toimialojen toimintaan.	😊	😊
Tilankäytön tehostamisen vaikutukset	4	3
Kaupunkiympäristön sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee päiväkotien peruskorjauksissa ja rakentamisessa varmistaa, että erityisesti pienistä lapsista koostuville lapsiryhmille on varattu riittävästi rajattavissa olevia rauhallisia tiloja.	😊	😊
Kaupunginkanslian ja toimialojen tulee toteuttaa mahdollinen monitoimitiloihin siirtyminen siten, että asiakkaat ja henkilöstö voivat alusta alkaen osallistua tilojen suunnitteluun.	😊	😊
Omistajapolitiikka		
Liikunta- ja kulttuuripalvelujen omistajaohjaus ja kokonaisuuden hallinta	5	5
Kaupunginhallituksen tulee ottaa kantaa siihen, onko toimialojen virkamiesjohdon roolia omistajaohjauksessa tarpeen vahvistaa.	😊	😊
Kaupunginhallituksen tulee ottaa kantaa siihen, mikä on ohjaus- ja koordinaatioryhmien rooli konserniohjauksessa.	😊	😊
Kaupunginkanslian tulee valmistella kaupunginhallitukselle päätös siitä, miten tytäryhteisöjen omistajaohjausvastuut jakautuvat pormestarin ja apulaispormestareiden kesken.	😊	😊
Kaupunginkanslian tulee valmistella konsernijaostolle ja kaupunginhallituksen päätettäväksi yhteisökohtainen omistajastrategia aina, kun uusi tytäryhteisö perustetaan.	😊	😊
Eriarvoisuuden ja syrjäytymisen ehkäisy		
Esteettömyyslinjausten toteuttaminen	5	4
Kaupunginkanslian ja kaupunkiympäristön toimialan tulee määritellä mitä, mille taholle ja kuinka usein esteettömyystyöryhmä on velvollinen raportimaan esteettömyydestä.	😊	😊
Kaupunginkanslian ja kaupunkiympäristön toimialan tulee varmistaa, että toimialoille nimetään esteettömyysasiantuntemuksesta vastaavia henki-	😊	😊

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

löitä, jotka seuraavat toimialansa esteettömyyttä, vastaanottavat kuntalaisilta esteettömyyteen liittyvää palautetta, antavat neuvontaa ja tiedottavat esteettömyydestä kaupunkilaisille.		
Kaupunginkanslian ja kaupunkiympäristön toimialan tulee lisätä esteettömyyteen liittyvää koulutusta toimialojen asiantuntijoille yhteistyössä vammaisjärjestöjen kanssa.	😊	😊
Kaupunkiympäristön toimialan tulee luoda menettelyjä sen varmistamiseksi, että esteettömyys toteutuu sekä uudisrakennus- että peruskorjaushankkeissa. Esteettömyyden testaamisessa tulee hyödyntää kokemusasiantuntijoita.	😊	😊
Digitalisaatio ja sähköiset palvelut		
Digitaalisten asiointipalvelujen laatu	5	3
Toimialojen ja kaupunginkanslian tulee edelleen tunnistaa palveluita, joita kaupunki voi tarjota ennen asiakkaan tekemää aloitetta silloin, kun kaupungilla on palvelutarve tiedossa.	😊	😐
Toimialojen ja kaupunginkanslian tulee kehittää palvelujen yhteentöimivuutta niiden tietojen osalta, jotka asiakas on antanut tai jotka kaupungilla on muuta kautta käytössään.	😊	😐
Toimialojen ja kaupunginkanslian tulee kehittää digitaalisia palveluita siten, että asiakas voisi hoitaa asiansa alusta loppuun saman palvelukanavan kautta.	😊	😐
Toimialojen ja kaupunginkanslian tulee säilyttää perinteiset palvelut digitaalisten palveluiden rinnalla palvelujen yhdenvertaisen saavutettavuuden varmistamiseksi.	😊	😐
Maankäyttö, asuminen ja liikenne		
Suurten liikennehankkeiden toteuttaminen	3,7	3,7
Kaupunkiympäristön toimialan tulee järjestää liikennehankkeiden kustannusten ja aikataulujen seuranta suunnittelun käynnistymisestä hankkeen valmistumiseen saakka.	😊	😊
Kaupunkiympäristön toimialan ja liikenneliikelaitoksen tulee varmistaa suurten liikennehankkeiden pysyminen aikataulussa ja budjetissa erityisesti parantamalla hankkeiden alkuvaiheen suunnitteluprosessia sekä investoimalla riittävästi jo suunnitteluvaiheessa.	😐	😐
Kaupunkiympäristön toimialan ja liikenneliikelaitoksen tulee selvittää, voidaanko suurten liikenneinvestointihankkeiden alkuvaiheen hankesuunnitelmien yhteydessä esittää päätöksentekoa varten arviota siitä, millä todennäköisyydellä hankkeen budjetti ja aikataulu tulevat toteutumaan.	😐	😐
Katutyömaahaittojen hallinta	3,7	3
Kaupunkiympäristön toimialan tulee laatia toimialalle yhteinen katurakentamisen suunnittelu-, rakennuttamis- ja valvontaprosessin ohje.	😊	😐
Kaupunkiympäristön toimialan tulee hyödyntää keskeisten katualueiden rakentamisessa nykyistä enemmän omia tuottajia osaamisen säilyttämiseksi kaupungilla ja ottaa käyttöön katutyömaahaittojen vähentämiseen ja tehokkuuteen kannustavia palkitsemis- ja sanktiomekanismeja.	😐	😐
Kaupunkiympäristön toimialan tulee kehittää menettely ammattirakentajien omavalvonnan hyödyntämiselle.	😐	😐
Tulos yhteensä	4,2	3,6

Kaikista suosituksista laskettu keskiarvo toimenpiteisiin ryhtymisen osalta oli 4,2 ja vaikutusten osalta 3,6. Keskiarvoon ei vaikuttanut se, jos vaikutuksia ei voitu arvioida.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Esimerkkejä suositusten mukaisista toimenpiteistä ovat esimerkiksi liikunta- ja kulttuuripalvelujen omistajaohjauksen selkeyttäminen. Myös esteettömyyteen ja digitaalisiin asiointipalveluihin liittyviä suosituksia oli toteutettu hyvin. Suurten liikennehankkeiden toteuttamisessa ja katutyömaahaittojen hallinnassa toimenpiteitä oli osittain edistetty.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tarkastuslautakunnan vuoden 2019 arviointikertomuksessa käsiteltiin kymmentä arviointiaihetta, jotka kuuluivat 1. toimikunnan toimialaan. Niihin liittyen arviointikertomuksessa oli esitetty 30 suositusta, joiden vaikuttavuutta arvioitiin.

Arvioinnin pääkysymyksenä oli, mitä vaikutuksia tarkastuslautakunnan esittämillä suosituksilla on ollut. Arvioinnin perusteella voidaan todeta, että vuoden 2019 suositukset ovat kolmea suositusta lukuun ottamatta johtaneet toimenpiteisiin. 70 prosenttia suosituksista oli sellaisia, että kaikkiin suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty. Kuusi suositusta oli johtanut toimenpiteisiin osittain.

Toimenpiteisiin ei ollut ryhdytty vuoden 2017 arviointikertomuksessa annetuista omistajaohjauksen suosituksista, koska kaupunginkanslian omistajaohjaus tulkitsee asiaa eri tavalla. Lisäksi kaupunginhallitus ei ollut vielä arvioinut hallintosäännössä kansliapäällikölle määriteltyjen tehtävien tarkoituksenmukaisuutta.

Myönteisiä vaikutuksia pystyttiin havaitsemaan 47 prosentissa suosituksista. Noin yhtä suuressa vaikutuksia ei ollut vielä havaittavissa. Vaikutuksia ei ollut tapauksissa, joissa suositusten mukaisiin toimenpiteisiin ei ollut ryhdytty. Vaikutusten arviointia ei pitkäkestoisen koronapandemian vuoksi voitu tehdä talouden arvioinnin tapauksessa.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

LÄHTEET**Tietopyyntöihin vastaajat aiheittain**

Esteettömyyslinjausten toteutuminen

- Esteettömyysasiamies, kaupunkiympäristön toimiala ja vammaisasiamies, kaupunginkanslia 25.11.2021, 7.12.2021 ja 22.2.2022

Digitaalisten asiointipalvelujen laatu

- Digitalisaatiojohtaja, tiedolla johtamisen päällikkö, kehityspäällikkö ja hankepäällikkö, kaupunginkanslia 7.1.2022
- Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja, lastensuojelun johtaja, ICT-kehityspäällikkö, projektipäällikkö (digitalisaatio ja kehittäminen), projektipäällikkö (perhe- ja sosiaalipalvelut), Apotti ICT-hankepäällikkö ja ICT-asiantuntija yhdessä muiden toimialan ydintoiminnasta ja tietohallinnosta vastaavien henkilöiden kanssa, sosiaali- ja terveystoimiala 10.12.2021
- Tietohallintopäällikkö ja ICT-hankepäällikkö, kasvatuksen ja koulutuksen toimiala 2.12.2021
- Kehittämis- ja digitalisaatiopäällikkö, kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala 29.11.2021
- ICT-projektipäällikkö ja it-asiantuntija, kaupunkiympäristön toimiala 24.11.2021

Helsingin kaupungin asunnot Oy:n omistajaohjaus

- Konserniohjauspäällikkö 2.12.2021

Kaupunginkanslian, pormestarin ja apulaispormestareiden toimialoille antama ohjaus

- Tarkennus kansliapäällikön kaupunginsihteeriltä 2.2.2022
- Kansliapäällikkö 21.12.2021
- Hallintojohtaja 8.12.2021
- Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan apulaispormestari 28.11.2021
- Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan toimialajohtaja ja hallintojohtaja 26.11.2021
- Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja ja muu toimialan johto 25.11.2021
- Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan toimialajohtaja 24.11.2021

Katutyömaahaittojen hallinta

- Liikenne- ja katusuunnittelupäällikkö, kaupunkiympäristön toimiala 30.11.2021 ja yksikön päälliköt, kaupunkiympäristön toimiala 7.2.2022

Liikunta- ja kulttuuripalvelujen omistajaohjaus ja kokonaisuuden hallinta

- Konserniohjauspäällikkö 2.12.2021

Suurten liikennehankkeiden toteuttaminen

- Liikenne- ja katusuunnittelupäällikkö, kaupunkiympäristön toimiala 30.11.2021, lisäselvitykset 27.1.2022 ja 7.2.2022

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

- Yksikön johtaja ja hankejohtaja, liikenneliikelaitos 27.1.2022

Talousarvion ja strategian taloustavoitteiden toteutuminen

- Taloussuunnittelupäällikkö 2.12.2021

Tilankäytön tehostamisen vaikutukset

- Arkkitehti ja 2 suunnittelijaa (tilapalvelut), projektipäällikkö (peso), projektikoordinaattori (tepa) sosiaali- ja terveystoimiala 29.11.2021
- Tilapäällikkö, kaupunkiympäristön toimiala 7.12.2021
- Hankepäällikkö, kaupunginkanslia 9.12.2021
- Tilapalvelupäällikkö ja palveluverkkoyksion päällikkö, kasvatuksen ja koulutuksen toimiala 10.12.2021
- Tilapalvelupäällikkö, kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala 10.12.2021

ARVIOINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (JulKL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

LIITTEET**Liite 1 Arvioinnin toteuttamissuunnitelma****Arviointiaihe**

Suositusten vaikuttavuus 2019, 1. toimikunnan vastuualue

Arvioinnin valmistelijat: Petri Jäske, Minna Tiili, Liisa Kähkönen, Aija Kaartinen ja Jari Riitari

Suunnitelman laatija: Petri Jäske

Arvioinnin ohjausryhmä: tarkastuslautakunnan 1. toimikunta

Valmistumisaika (arvio kuukaudesta, jona muistio toimikunnassa): 2/2022

Arviointiaiheen tausta, arvioinnin kohde ja rajaus

Tarkastuslautakunta on vakiintuneen käytännön mukaisesti tehnyt esittämiensä suositusten jälkiseurantaa ja raportoinut siitä arviointikertomuksessaan. Menettelystä on muodostunut käytäntö ainakin suurten kaupunkien tarkastuslautakuntien kohdalla. Toukokuussa 2015 voimaan astuneen kuntalain (410/2015) perusteluissa on todettu, että ”tarkastuslautakunnan olisi hyvä seurata jälkikäteen arviointikertomuksessa esitettyjen suositusten perusteella toteutettuja toimenpiteitä.” Jälkiseurantaa ei siis ole kirjattu lakiin, mutta sitä suositellaan lain perusteluissa.

Tarkastuslautakunta on hallintosäännön mukaisesti pyytänyt vuosittain arviointikertomuksen valmistuttua kaupunginhallitukselta ja tarpeelliseksi katsomiltaan lauta- ja johtokunnilta lausunnot arviointikertomuksessa esittämistään suosituksista. Lausunnot on toimitettu valtuustolle tiedoksi. Lisäksi valtuusto on, merkittävästi arviointikertomuksen ja siihen annetut lausunnot tiedoksi, päättänyt kehottaa kaupunginhallitusta antamaan vuoden loppuun mennessä valtuustolle selvityksen siitä, mihin toimenpiteisiin toiminnasta vastaavat henkilöt ja tilivelvolliset ovat ryhtyneet arviointikertomuksen johdosta. Edellä mainittujen lisäksi tarkastuslautakunta on seurannut hallintokuntien toimenpiteitä arvioimalla säännöllisesti esittämiensä suositusten vaikuttavuutta.

Suosituksen vaikuttavuutta arvioidaan kahden vuoden viiveellä, jotta keskushallinnolla ja toimialoilla on riittävästi aikaa ryhtyä toimenpiteisiin arviointikertomuksessa esitettyjen suositusten osalta. Vuonna 2021 arvioidaan arviointikertomuksessa 2019 asetettujen suositusten vaikuttavuutta. Kertomuksessa käsiteltiin yhteensä 17 aihetta. Niistä kymmenen liittyi tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan vastuualueisiin. Aiheisiin liittyviä suosituksia annettiin 30.

Vuoden 2019 arviointiaiheet ja niistä annetut suositukset olivat 1. toimikunnan vastuualueella seuraavat:

Tarkastuslautakunnan vuonna 2017 antamien suositusten vaikuttavuuden arviointi

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

- omistajaohjauksen selkeyden kannalta olisi parempi, että konsernijohtoon kuuluvat kaupunginhallituksen tai sen konsernijaoston jäsenet, pormestaristo ja viranhaltijat eivät toimisi tytäryhteisöjen johdossa.

kaupunginkanslian tulee

- valmistella konserniohjeen päivitys niin, että siinä otetaan huomioon aiempaa tiukempi esteellisyyssääntely.

Sitovien toiminnan tavoitteiden arviointi

kaupunginkanslian tulee

- jatkossa ottaa huomioon, että tavoitteen toteutuminen suunnitelman mukaisesti edellyttää, että kyseinen suunnitelma on ollut tiedossa valtuuston päättäessä talousarviosta.

kaupunkiympäristön toimialan tulee

- selkeyttää kaavoitetun asuntokerrosalan mittarin täydennysrakentamisen osuuden määritelmää.

Talousarvion ja strategian taloustavoitteiden toteutuminen

kaupunginhallituksen tulee

- varautua menojen kasvuun ja verotulojen laskuun koronaviruksen aiheuttaman poikkeustilan vuoksi.

Kaupunginkanslian, pormestarin ja apulaispormestareiden toimialoille antama ohjaus

apulaispormestareiden ja toimialajohtajien tulee

- selventää toimialansa henkilöstölle apulaispormestarin ja toimialajohdon välinen työnjako.

kaupunginhallituksen tulee

- arvioida kansliapäällikölle hallintosäännössä määriteltyjen tehtävien tarkoituksenmukaisuus.

kaupunginkanslian tulee

- parantaa osastojensa välistä koordinaatiota.
- osallistaa toimialat kaupunkiyhteisten linjausten valmisteluun riittävän aikaisessa vaiheessa.
- parantaa kaupunginkanslian ja toimialojen välistä vuoropuhelua osallistumalla ja tutustumalla enemmän toimialojen toimintaan.

Tilankäytön tehostamisen vaikutukset

kaupunkiympäristön sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee

- päiväkotien peruskorjauksissa ja rakentamisessa varmistaa, että erityisesti pienistä lapsista koostuville lapsiryhmille on varattu riittävästi rajattavissa olevia rauhallisia tiloja.

kaupunginkanslian ja toimialojen tulee

- toteuttaa mahdollinen monitoimitiloihin siirtyminen siten, että asiakkaat ja henkilöstö voivat alusta alkaen osallistua tilojen suunnitteluun.

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Liikunta- ja kulttuuripalvelujen omistajaohjaus ja kokonaisuuden hallinta

kaupunginhallituksen tulee

- ottaa kantaa siihen, onko toimialojen virkamiesjohdon roolia omistajaohjauksessa tarpeen vahvistaa.
- ottaa kantaa siihen, mikä on ohjaus- ja koordinaatioryhmien rooli konserniohjauksessa.

kaupunginkanslian tulee

- valmistella kaupunginhallitukselle päätös siitä, miten tytäryhteisöjen omistajaohjausvastuut jakautuvat pormestarin ja apulaispormestareiden kesken.
- valmistella konsernijaostolle ja kaupunginhallituksen päätettäväksi yhteisökohtainen omistajastrategia aina, kun uusi tytäryhteisö perustetaan.

Esteettömyyslinjausten toteutuminen

kaupunginkanslian ja kaupunkiympäristön toimialan tulee

- määritellä mitä, mille taholle ja kuinka usein esteettömyystyöryhmä on velvollinen raportoimaan esteettömyydestä.
- varmistaa, että toimialoille nimetään esteettömyysasiantuntemuksesta vastaavia henkilöitä, jotka seuraavat toimialansa esteettömyyttä, vastaanottavat kuntalaisilta esteettömyyteen liittyvää palautetta, antavat neuvontaa ja tiedottavat esteettömyydestä kaupunkilaisille.
- lisätä esteettömyyteen liittyvää koulutusta toimialojen asiantuntijoille yhteistyössä vammaisjärjestöjen kanssa.

kaupunkiympäristön toimialan tulee

- luoda menettelyjä sen varmistamiseksi, että esteettömyys toteutuu sekä uudisrakennus- että peruskorjaushankkeissa. Esteettömyyden testaamisessa tulee hyödyntää kokemusasiantuntijoita.

Digitaalisten asiointipalvelujen laatu

toimialojen ja kaupunginkanslian tulee

- edelleen tunnistaa palveluita, joita kaupunki voi tarjota ennen asiakkaan tekemää aloitetta silloin, kun kaupungilla on palvelutarve tiedossa.
- kehittää palvelujen yhteentoimivuutta niiden tietojen osalta, jotka asiakas on antanut tai jotka kaupungilla on muuta kautta käytössään.
- kehittää digitaalisia palveluita siten, että asiakas voisi hoitaa asiansa alusta loppuun saman palvelukanavan kautta.
- säilyttää perinteiset palvelut digitaalisten palveluiden rinnalla palvelujen yhdenvertaisen saavutettavuuden varmistamiseksi.

Suurten liikennehankkeiden toteuttaminen

kaupunkiympäristön toimialan tulee

- järjestää liikennehankkeiden kustannusten ja aikataulujen seuranta suunnittelun käynnistymisestä hankkeen valmistumiseen saakka.

kaupunkiympäristön toimialan ja liikenneliikelaitoksen tulee

ARVIINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

- varmistaa suurten liikennehankkeiden pysyminen aikataulussa ja budjetissa erityisesti parantamalla hankkeiden alkuvaiheen suunnitteluprosessia sekä investoimalla riittävästi jo suunnitteluvaiheessa.
- selvittää, voidaanko suurten liikenneinvestointihankkeiden alkuvaiheen hanke-suunnitelmien yhteydessä esittää päätöksentekoa varten arviota siitä, millä todennäköisyydellä hankkeen budjetti ja aikataulu tulevat toteutumaan.

Katutyömaahaittojen hallinta

kaupunkiympäristön toimialan tulee

- laatia toimialalle yhteinen katurakentamisen suunnittelu-, rakennuttamis- ja valvontaprosessin ohje.
- hyödyntää keskeisten katualueiden rakentamisessa nykyistä enemmän omia tuottajia osaamisen säilyttämiseksi kaupungilla ja ottaa käyttöön katutyömaahaittojen vähentämiseen ja tehokkuuteen kannustavia palkitsemis- ja sanktiomekanismeja.
- kehittää menettely ammattirakentajien omavalvonnan hyödyntämiselle.

Suosittelun vaikuttavuutta arvioidaan siten, että 1. toimikunta käsittelee 1. toimikunnan aiheet ja 2. toimikunta 2. toimikunnan aiheet. Tarkastuslautakunnassa käsitellyt aiheet, eli talouden arviointi ja tavoitteiden toteutuminen käsitellään 1. toimikunnan muistiossa.

Arviointikysymykset ja –kriteerit

Pääkysymys:

Mitä vaikutuksia tarkastuslautakunnan esittämillä suosituksilla on ollut?

Osakysymykset:

1. Mihin tarkastuslautakunnan arviointikertomuksessa esittämien suositusten mukaisiin toimenpiteisiin keskushallinto ja toimialat ovat ryhtyneet?
2. Mitä vaikutuksia suosituksen mukaisilla toimenpiteillä on ollut?

Mikäli kaikkien suositusten mukaisiin toimenpiteisiin ei ole ryhdytty, pyydetään tarkempi selvitys siitä, miksi toimiin ei ole ryhdytty. Toimenpiteiden ja vaikutusten toteutumista arvioidaan kolmiportaisella asteikolla:

	Toimenpiteet	Vaikutukset
☺ Toteutuu täysin	Kaikkiin suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty.	Vaikutukset ovat olleet myönteisiä.
☺ Toteutuu osittain	Suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty osittain.	Vaikutuksia ei ole vielä havaittavissa.
☹ Ei toteudu lainkaan	Suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin ei ole ryhdytty.	Vaikutuksia ei ole voinut olla, koska toimenpiteisiin ei ole ryhdytty.
⊖ Tietoa asiasta ei ole saatavilla	Käytettävissä oleva aineisto ei mahdollista toimenpiteiden arvioimista.	Käytettävissä oleva aineisto ei mahdollista vaikutusten arvioimista.

ARVIOINTIMUISTIO 24.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Aiempien vuosien arvioinneissa ei ole tullut esiin, että suosituksilla olisi ollut negatiivisia vaikutuksia. Mikäli näin tapahtuu, se huomioidaan erikseen.

Arviointiaineisto

Arviointi suoritetaan perehtymällä kaupunginhallituksen ja lauta- sekä johtokuntien tarkastuslautakunnalle toukokuussa 2020 antamiin lausuntoihin ja kaupunginhallituksen valtuustolle joulukuussa 2020 antamaan selvitykseen arviointikertomuksen johdosta suorituista toimenpiteistä. Lisäksi tehdään sähköpostitiedustelu asianomaisen palvelukokonaisuuden johdolle tai muille tahoille sen mukaan, miten aiheesta arvioidaan saatavan riittävä vastaus.

Onko aiheesta annettu viimeisen viiden vuoden aikana suosituksia, joiden seuranta on tarpeen?

Arviointi on suositusten 2019 jälkiseurantaa.

Miten tuloksellisuusnäkökulmat otetaan huomioon?

Arviointi käsittelee annettujen suositusten vaikuttavuutta, mutta ei muita tuloksellisuuden näkökulmia.

Miten kunnan koko toiminnan näkökulma otetaan huomioon?

Arviointi kattaa sen osan kunnan toiminnasta, jota suositukset käsittelevät.