

# Tarkastuslautakunnan kysymykset

1. Millä tavoin lautakunta on tarkastellut/arvioinut toimintansa strategianmukaisuutta. Onko strategian jalkauttaminen toimintaan onnistunut?
2. Useampi lautakunta merkitsi toiminnan keskeiseksi riskeiksi henkilöstön vaihtuvuuteen, saatavuuteen ja jaksamiseen liittyviä riskejä. Mitkä seikat voivat johtaa henkilöstöön liittyvien riskien realisoitumiseen lautakunnan alaisessa toiminnassa? Miten näitä riskejä on pyritty ehkäisemään?
3. Mitkä ovat olleet keskeiset yhdyspintatyöskentelyn toimet hyvinvointialueen kanssa vuonna 2023 ja kuinka näissä on onnistuttu? Onko yhdyspintatyöskentelyn kehittämiseen asetettu mittareita, joiden avulla tavoitteissa edistymistä voidaan arvioida?
4. Miten asiakaspalvelukokemusta on pyritty parantamaan kuntalaisten näkökulmasta? Millä tavalla asiakaspalvelussa toteutuu sektoreiden välinen yhteistyö?
5. Hallintosääntömuutos hyväksyttiin valtuustossa 12.12.2022 ja sen myötä kotouttamistoiminta arvioidaan elinvoiman palveluissa osana elinkeino- ja työllisyyspalveluiden toimintaa, jonne avustukset kohdennetaan. Lisäksi elinvoimapalveluiden toimiala jakaantui 1.9.2023 alkaen elinvoimatoimialaksi ja teknisten palveluiden toimialaksi (kv 19.6.2023 § 70). Minkälaisia vaikutuksia muutoksilla on elinvoimalautakunnan näkökulmasta ollut toimintavuoteen 2023 ja onko muutoksesta realisoitunut riskejä tai hyötyjä kuluneen toimintavuoden aikana?



## 1. Millä tavoin lautakunta on tarkastellut/arvioinut toimintansa strategianmukaisuutta. Onko strategian jalkauttaminen toimintaan onnistunut?

- Talousarviotavoitteet on johdettu ohjeistuksen mukaisesti suoraan kaupunkistrategiasta ja näiden toteutumista on seurattu osana osavuosikatsausprosessia.
- Elinvoimalautakunta kävi 25.4.2023 keskustelua tavoitteista ja kaupunkistrategiasta suhteessa vuoden 2024 talousarvioon.
- Hankkeiden asettamispäätöksissä on arvioitu seuraavaa kohtaa: *Hankkeen liittyminen Rovaniemen kaupunkistrategiaan, erillisstrategioihin ja elinkeinotoiminnan painopisteisiin*
- Kasvuohjelmakirjauksissa on otettu huomioon kaupunkistrategian tavoitteet.
- Strategian keskitetty jalkauttaminen on jäänyt puutteelliseksi henkilöstövaihdosten myötä. Toimialalla 25.4 kokous oli osa jalkauttamista.

## 2. Useampi lautakunta merkitsi toiminnan keskeiseksi riskeiksi henkilöstön vaihtuvuuteen, saatavuuteen ja jaksamiseen liittyviä riskejä. Mitkä seikat voivat johtaa henkilöstöön liittyvien riskien realisoitumiseen lautakunnan alaisessa toiminnassa? Miten näitä riskejä on pyritty ehkäisemään?

- Työllisyyspalveluissa korostuu liian säännellyn asiakaspalveluprosessin tuomat vaatimukset asiakastyöhön.
  - Työntekijäkohtainen asiakasmäärä on ollut liian suuri uuden asiakaspalvelumallin (ns pohjoismainen työnhakumalli) toimeenpanoon joka on aiheuttanut työkuormitusta. Myös osan työnhakijoiden tilanteet ovat raskaita ja aiheuttavat kuormitusta sekä huolta työturvallisuudesta.
  - Mallin sääntelyä ollaan keventämässä uuden hallituksen toimesta.
  - Tehty edunvalvontaa yhdessä muiden kuntien ja kuntaliiton kanssa että saadaan tarvittavat lakimuutokset tehtyä.
- Riskeihin on pyritty vastaamaan lisäämällä resursseja ja ensisijaisesti neuvottelemalla valtionhallinnon kanssa kuntakokeilun lisäresursoinnista.
  - Kohtuullinen asiakasmäärä pyritään varmistamaan tulevassa TE24 uudistuksessa niin että työntekijäkohtainen asiakasmäärä olisi enintään 120 asiakasta/työntekijä (järjestämissuunnitelma, hyväksytty elinvoimalautakunnassa).
  - Riittävä resursointi on edellytys työntekijöiden saatavuudelle ja jaksamiselle. Myös palkkaus ja edut ovat tärkeitä, hyvinvointialueella on lähtökohtaisesti paremmat palkat ja kuntien tulee miettiä mikä on kuntien kilpailuetu osaavalle työvoimalle jatkossa.
- Business Rovaniemen puolella on kiinnitetty erityistä huomiota yhteishengen kohentamiseen mm. osallistamalla henkilöstöä yhteiseen suunnitteluun ja tässä on onnistuttu.

### 3. Mitkä ovat olleet keskeiset yhdyspintatyöskentelyn toimet hyvinvointialueen kanssa vuonna 2023 ja kuinka näissä on onnistuttu? Onko yhdyspintatyöskentelyn kehittämiseen asetettu mittareita, joiden avulla tavoitteissa edistymistä voidaan arvioida?

- Yhdyspintatyön rakenteiden kehittäminen on hankkeistettu (yhteishanke kaupungin työllisyyspalveluiden ja Eduron kanssa jossa Lapha yhteistyökumppanina).
  - Hanke sai rahoituspäätöksen loppuvuonna 2023 ja kestää vuoden 2026 syksyyn saakka
- Asiakastasolla tehdään lakisääteistä TYP työtä (työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu).
  - Typ-työtä johdetaan Lapin Liitosta.
  - Rovaniemellä TYP työhön ohjattujen asiakkaiden määrä on kasvanut selvästi vuosina 2022-2023 eli monialaista yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa on tehty asiakastason työssä enemmän kuin aiempina vuosina
- TYP työn johtoryhmä (Lappi-tasoinen) on toiminnassa ja työllisyyspäällikkö on kaupungin edustaja ryhmässä
- Asiakastyön tason mittareina voidaan tarkastella mm TYP:n asiakasmäärää (vuonna 2021 TYPin aloittaneita asiakkaita oli 41, vuonna 2022 heitä oli 129 ja vuonna 2023 112)
- Lisäksi mittarina voidaan tarkastella kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen kehitystä.
  - Vuonna 2023 Rovaniemen kaupungin osuus oli 4.6M€, mikä on alimmillaan vuosiin.
  - Suhteessa muihin isoihin kaupunkeihin, Rovaniemen maksuosuus on laskenut keskimääräistä enemmän. Vuodesta 2020 (ennen kuntakokeilua) työmarkkinatuen menot ovat vähentyneet Rovaniemellä noin miljoonalla eurolla.

## 4. Miten asiakaspalvelukokemusta on pyritty parantamaan kuntalaisten näkökulmasta? Millä tavalla asiakaspalvelussa toteutuu sektoreiden välinen yhteistyö?

- Työllisyyden kuntakokeilussa on kehitetty työntekijöiden osaamista ohjaustyöhön erilaisilla valtakunnallisilla (maksuttomilla) koulutuksilla.
  - Lisäksi olemme työllisyyden kuntakokeilusta saakka painottaneet hallintokulttuurista siirtymistä kohti palvelukulttuuria ja valmentaneet ja ohjanneet henkilöstöä ja toimintaamme siihen suuntaan.
  - Esimerkiksi Osaamo-toimintamalli on saanut hyvää palautetta ja kiitosta yrittäjiltä ja mm yrittäjäjärjestöltä ja sen jatkumista on toivottu tulevassa TE-uudistuksessakin.
- Avoimet ovet, palveluiden helppo saavutettavuus, verkostomainen yhteistyö, erilaiset rekrytointitapahtumat
- On hyvä huomioda että työllisyyspalveluissa (työllisyyden kuntakokeilu) lainsäädäntö määrittelee pitkälti tekemistä.
  - Esimerkiksi suomalainen työttömyysturvalaki ei ole luonteeltaan kovinkaan mahdollistava eikä missään määrin asiakkaille selkeä tai ymmärrettävä saati sitten positiivista asiakaskokemusta synnyttävä (<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290>)
- Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti.
  - Työllisyyspalveluiden asiakaspalautte oli viime vuonna erittäin hyvällä tasolla (Yleisarvosana käynnille 8.91 asteikolla 0-10).
  - Business Rovaniemessä henkilöresurssien lisäämisellä pyritään vastaamaan paremmin yritysneuvontapalvelujen kysyntään ja asiakaspalutteen keräämisestä on tällä hetkellä kokeilu menossa.
- Eri sektoreiden välinen yhteistyö toimii (mm. työllisyyspalvelut, Business Rovaniemi, nuorisopalvelut).
- Työllisyyspalveluissa korostuu organisaatorajat ylittävä yhteistyö (oppilaitokset, lapha, kela, henkilöstöpalveluyritykset, työnantajat, hankkeet, yksityiset palveluntuottajat, kolmannen sektorin toimijat).
  - Verkosto on laaja ja sen koordinoimiseksi ja kehittämiseksi tulee resursoida.

**5. Hallintosääntömuutos hyväksyttiin valtuustossa 12.12.2022 ja sen myötä kotouttamistoiminta arvioidaan elinvoiman palveluissa osana elinkeino- ja työllisyyspalveluiden toimintaa, jonne avustukset kohdennetaan. Lisäksi elinvoimapalveluiden toimiala jakaantui 1.9.2023 alkaen elinvoimatoimialaksi ja teknisten palveluiden toimialaksi (kv 19.6.2023 § 70). Minkälaisia vaikutuksia muutoksilla on elinvoimalautakunnan näkökulmasta ollut toimintavuoteen 2023 ja onko muutoksesta realisoitunut riskejä tai hyötyjä kuluneen toimintavuoden aikana?**

- 12.12.2022 muutos ei ole aiheuttanut erityisempiä riskejä tai hyötyjä.
- 1.9.2023 muutokset ovat kaventaneet tehtäväkenttää, mikä on terävöittänyt toimintaa, sillä
  - johtoryhmätyöskentelyssä on voitu keskittyä elinvoimaa koskeviin asioihin ja
  - toimialajohtaja on pystynyt keskittymään aiempaa paremmin elinvoimaa vahvistaviin tehtäviin.
- 1.9.2023 muutokset ovat hallinnollinen haaste, sillä hallintopalvelut ovat yhteiset kahden toimialan välillä.
  - Keskeisin haaste on ollut henkilöstöhallinnon esimiesroolien miettimisessä ja osin kahteen kertaan tehtävässä työssä, joka kuormittaa erityisesti hallintopäällikköä ja talouspäällikköä (mm. useammat johtoryhmät, erilliset delegointipäätökset ja samat raportoinnit kahdelle toimialalle.)