

## **ITÄ-SUOMEN ALUEHALLINTOVIKASTON STRATEGINEN TULOSSOPIMUS 2010-2011**

Strateginen tulossopimus laaditaan jokaiselle aluehallintovirastolle hallituskaudeksi ja sitä tarkennetaan vuosittain. Strategisen tulossopimuksen sisältö johdetaan strategia-asiakirjasta. Siinä määritellään kullekin aluehallintovirastolle painopisteet, keskeiset toimintalinjat, yhteistyökyvykset ja määräraha-kehitys. Aluehallintoviraston strateginen tulossopimus ei koske työsuojelua eikä poliisia. Strategisen tulossopimuksen lisäksi ohjaava ministeriö tai keskusvirasto voi halutessaan tehdä aluehallintoviraston kanssa toiminnallisen tulossopimuksen, jossa viraston kanssa sovitaan sektorikohtaisista yksityiskohtaisemmista painopisteistä, linjauksista ja tulosta-voitteista sekä sektorikohtaisten määrärahojen kohdentamisesta.

Toiminnallisen tulossopimuksen aluehallintovirastojen kanssa tekevät tämän hetkisen tiedon mukaan sosiaali- ja terveysministeriö, sisäasiainministeriö, Kilpailuvirasto ja Elintarviketurvallisuuksivirasto. Valvira ei tee toiminnallista tulossopimusta vaan sosiaali- ja terveysministeriö. Ministeriöt, jotka eivät tee toiminnallista tulossopimusta, asettavat tässä asiakirjassa myös toiminnallisia tavoitteita.

### **1. Toimintaympäristön kuvaus**

Itä-Suomen aluehallintoviraston toiminta-alueeseen kuuluvat Etelä-Savon, Pohjois-Savon ja Pohjois-Karjalan maakunnat.

Aluehallintoviraston toiminnassa on huomioitava useiden ulkoisen ja sisäisen toimintaympäristön nopeiden muutosten asettamat vaatimukset. Aluehallintoviraston henkilöstön jaksamista murroksellisena aikana tulee tukea. Talouden rakenteelliset muutokset voivat olla yllätyksellisiä ja ne vaikuttavat mm. kuntien taloustilanteeseen ja peruspalvelujen tarjontaan.

Ympäristölupavastuualueella tulevat uutena asiana lupakäsittelyssä huomioon otettavaksi vuoden 2009 lopussa hyväksyttävät vesienhoitosuunnitelmat. Suunnittelukaudelle ajoittuu kokonaisuudistuksen läpikäyneen vesilain ensi soveltaminen vesitaloushankkeiden lupakäsittelyssä.

#### **Taloudellinen tilanne ja lähivuosien ennakoitava kehitys**

Kansainvälinen talous on alkanut toipua, mutta elpymisen vaikutukset tuntuvat Suomessa kohdallisen hitaasti. Kansantalous kasvaa ennusteiden mukaan vain vähän vuonna 2010. Työttömyys jatkaa kasvuaan. Julkinen talous heikkenee voimakkaasti. Julkisen talouden netto-luotonannon ennustetaan kääntyvän alijäämäiseksi ensimmäisen kerran yli kymmeneen vuoteen ja laskevan -4,5 prosenttiin kokonaistuotannosta vuonna 2010.

Itä-Suomen talouskasvu on ollut muuta maata hitaampaa ja taloudellinen hyvinvointi on koko maan keskimääräistä tasoa noin neljännessä alempi, kun sitä mitataan arvonlisäyksellä väestöä kohden. Erot maakuntien, seutukuntien ja kuntien välillä ovat kuitenkin suuria.

Hitaampi kasvu on heijastunut työpaikkojen kasvuun, joka on muuttoliikkeen kautta vähentänyt väestön määrää. Kuolleisuuskin on ollut syntyvyyttä suurempaa. Muuta maata heikompi lähtötilanne ei ole ollut etu lama-aikana. Korkean lähtötasonsa vuoksi työttömyyden heikkeneminen tosin on toistaiseksi jäänyt muuta maata hitaammaksi. Työttömyysaste on silti korkea, ja avoimien työpaikkojen määrä on vähentynyt muuta maata enemmän.

Vientiteollisuuden pienehkö osuus Itä-Suomessa on osin vaikuttanut työttömyyden hitaampaan kasvuun. Itä-Suomelle tärkeän metsäsektorin vaikeudet kuitenkin varjostavat tulevaisuutta. Myös syrjäinen sijainti keskeisiin ja kasvaviin maailmanmarkkina-alueisiin saattaa aiheuttaa muunkin teollisuuden toimipaikkojen hakeutumiseen alueelta pois. Itä-Suomen ostovoima ja verotulot ovat suhteellisesti heikentyneet, ja heikkenevät laman myötä edelleen. Kysynnän pienuus vaikeuttaa palvelualojen mahdollisuuksia korvata teollisuudesta menetetyt työpaikat. Itseään ruokkiva negatiivinen kysyntäkierre on vaikeasti murrettavissa.

Maailmantalouden toipumisesta on vasta harvoja merkkejä. Suomen kansantuotteen arvioidaan supistuvan vuonna 2009 jopa 5-6 prosenttia, ja vuoden 2010 ennusteet ovat epävarmoja. Yhteisöveron tuotto supistuu tänä vuonna merkittävästi ja kuntien verotulojen ennustetaan supistuvan 2-3 prosenttia. Vuodet 2010–2011 tulevat olemaan kuluva vuotta huonompia, talousvaikutusten viiveistä johtuen, esimerkiksi kuntataloudessa, ihmisten toimeentulossa ja velkaantumisessa. Kuntatalous heikkenee entisestään, jos muuttoliike Itä-Suomesta kiihtyy kasvun alkaessa. Aluehallintoviraston haasteena on kuntien lakisääteisten palvelujen tasosta huolehtiminen pitkään vielä senkin jälkeen, kun taantuma on kääntynyt nousuksi. Taantuma tulee vaikuttamaan peruspalvelujen saatavuuteen Itä-Suomen aluehallintoviraston alueella. Kantelujen määrä nousee ja lisää viraston työmäärää. Samoin turvallisuuden merkitys kasvaa. Teollisuuden ja vesistöön käyttöön liittyviä investointeja on jo nyt siirretty tai peruttu.

### **Väestökehitys ja muuttoliike**

Väestökehityksen trendejä Itä-Suomessa ovat olleet väestön vähentyminen, nuorempien ikäluokkien pieneneminen sekä ikääntyneen väestön määrän kasvaminen. Kuolleisuus on ollut syntyvyyttä suurempaa ja nettomuutto negatiivista. Väestökehityksen trendi jatkuu alenevana, mikä sekin toki hidastaa työttömyysasteen heikkenemistä. Jos työssäkävien muuttoliike Itä-Suomeen päin tai syntyvyyden kasvu eivät kehity ennusteita suotuisammin, Itä-Suomen väestöllinen huoltosuhde tulee heikkenemään enemmän kuin koko maassa keskimäärin

Myös taloudellinen huoltosuhde tulee laman ja ikääntymisen seurauksena huononemaan. Itä-Suomen maakunnissa oli jo vuonna 2006 työttömiä ja työvoiman ulkopuolella olevia 52–64 prosenttia enemmän kuin työllisiä, kun koko maassa heitä oli vain 28 prosenttia enemmän. Alueen ikärakenteen pelätään myös johtavan tulevaisuudessa työvoimapulaan.

Itä-Suomessa väestön ikääntyminen on alkanut muuta maata aiemmin, ja vuoteen 2020 mennessä yli 75-vuotiaiden ikäluokka kasvaisi vielä 25 prosentilla. Vuonna 2030 yli 75-vuotiaita olisi nykyistä 80 prosenttia enemmän. Osa Itä-Suomen väestöstä saavuttaa muuta maata aikaisemmin ajan, jolloin jo pelkästään iästä johtuvat sairaudet yleistyvät. Jo nyt Itä-Suomen väestö on muuta maata sairaampaa.

### **Kuntatalouden haasteet**

Kunnallisveropohja ohenee ja verotulot tullaan keräämään enenevissä määrin muualta kuin palkkatuloista, myös ikääntymisestä johtuen. Laman seurauksena verotettavat tulot alenevat,

erityisesti yhteisöveron tuotto. Seurauksena on kunnallisverotulojen koko maata heikomman kehityksen jatko. Yhä useammat alueen kunnista ovat tulevaisuudessa valtionapujen varassa. Jo nyt valtionosuuksien merkitys Itä-Suomen kunnille on erittäin suuri. Pohjois-Karjalassa kolmannes kuntien tuloista on valtionosuuksia, kun koko maan vastaava luku on alle 20 %.

Itä-Suomen kuntatalouden kestävyydelle väestön ikärakenteen muutos ja työikäisen väestön väheneminen ovat suuri haaste. Yli 75-vuotiaiden määrän kasvulla on ollut aiemmin miltei suora vaikutus sosiaali- ja terveydenhuoltosektorin työllisten määrään. Mikäli taustalla vaikuttavien tekijöiden kuten sairastavuuden, elinajan odotteen, väestö- ja työvoimakkehityksen, palvelutason, palvelurakenteiden, tuottavuuden ja kuntatalouden kehitys jatkuu entisellään, tulevat rajat vastaan työvoimapulana ja kuntien rahoitusongelmina.

### **Vaikutukset peruspalvelujen tilaan**

Taloudellinen hyvinvointi Itä-Suomessa tulee lähivuodet alenemaan ja kuntien lakisääteisten palvelujen kysyntä lisääntymään, koska suhdannetilanne heikkenee. Kun palvelujen kysyntä lisääntyy ja tarjontamahdollisuudet heikkenevät samaan aikaan, peruspalvelujen saatavuus voi vaarantua.

Itä-Suomen kehityksen eriytyminen muusta maasta vaikuttaa hyvinvointipalvelujen sekä sosiaali- ja terveystalouden kysynnän, sosiaalisten rakenteiden, kuntatalouksien, työvoiman kysynnän ja saatavuuden sekä kulutuskysynnän ja elinkeinotoiminnan kehittymiseen. Myös tasarvoisen koulutus- ja kulttuuripalvelujen tarjonnan ylläpito Itä-Suomen sisällä sekä koko maahan verrattuna on haasteellista. Laajassa, harvaan asutussa Itä-Suomessa vähäinen väestöpohja ja pitkät etäisyydet aiheuttavat pysyviä eroja palvelujen saavutettavuuteen ja palvelutasoihin tasaveraisuuteen tähtäävästä lainsäädännöstä huolimatta. Kunnilla ja kuntayhtymillä sekä valtion viranomaisilla on yhteinen haaste löytää yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa ratkaisut, miten turvata kansalaisten peruspalvelut Itä-Suomen kaikissa osissa.

Peruspalvelujen kysynnän kasvaessa niukkuuden vallitessa voi tulla tarve määritellä kuntien perustehtävät. Rajalliset resurssit ja säästöt aiheuttavat vajeita peruspalvelujen tarjontaan.

### **Vaikutukset aluehallintoviraston toimintaan ja kansalaisaktiivisuus**

Kansalaisten valveutuneisuus, odotukset ja vaatimukset viranomaisia kohtaan lisääntyvät ja lisäävät hallinnollista työtä. Ohjauksen ja neuvonnan määrä tulee lisääntymään. Kanteluiden ja yhteydenottojen määrä on jo kasvanut. Vanhusten palvelujen laadusta ja riittävydestä ollaan huolissaan. Oikeussuojan tarpeeseen tulee pystyä vastaamaan tai hallintokanteluiden käsittelyajat pidentyvät. Aluehallintoviraston rooli peruspalvelujen arvioinnissa sekä niiden turvaamisen valvonnassa, tukemisessa ja kehittämisessä korostuu kuntien säästäessä.

Yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujentuotanto kasvaa. Ulkoistamista lisää mahdollisuus palvelusetelien käyttöönottoon kunnissa. Asiakkailta se edellyttää omatoimisuutta sekä kykyä hankkia tietoa ja arvioida palveluntuottajien palvelujen sisältöä ja laatua. Se saattaa olla ongelma tietyille asiakasryhmille. Viranomaisen näkökulmasta ulkoistamisen mukanaan tuoma palvelujen pirstaleisuus tuo lisää haasteita valvontaan. Eriarvoisuus palvelujen saatavuudessa lisää sekä valvonnan tarvetta että kantelujen määrää.

Myös kunta- ja palvelurakenteen muutosvaiheessa on Itä-Suomessa ennakoitavissa kantelujen määrän kasvu, jos palvelujen käyttäjät kokevat palvelujen saatavuudessa ongelmia. Ympäristölupavastuualueella lupakäsittelyvaiheessa tehtävien muistutusten ja hallintopakkohakemusten määrät kasvanevat.

## **Alueet ja turvallisuus**

Itä-Suomen pitkät etäisyydet, harva asutus ja väestön ikääntyminen ovat hallinnolle haaste turvallisuuden takaamiseksi. Väestöä siirtyy kasvukeskuksiin ja laajemmista alueista tulee harvaan asuttuja, joilla viranomaiset joutuvat karsimaan palveluverkkoja. Turvallisuuspalvelujen saatavuuden varmistaminen vaatii viranomaisten välistä ja järjestöjen kanssa tehtävää yhteistyötä. Järjestöjen tuottamalla turvallisuuspalveluilla on suuri merkitys. Sopimuspalokunnilla on merkittävä rooli pelastuspalvelujen saatavuudessa. Väestön ikääntyessä ja vähentyessä vapaaehtoiseen palokuntatyöhön saatava ja kelpaava henkilöstö harvenee.

Etäisyyksien takia mobiilipalveluja on kehitettävä. Aluehallintovirastolle toimivat palvelut sekä tasapuolinen ja yhtenäinen viranomaisvalvonta haja-asutusalueilla tulevat olemaan erityishaaste. Toisaalta turvallisuuspalvelujen kysyntä kasvukeskuksissa kasvaa ja turvallisuusongelmat kasaantuvat, mikä vaatii usean viranomaisen yhtäaikaista toimenpiteitä.

Maapalloistumisen myötä nopeutuneet yhteydet tarjoavat kilpailukykyisen toimintaympäristön talouselämälle ja lisäävät kansalaisten mahdollisuuksia liikkua maailmalla. Suomeen suuntautuva liikkuminen lisääntyy. Maailmalla olevat ei-toivotut ilmiöt leviävät nopeasti ja ovat alueen omin toimenpitein vaikeasti torjuttavissa. Rajavalvonnan automatisoiminen ja rajavartijoiden määrän vähentyminen voivat heikentää kansalaisten turvallisuudentunnetta.

## **Poliisin toimintaympäristöön liittyvät näkökohdat**

Lasten, nuorten ja ikääntyvän väestön syrjäytyminen on vakava yhteiskunnallinen ongelma, jonka torjumiseksi sisäisen turvallisuuden eri toimijoilta edellytetään nykyistä aktiivisempaa roolia. Syrjäytymisen ennaltaehkäisyssä alueellinen turvallisuussuunnittelu on ratkaisevassa asemassa ja sitä voidaan kehittää sisällöllisesti nykyistä monialaisempaan suuntaan. Koulujen omapoliisi -järjestelmän kehittäminen, kuntien kotouttamisohjelmat sekä kaikilta turvallisuusviranomaisilta edellytettävä yhdenvertaisuussuunnitelma ovat turvallisuussuunnittelun keskeisiä haasteita. Poliisilaitosten ja hätäkeskusten yhteistyömahdollisuuksia hyödyntävissä palvelutasotavoitteissa voidaan ottaa huomioon myös syrjäytymisen ehkäisyä koskevat näkökohdat.

Julkisen vallan toimesta tuotettavien turvallisuuspalvelujen tasapuolinen alueellinen saatavuus on yksi suurimmista haasteista turvallisuusviranomaisten toiminnassa. Tulevaisuudessa tehtäviä joudutaan priorisoimaan ja suuntaamaan akuutteihin turvallisuusuhkiin ja samalla ottamaan huomioon ennalta estävän toiminnan vaatimukset. Kehittyvällä valvontateknologialla voidaan päästä alueelliseen kattavuuteen suuntaamalla viranomaisvalvontaa kriittisimpiin alueisiin ja kohteisiin esimerkiksi liikennevalvonnassa ja järjestyshäiriöiden ennalta estämisessä.

Kehittämällä sähköistä asiointia ja julkisia palvelumuotoja voidaan vaikuttaa alueellisesti kattavan palveluverkon rakenteeseen ja pysyvyyteen. Viranomaisten välistä tietojenvaihtoa voidaan tehostaa sähköistämällä ja kehittämällä prosesseja, jolloin palveluvalikoimaan voidaan tarvittaessa lisätä uusia kansalaisten turvallisuutta ja rikosten ennalta estävyyttä lisääviä sovelluksia. Lupatoiminnan avulla viranomaisilla on mahdollisuus puuttua esimerkiksi pimeään työvoiman käyttöön sekä järjestäytyneen rikollisuuden toimintaan, jossa yrityksiä käytetään rikok-

sentekovälineinä. Tietotekniikkarikoksiin ja tietoverkkoihin kohdistuviin uhkiin voidaan varautua kehittämällä tietojärjestelmiä ja olemalla mukana tietoverkoissa käytävässä kansalaiskeskustelussa.

Turvapaikanhakijoiden määrä on viime vuosina noussut voimakkaasti ja turvapaikkahakemusten käsittelyajat ovat pidentyneet. Turvallisuusviranomaisen kannalta keskeinen haaste on maahanmuuttovastaisuuden vähentäminen ja rasismirikosten ennaltaehkäisy. Esimerkiksi poliisi edistää hyvän maahanmuuttopolitiikan toteutumista parantamalla maahanmuuttajien ja etnisten vähemmistöjen turvallisuuspalveluja sekä luo yhteyksiä maahanmuuttajayhteisöihin hyödyntämällä muun muassa koulupoliisitoimintaa, verkostotyötä sekä kohdennettua viestintää. Maahanmuuttajien valvonnallisen tilannekuvan kehittäminen on tärkeä kehittämiskohde toteutettaessa aktiivista ja vastuullista maahanmuuttopolitiikkaa.

### **Yhteiskunnan nopea rakennemuutos ja monikulttuurisuuden lisääntyminen**

Maahanmuuttajien määrän kasvu on suurta vaikuttaen väestörakenteeseen. Ulkomaalaisia työntekijöitä on useilla aloilla. Myös vilkas raja-alueyhteistyö, lisääntynyt matkailu ja palvelutarjonta vaikuttavat englannin- ja venäjänkielisten palvelujen kysyntään. Kansainvälistyminen ja monikulttuurisuus luovat tarpeita ohjaukselle ja valvonnalle kulttuurierojen takia.

Maahanmuuttajien kotoutumisessa on haasteita ja syrjäytymisriskejä: mm. maahanmuuttajien työttömyysaste on korkea. Vaikeassa taloustilanteessa ja työttömyyden kasvaessa maahanmuuttajien määrän lisääntyminen ja monikulttuurisuus voidaan kokea uhkana.

Itä-Suomen yliopiston ja ammattikorkeakoulujen mahdollisuudet ja alueen runsas kulttuuritarjonta auttavat sopeutumaan rakennemuutokseen ja monikulttuurisuuden lisääntymiseen.

### **Ilmastonmuutos ja elinkeinorakenteen muutokset**

Ilmastonmuutoksen hillitseminen ja sopeutuminen on globaali haaste. Vesistöjen ja pohjavesivarojen käytön ohjaamisessa on varauduttava tulviin ja kuiviin kausiin. Myös myrskyt saattavat aiheuttaa laajoja tuhoja ja vaikuttaa sähkön jakeluun ja tietoliikenneyhteyksiin.

Itä-Suomen alue kuuluu pääasiassa puhtaiden ja laajojen vesistöjen Vuoksen alueeseen. Vesistöjen virkistyskäyttö on merkittävää. Vesistöt ovat tärkeitä vesiliikenteelle ja vesivoiman tuotannolle. Vesienhoidolla varmistetaan vesistöjen hyvää tilaa ja vesiluonnon säilymistä sekä matkailuelinkeinojen edellytyksiä, joita aluehallintovirasto tulee osaltaan tukemaan.

Luontoon ja luonnonvarojen hyväksikäyttöön tukeutuvien elinkeinojen kuten metsä- ja turvetuotannon, kaivostoiminnan ja bioenergian merkitys kasvaa myös Itä-Suomessa.

Elintarviketuotannon kansainvälistyminen ja alkutuotannon rakennemuutos lisäävät elintarviketurvallisuuden ja eläinten hyvinvoinnin riskejä. Vapaa liikkuvuus tulee korostamaan valmiussuunnitteluun sekä helposti leviävien eläintautien ja zoonoosien ennaltaehkäisyä.

Maailmantalouden elpyminen luo mahdollisuuksia, jotka eivät realisoidu automaattisesti. Kehitys ei palaudu entiselle uralle, vaan talouden rakenteet muuttuvat. Uudelle kasvulle on pyrittävä luomaan Itä-Suomessa hyvät edellytykset.

## Siirtyminen sähköiseen maailmaan

Tietojärjestelmien ja sähköisten palvelujen kehittäminen on tärkeää. Perinteisesti tehdystä kuntaohjauksesta ja tietojen keräämisestä voidaan luopua. Sähköpostin välityksellä asioiden käsittely saadaan toimivaksi, tehokkaaksi ja luotettavaksi. Sähköisen allekirjoituksen saaminen viranomaiskäyttöön on ohjauksen ja valvonnan kannalta tärkeää.

Tietoliikenneyhteyksien tila on merkittävä tekijä sähköisten palvelujen kehittämiselle ja yritysten toimintaedellytyksille. Laajakaistatilanne Itä-Suomessa ei ole hyvä. Ongelmaa parannetaan Laajakaista kaikille -hankkeella. Itä-Suomi voisi olla valtakunnallisena pilottialueena sähköisten palvelukanavien ja yhteispalvelun kehittäjänä muiden tahojen kanssa.

Palvelujen tasapuolinen saatavuus ja asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu on huomioitava aluehallintovirastossa. Tietoliikenneyhteysongelmat hankaloittavat kansalaisten ja viranomaisten yhteydenpitoa. Perinteiset palvelumuodot tuleekin säilyttää, sillä on huomioitava ikään-tyneemmän väen resurssit sähköisten palvelujen käyttämisessä. Aluehallintoviraston toiminta organisoidaan niin, että toiminta tukee sähköisen asioinnin kehittämistä. Ympäristölupavastuualueella tullaan siirtymään sähköiseen asiointiympäristöön ja lupien käsittelyyn. Aluehallintovirasto osallistuu sähköisen asioinnin vauhdittamiseen.

## 2. Strateginen tuloksellisuus

### 2.1 Vaikuttavuus

Vuoden 2010 talousarviossa valtiovarainministeriö on asettanut seuraavat yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet, joiden saavuttamisesta tai seurannasta aluehallintovirasto omalta osaltaan vastaa:

Perusoikeudet ja oikeusturva toteutuvat

- Kantelut
  - kantelujen määrä (toimenpiteitä aiheuttaneet/muut)
  - kanteluissa todetut vakavat puutteet / aluehallintoviraston toimenpiteet
  - kantelun kohteena olevan toiminnan muutokset
- Luvat ja muut päätökset
  - muutoksenhaku aluehallintoviraston päätökseen ja päätöksen pysyvyys
  - ratkaisukäytäntöjen yhtenäisyys

Peruspalvelujen saatavuus turvataan ja alueen asukkaiden hyvinvointi lisääntyy

- Hyvinvointi
  - koulupudokkaiden määrä
  - huostaanottojen määrä
  - nuorten tekemät ja nuoriin kohdistuvat rikokset
  - alkoholin kulutus
  - kotona asuvien ikääntyneiden määrä

- Peruspalvelujen saatavuus
  - jonotusaika terveystalouteihin ja hoitotakuun toteutuminen
  - koulutuksen alueellinen saatavuus
  - kulttuuri-, liikunta- ja nuorisotoimen palvelujen saatavuus
  - liikennepalvelujen saatavuus
  - eläinlääkintöhuollon palvelujen saatavuus
  - jonotusaika talous- ja velkaneuvontaan
  - yhteispalvelun kattavuus
  - verkkopalvelujen saatavuus ja käyttö

Asuin-, työ- ja elinympäristön terveellisyys ja turvallisuus paranee

- poliisin ja pelastustoimen vasteajat
- väkivaltarikosten määrä ja selvitysaste
- työtaturmat
- tulipalojen määrä
- koti- ja vapaa-ajan tapaturmien määrä
- ilmoitettujen vesi- ja elintarvikevälikiteisten epidemioiden ja niissä sairastuneiden määrä
- salmonellan esiintyvyys elintarviketuotantoeläimissä
- teollisuuden ja yhdyskuntien fosfori- ja typpikuormitus sekä raskasmetallikuormitus vesistöihin
- rikki- ja typpipäästöt sekä hiukkaspäästöt ilmaan

## 2.2 Keskeiset toimintalinjat ja tulostavoitteet

Aluehallintovirasto seuraa, valvoo ja arvioi peruspalvelujen saatavuuden lain mukaista ja yhdenvertaista toteutumista.

Aluehallintovirasto arvioi vuotta 2009 koskevassa peruspalvelujen arvioinnissa erityisesti niiden peruspalvelujen saatavuutta, joilla on vaikutusta syrjäytymiskehitykseen ja näissä palveluissa olevia alueellisia eroja. Vuotta 2009 koskien virasto arvioi hallinnon toimivuuden kokonaisuudessa valtion alue- ja paikallishallinnolle asetettujen palvelutavoitteiden toteutumista ja yhteispalvelua, turvallisuuden kokonaisuudessa ennalta ehkäisevää toimintaa ja nopean avun saantia, tutkintapalvelujen laatua, osaamisen kokonaisuudessa perusopetuksen ja toisen asteen koulutuksen alueellista saavutettavuutta ja perusopetuksen jälkeistä välitöntä koulutukseen sijoittumista sekä kirjasto- ja nuorisotoimen palveluja sekä hyvinvoinnin kokonaisuudessa lastensuojeluun liittyvien palvelujen saatavuutta. Arvioinnissa käytetään hyväksi myös aiempien arviointien tuloksia ja päivitettyjä tietoja muun muassa talous- ja velkaneuvonnan saatavuudesta. Aluehallintovirasto huolehtii siitä, että asianomaiset elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset valmistelevat kirjasto-, liikunta- ja nuorisotoimen palveluja koskevan osuuden.

Vuotta 2010 koskevassa peruspalvelujen arvioinnissa aluehallintovirasto arvioi erityisesti hallinto- ja palvelurakenteiden muutosten vaikutusta peruspalvelujen saatavuuteen. Arviointikohdeena on muun muassa perusopetuksen ja toisen asteen koulutuksen alueellinen saavutettavuus.

Vuotta 2010 koskevassa arvioinnissa aluehallintovirasto huolehtii siitä, että asianomaiset elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset arvioivat myös liikennepalvelujen sekä kirjasto-, liikunta- ja nuorisotoimen palvelujen kokonaisuutta.

Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueet tuottavat tarvittaessa toimialansa aineistoa peruspalvelujen arviointiin.

### **Sosiaali- ja terveydenhuolto**

Aluehallintovirasto varmistaa väestön perusoikeuksien sekä potilas- ja asiakasturvallisuuden toteutumisen valvomalla ja ohjaamalla kunta- ja palvelurakennemuutosten toimeenpanoa. Palvelurakenteiden tulee muodostua väestön kannalta toimiviksi sekä johto- ja vastuusuhteiltaan selkeiksi siten, että niissä otetaan huomioon hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. Näin turvataan väestön yhdenvertaisuus ja laadukkaiden sosiaali- ja terveystalveluiden saatavuus asuinpaikasta riippumatta. Palvelujen ja toimintojen järjestämistä koskevassa ohjeistuksessa korostetaan erityisesti ehkäisevän toiminnan merkitystä ja toteuttamista.

#### Aluehallintovirasto

- edistää kansalaisten yhdenvertaisuutta parantamalla lupa- ja valvontatoiminnan yhdenmukaisuutta
- turvaa heikoimmassa asemassa olevien asiakasryhmien oikeuksien toteutumista
- varmistaa, että palvelutarpeen arviointi toteutuu alueella lakien mukaisissa määräajoissa
- seuraa julkisten ja yksityisten sosiaali- ja terveystalveluiden kokonaistilannetta ja palvelujen saatavuutta alueellaan ja puuttuu ilmeneviin epäkohtiin
- osallistuu hyvien käytäntöjen levittämiseen
- ohjaa ja tukee kunta- ja palvelurakennemuutosten mukaisten palvelurakenteiden muo-  
dostamista ja uudistustyötä.

Itä-Suomen aluehallintovirasto tekee sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissään yhteistyötä alueen kuntien ja kuntayhtymien kanssa.

Aluehallintovirasto varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan toimivuuden.

Sosiaali- ja terveysministeriö korostaa, että aluehallintovirastojen peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualueen työpanosta tulisi entistä määrätietoisemmin suunnata etukäteisvalvonnan kehittämiseen.

Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualueen valvonta painottuu 2010 – 2011 seuraaviin asioihin:

- uusien palvelurakenteiden selkeys, eheät palvelukokonaisuudet ja selkeät vastuusuhteet
- hoidon saatavuuden toteutumisen valvonta
- ympärivuorokautisen hoidon ja hoivan valvonta.

Aluehallintovirasto seuraa hoidon saatavuuden toteutumista Valviran kanssa laaditun toimintasuunnitelman mukaisesti. Valvonnassa kiinnitetään erityistä huomiota perusterveydenhuollon ja



mielenterveyspalveluiden saatavuuteen ja siihen, miten hoidon saatavuudesta tiedotetaan väestölle.

Aluehallintovirasto valvoo

- pitkäaikaista laitoshoidoa ja tehostettua palveluasumista
- kotiin annettavia palveluja ja kotihoitoa valtakunnallisen valvontasuunnitelman mukaisesti
- että lastensuojelun valvontasuunnitelmat on tehty ja lastensuojelun kuntaohjausta on vahvistettu
- että lääkehoidon potilasturvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota.

Aluehallintovirasto osallistuu alkoholista aiheutuvien haittojen ehkäisyyn viranomaisyhteistyössä.

Aluehallintovirasto parantaa valvonnan vaikuttavuutta

- edistämällä sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnanharjoittajien omaa valvontaa ja
- tiivistämällä viranomaisyhteistyötä.

Aluehallintovirasto osallistuu sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisten linjausten toimeenpanoon.

- Aluehallintovirasto osallistuu KASTE-ohjelman toimeenpanoon Kaste-ohjelman toimeenpanosuunnitelmassa määritellyllä tavalla.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (KASTE) vuosille 2009—2011 muodostaa palvelujärjestelmän uudistamisen puitteet. Kansalaisten toimivista peruspalveluista huolehditaan asuinpaikasta ja varallisuudesta riippumatta. Kaste-ohjelman tavoitteena on, että parannetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuutta ja laatua, turvataan henkilöstön riittävyys, vahvistetaan lasten turvallisia kasvu- ja kehitysympäristöjä. Sosiaalipalvelujen saatavuuden ja laadun kehittämisessä otetaan huomioon sukupuolten välinen tasa-arvo.

- Aluehallintovirasto osallistuu politiikkaohjelmien toimeenpanoon toiminnallisessa tulossopimuksessa määritellyllä tavalla.

Sosiaali- ja terveysministeriön vastuulla olevan Terveyden edistämisen politiikkaohjelman tavoitteina ovat väestön terveydentilan parantuminen ja terveyserojen kaventuminen. Tämä on mahdollista vähentämällä alkoholin ja tupakan kulutusta, alentamalla nuorten aikuisten miesten tapaturmaista ja väkivaltaista kuolleisuutta, kohentamalla työikäisten työkykyä ja ikääntyneiden toimintakykyä. Väestön, erityisesti nuorten, lihomiseen voidaan vaikuttaa terveellisillä ruokatottumuksilla sekä riittävällä liikunnalla.

Lapsiperheiden köyhyyttä vähennetään ja eriarvoistumiskehitykseen puututaan parantamalla lapsiperheiden taloudellista asemaa. Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin politiikkaohjelman tavoitteena on ehkäistä ja vähentää pahoinvointia sekä syrjäytymistä, vähentää toimeentulotuen pitkäaikaista tarvetta ja tukea perheiden hyvinvointia ja vanhemmuutta.

Aluehallintovirasto osallistuu ministeriön ohella myös muihin laajoihin sosiaaliturvajärjestelmän toimivuutta vahvistaviin kokonaisuuksiin toiminnallisessa tulossopimuksessa mainituilla tavoilla (esimerkiksi mielenterveys 2009- sekä PARAS-hanke).

Sosiaali- ja terveysministeriö linjaa aluehallintovirastojen toiminnallisen tulossopimuksen sekä Valviran ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tulossopimukset siten, että koko maassa valvontaa ja peruspalveluiden arviointia suoritetaan yhdenmukaisin kriteerein ja riittävin resurssein.

***Yhteistyö ja työnjako Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston, Valviran, kanssa***

Valvira ohjaa aluehallintovirastoja yhdenmukaiseen lupa- ja valvontakäytäntöön valvontasuunnitelmien mukaisesti.

- Valvontaa kohdennetaan eri asukas- ja potilasryhmille annettavaan pitkäaikaiseen laitoshoitoon ja tehostettuun palveluasumiseen, kotiin annettaviin palveluihin ja väkivallan ehkäisytyön toteutumisen valvontaan.

***Yhteistyö ja työnjako Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen, THL:n, kanssa***

Aluehallintovirastojen peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualueet ovat apuna jo toimeenpantujen ohjelmien arvioinneissa. Hyvinvointiosiot aluehallintovirastojen peruspalvelujen arviointiraportteihin ja niiden perusteella laadittavaan valtakunnalliseen raporttiin laatii Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL), jota aluehallintovirastot tukevat. Aluehallintovirastot hyödyntävät arvioinnin tuloksia omassa valvontatoiminnassaan ja sen suuntaamisessa.

Aluehallintovirastojen ja THL:n yhteistyön erityisenä painopistealueena on pandemian torjunta.

**Ympäristöterveydenhuolto**

Ympäristöterveydenhuollolla tarkoitetaan yksilön ja sen elinympäristön sekä väestön terveydensuojelua. Käytännössä ympäristöterveydenhuollolla tarkoitetaan elintarvike-, terveydensuojelu-, kemikaali-, tupakka-, eläinlääkintähuolto- ja kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetun lain toimeenpanoa kunnissa, aluehallinnossa ja keskushallinnossa.

Aluehallintovirasto edistää kuntien ympäristöterveydenhuollon yhteistoiminta-alueiden muodostumista mahdollistaen erikoistumisen ympäristöterveydenhuollon valvontatehtävissä. Lisäksi aluehallintovirasto tukee ja valvoo kuntien vastuulla olevan ympäristöterveydenhuoltoon liittyvän valvonnan toimeenpanoa.

Aluehallintovirasto varmistaa ympäristöterveydenhuollon viranomaisvalvonnan suunnitelmallisuuden, riskiperusteisuuden, yhdenmukaisuuden, kattavuuden ja kustannustehokkuuden toteutumisen ja yhtäläisen toimivuuden koko maassa.

Aluehallintovirasto varmistaa eläinlääkintäpalveluiden saatavuuden sekä edistää eläinten terveydenhuoltoa.

- aluehallintovirasto ohjaa, valvoo ja arvioi alueensa paikallisia valvontaviranomaisia sekä suorittaa valvontaa itse
- aluehallintovirasto osallistuu keskusvirastojen rinnalla ympäristöterveydenhuollon valtakunnallisten valvontaohjelmien toteuttamiseen
- aluehallintovirasto vastaa alueensa kuntien ympäristöterveydenhuollon valvontasuunnitelmien ohjauksesta ja suunnitelmien ja niiden toteutumisen arvioinnista
- aluehallintovirasto edistää valvonnan asiakkaiden ja viranomaisten vuorovaikutusta

#### *Yhteistyö ja työnjako Valviran, Eviran ja Turvatekniikan keskuksen (TUKES) kanssa*

Aluehallintovirastot osallistuvat ympäristöterveydenhuollon yhteisen ja toimialakohtaisten valvontaohjelmien laatimiseen, kehittämiseen ja toimeenpanoon.

#### **Ympäristönsuojelu ja ympäristön kestävä käyttö**

Aluehallintovirasto turvaa hyvän ympäristönsuojelun tason ja ympäristön kestävä käytön sekä kansalaisten ja yritysten mahdollisuuden vaikuttaa elin- ja toimintaympäristöään koskevaan päätöksentekoon ympäristönsuojelulain ja vesilain mukaisten lupien ja muiden hakemusten käsittelyssä.

Ympäristönsuojelu- ja vesilain mukaisten lupien ja muiden hakemusasioiden käsittelyssä tavoitteena on, että:

- Asiat käsitellään laadukkaasti ja joutuisasti.
- Lupien uusiminen ja tarkistaminen hoidetaan tehokkaasti.
- Asioiden käsittelyajasta ei aiheudu kohtuutonta haittaa asianosaisille.
- Luvat myönnetään yhtenäisin perustein koko maassa.
- Lupien käsittelyä tehostetaan keventämällä ja yksinkertaistamalla työmenetelmiä sekä hyödyntämällä sähköistä hakemus- ja käsittelyjärjestelmää. Käsittelyn tehostamisessa turvataan hyvä asiakaspalvelu, oikeusturva ja ympäristönsuojelun taso.

## Sivistystoimi

Aluehallintovirasto edistää kansalaisten oikeusturvan toteutumista opetustoimen alueella lainsäädännön mukaisena muutoksenhaku-, oikaisu- ja osin laillisuusvalvontaviranomaisena ja tehtävään liittyvällä informaatio-ohjauksella.

- Aluehallintovirasto käsittelee sille lähetetyt valitukset, oppilasarvioinnin oikaisupyynnöt, kantelut ja lausuntopyynnöt sekä arvioi niiden pohjalta oikeusturvan tilaa ja toteutumista kansalaisten yhdenvertaisuuden sekä oppilaiden ja opiskelijoiden oikeusturvan näkökulmasta.
- Aluehallintovirasto arvioi mahdollisten opetushenkilöstön lomautusten aikana toteutettujen opetusjärjestelyjen lainmukaisuutta ja seuraa lomautusten vaikutuksia.
- Aluehallintovirasto antaa koulutusta, ohjausta ja neuvontaa oikeusturvaan liittyvissä asioissa.

Aluehallintovirasto edistää osaltaan valtakunnallisten koulutuspoliittisten tavoitteiden toteutumista tehtäväalueeseen kuuluvalla lyhytkestoisella opetushenkilöstön täydennyskoulutuksella ja informaatiotilaisuuksilla.

- Aluehallintovirasto edistää valtakunnallisten koulutuspoliittisten tavoitteiden toteutumista alueen tarpeet huomioon ottaen lyhytkestoisilla koulutus- ja informaatiotilaisuuksilla.
- Aluehallintovirastot tekevät keskinäistä yhteistyötä valtakunnallisesti järjestettävien koulutusteemojen toteuttamisessa.

Aluehallintovirasto osallistuu vuonna 2010 käynnistettävän Osaava-täydennyskoulutusohjelman toimeenpanoon.

## Kuluttaja- ja kilpailuasiat

Aluehallintovirasto edistää tervettä ja toimivaa taloudellista kilpailua sekä kuluttajien luottamusta markkinoiden toimintaan.

Kuluttajapoliittisen ohjelman 2008-2011 mukaan kuluttajapoliittisilla toimenpiteillä varmistetaan toimivat ja turvalliset markkinat sekä julkiset palvelut sekä korkea kuluttajansuojan taso. Kilpailu- ja kuluttajapolitiikan tavoitteena on markkinoiden tehokas toiminta ja tehokkuushyötyjen tasapuolinen jakautuminen markkinaosapuolten kesken. Kuluttaja- ja kilpai-

lunäkökulma otetaan huomioon kaikilla asian kannalta merkityksellisillä politiikan lohkoilla. Kuluttajan oikeussuojaa määrävän lainsäädännön ohella tehokas valvonta on merkittävässä asemassa.

Tavoitteena on, että

- aluehallintovirasto palvelee toimialueensa kansalaisia ja elinkeinonharjoittajia taloudellista kilpailua ja kilpailunrajoituksia koskevissa asioissa ja edistää kilpailusääntöjen tuntemusta alueellaan.
- aluehallintovirasto vaikuttaa yhdessä Kilpailuviraston kanssa julkisen ja yksityisen elinkeinotoiminnan järjestämiseen kilpailuneutraliteetin varmistamiseksi.
- aluehallintovirasto parantaa markkinoiden toimivuutta tehokkaalla puuttumisella kartelli- viiheisiin sekä kilpailijoiden poissuljentaan markkinoilta.
- aluehallintovirasto keskittyy toiminnassa olennaisiin kilpailunrajoituksiin sekä instituutio- naalisiin kilpailunesteisiin ja -rajoituksiin.
- aluehallintovirasto vaikuttaa kuluttajien hintatietoisuuteen ja vahvistaa kuluttajien omia toimintamahdollisuuksia osallistumalla hintaa koskevien selvitysten ja vertailujen tekemi- seen yhteisesti Kuluttajaviraston kanssa valmistellun suunnitelman mukaan.
- aluehallintovirasto voi lisäksi tehdä Kuluttajaviraston toimeksiannolla aiheiltaan kuluttaja- poliittisen ohjelman painopisteisiin kohdennettuja alueellisia vertailuja.
- aluehallintovirasto varmistaa ylivelkaantumisesta aiheutuvien ongelmien vähentämiseksi ta- lous- ja velkaneuvonnan riittävän saatavuuden ja laadun.
- aluehallintovirasto avustaa valmismatkanostajien taloudellisen turvallisuuden varmistami- seksi Kuluttajavirastoa valmismatkaliikelaissa mainitun rekisteröitymis- ja vakuudenaset- tamisvelvollisuuden valvonnassa, valvoo valmismatkaliikerekisteriin rekisteröitymättömiä yrityksiä ja osallistuu vuosittain tehtävään valmismatkaliikkeiden valvontakampanjaan Ku- luttajaviraston kanssa valmistellun suunnitelman mukaisesti.
- aluehallintovirasto avustaa kuluttajien oikeudellisen aseman parantamiseksi Kuluttajaviras- toa/kuluttaja-asiamiestä hinnan ilmoittamista koskevissa asioissa ja kulutusluottojen val- vonnassa, valvoo yritysten hinnan ilmoittamista ja kulutusluottosäännöksiä ja osallistuu vuosittain tehtävään kulutusluottojen ja/tai hintamerkintöjen valvontakampanjaan viraston kanssa valmistellun suunnitelman mukaisesti.
- aluehallintovirasto valvoo teknisen vaatimustenmukaisuuden varmistamiseksi mittaamisvä- lineiden vakaamisesta annettujen säännösten ja määräysten noudattamista.
- aluehallintovirasto kohdentaa kiinteistön- ja vuokrahuoneistojen välitysvalvontaa tehok- kaasti toimialalle varmistaen kuluttajien taloudellista ja oikeudellista turvallisuutta sekä markkinoiden toimivuutta. Valvonta on aktiivista ja oma-aloitteista. Valvonnassa kehitetään ennaltaehkäiseviä toimintamuotoja.

## Sisäinen turvallisuus

Aluehallintovirasto osallistuu sisäisen turvallisuuden ohjelmassa asetettujen tavoitteiden toteuttamiseen.

Poliisin toiminnalliset tavoitteet asetetaan poliisihallituksen vahvistamassa toiminta- ja talous- suunnitelmassa.

Aluehallintovirasto edistää erityisesti seuraavien sisäisen turvallisuuden ohjelmassa asetettujen poikkihallinnollisten toimenpiteiden toteuttamista alueellaan:

- edistetään turvallisuusalan toimijoiden osallistumista monialaiseen varhaisen puuttumisen toimintaan
- edistetään paikallista turvallisuussuunnittelua alueella ja pelastustoimen, järjestöjen ja elinkeinoelämän osallistumista turvallisuusyhteistyöhön
- lisätään erityisesti harvaan asutuilla alueilla viranomaisten välistä ja järjestöjen kanssa tehtävää yhteistyötä
- parannetaan asumisen turvallisuutta, mm. asumisen paloturvallisuuden toimenpideohjelman toimeenpano
- vähennetään lapsiin ja nuoriin kohdistuvaa sekä perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa
- varmistetaan oppilaitosten ja muiden julkisten tilojen turvallisuus alueella
- tehostetaan suuronnettomuuksiin ja ympäristötuhoihin varautumista ja niiden hallintaa

Toimenpiteiden edistämiseksi aluehallintovirasto tukee poikkihallinnollisia ja sektorirajat ylittävien kumppanuuksien ja yhteistoimintaverkostojen syntymistä ja toimintaa alueella sekä varmistaa yhteistyön turvallisuusasioissa elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten kanssa. Aluehallintoviraston pelastustoimen ja varautumisen vastuualue edistää kumppanuuteen perustuvia järjestelyjä pelastuslaitosten kanssa sisäisen turvallisuuden ohjelman toteuttamisessa.

Aluehallintovirasto osallistuu väkivallasta aiheutuvien ongelmien vähentämiseen viranomaisyhteistyön keinoin valtakunnallisen valvontasuunnitelman mukaisesti.

Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualue tukee sisäisen turvallisuuden ohjelman laatimista ja toimeenpanoa silloin kun asia liittyy sen toimialueeseen.

Aluehallintovirasto tehostaa osaltaan ennalta ehkäisevää toimintaa.

Aluehallintovirasto edistää toimintaa, jolla turvallisuuden kannalta keskeisten palvelujen painopistettä siirretään ennalta ehkäisevään toimintaan korjaavan toiminnan sijasta.

Aluehallintovirasto tehostaa ennalta ehkäisevää toimintaa alueella

- edistämällä ja vakiinnuttamalla moniammatillisia työmuotoja ja varhaista puuttumista
- edistämällä toimintaa, jossa turvallisuusseikat otetaan huomioon rakennetun ympäristön suunnittelussa

Aluehallintovirasto huolehtii toimivaltansa puitteissa ihmisten ja yhteiskunnan turvallisuudesta muuttuvissa oloissa.

Ihmisten ja yhteiskunnan turvallisuudesta huolehtiminen muuttuvissa oloissa edellyttää, että sisäisen turvallisuuden palvelut ovat kaikkien saatavilla. Sähköisten palvelujen määrän lisääntyminen edellyttää toimivia ja kattavia tietoverkkoyhteyksiä.

Aluehallintovirasto varmistaa, että

- viranomaisten toiminta onnettomuus- ja muissa häiriötilanteissa on tehokasta
- viranomaisten toiminta perustuu yhteistyöhön ja kumppanuuteen silloin, kun turvallisuuden ylläpitäminen sitä edellyttää
- viranomaiset yhteistyössä järjestöjen kanssa parantavat ihmisten ja yhteisöjen valmiuksia ylläpitää omaa ja läheistensä turvallisuutta
- alueella vakinaisesti asuvilla ja osavuotisesti oleskelevilla ihmisillä on riittävästi tietoa siitä, miten heidän tulee toimia häiriö- ja kriisitilanteissa.

## Varautuminen

Aluehallintoviraston tehtävänä on

- varautumisen yhteensovittaminen alueella ja siihen liittyvän yhteistoiminnan järjestäminen
- valmiussuunnittelun yhteensovittaminen
- alueellisten maanpuolustuskurssien järjestäminen
- kuntien valmiussuunnittelun tukeminen, valmiusharjoitusten järjestäminen sekä alue- ja paikallishallinnon turvallisuussuunnittelun edistäminen.

- Aluehallintovirasto huolehtii siitä, että varautumisen viranomaisyhteistoiminta on organisoitu
- Aluehallintovirasto järjestää eri toimijoiden yhteistoiminta- ja valmiusharjoituksia ottaen huomioon pelastustoimen harjoitusstrategian linjaukset.
- Aluehallintovirasto järjestää toimialueellaan alueellisia maanpuolustuskursseja.
- Aluehallintovirasto selvittää kuntien valmiussuunnittelun ajantasaisuuden.
- Aluehallintovirasto huolehtii siitä, että sillä on riittävä valmius kriisi- ja erityistilanteita varten.
- Aluehallintovirasto vastaa toimialojensa valmiussuunnittelusta.
- Aluehallintovirasto arvioi päivittäistavarahuollon toimintaa sekä tarkistaa kuntien päivittäistavarahuollon varautumissuunnittelun ajantasaisuuden.
- Aluehallintovirastolla on ajantasainen tilannekuva toimialueensa varautumisen tilanteesta. Aluehallintovirasto välittää varautumisen tilannekuvan muille viranomaisille.
- Aluehallintovirasto laatii tarvittaessa aluettaan koskevan pelastustoimen ja varautumisen strategian.

Aluehallintovirasto varautuu omalla toimialallaan yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamisen strategian mukaisiin uhkakuviin.

- Aluehallintovirasto on asianmukaisesti varautunut YETTS:n mukaisiin normaaliolojen häiriö- ja erityistilanteisiin.
- Aluehallintovirasto varautuu häiriötilanteisiin kuten pandemiaan tai muuhun laaja-alaiseen vakavaan tartuntatautilanteeseen.
- Aluehallintovirasto tukee ja edistää osaltaan viranomaisradioverkon (VIRVE) käyttöönottoa alueellaan.

## Kriisijohtaminen

Aluehallinnossa on käytössä kaikkien toimijoiden tuntema ja harjoittelema kriisijohtamisen toimintamalli. Se perustuu toimivaltaisen viranomaisen johtamaan toimintaan sekä siihen osallistuvien muiden viranomaisten ja tahojen yhteistoimintaan. Sen yhteys valtiotason kriisijohtamiseen on varmistettu.

Aluehallintoviraston tehtävänä alueella on viranomaisten johtaessa turvallisuuteen liittyviä tilanteita tukea toimivaltaisia viranomaisia ja tarvittaessa sovittaa yhteen toimintaa niiden kesken.

Tämän ohella aluehallintovirasto toimivaltansa puitteissa yhteensovittaa aluehallintoviraston sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten keskinäistä yhteistoimintaa kaikissa turvallisuustilanteissa.

## Pelastustoimi

Aluehallintoviraston tehtävänä on ohjata ja johtaa pelastustoimen suunnittelua aluehallintoviraston toimialueella sekä huolehtia osaltaan suunnitelmien yhteensovittamisesta. Tätä varten aluehallintovirasto edistää pelastuslaitoksen ja muiden alueellisten toimijoiden välistä yhteistyötä.

Aluehallintoviraston pelastustoimi ja varautuminen vastuualue osallistuu pelastustoimen alueiden sekä pelastustoimintaan osallistuvien muiden viranomaisten ja yhteisöjen yhteistoimintaa edistäviä suuronnettomuus- ja valmiusharjoituksien sekä harjoituksia edeltävän koulutuksen järjestämiseen ja suunnitteluun perustuen pelastustoimen harjoitusstrategiaan.

Aluehallintoviraston pelastustoimi ja varautuminen vastuualueen tehtävänä on huolehtia aluehallintoviraston alueen pelastustoimen valvonnasta, palvelujen arvioinnista sekä raportoinnista sisäasiainministeriölle.

- Aluehallintovirasto valvoo, että pelastustoimen palvelutasopäätökset on tehty asianmukaisesti ja että palvelutaso toteutuu.



- Aluehallintovirasto varmistaa kykynsä huolehtia pelastuslain mukaisista tehtävistään onnettomuustilanteissa.
- Aluehallintovirasto lisää osaltaan viranomaisten ja järjestöjen yhteistoimintaa erityisesti harvaan asutuilla alueilla.
- Aluehallintovirasto edistää omalla toiminnallaan pelastushenkilöstön toimintakykyä tukevia hankkeita.

Pelastuslain kokonaisuudistus on käynnissä sisäasiainministeriössä. Lain on tarkoitus tulla voimaan vuoden 2011 alussa. Aluehallintoviraston tehtäviin on tulossa muutoksia entisten lääninhallitusten tehtäviin nähden. Tavoitteet tarkistetaan uuden lainsäädännön mukaisiksi.

### **Kansainvälinen toiminta**

Aluehallintovirasto osallistuu kansainväliseen yhteistyöhön ja lähialueyhteistyöhön toimialaansa kuuluvissa asioissa.

- Aluehallintovirasto huolehtii valtion aluehallinnon kansainvälisen yhteistyön jatkuvuudesta ja koordinoinnista uudistuksen yhteydessä yhteistyössä muiden aluehallinnon toimijoiden kanssa.
- Aluehallintovirasto ottaa huomioon toiminnassaan EU:n sosiaali- ja terveydenhuollon ammatinharjoittamiseen ja väestön liikkuvuuteen liittyvät direktiivit.
- Aluehallintovirasto toteuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon lähialueyhteistyötä lähialuestrategian (UM) painopisteiden mukaisesti (perusterveydenhuolto, terveyden edistäminen, lasten ja nuorten palvelut, vammaishuolto ja päihteiden käytön vähentäminen).
- Aluehallintovirasto edistää opetusalan toimijoiden kansainvälisen yhteistyön syntymistä ja lähialueyhteistyötä sekä luo mahdollisuuksia yhteisten kehittämistarpeiden tunnistamiseen ja uusien kehittämishankkeiden identifiointiin.
- Aluehallintovirasto tiedottaa alueellaan Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskuksen CIMOn tarjoamista kansainvälistämispalveluista vuosittain tehtävien sopimusten (Elinikäisen oppimisen ohjelma/Comenius ja Nordplus) mukaisesti.
- Aluehallintovirasto toimii aktiivisesti pelastustoiminnan kansainvälisessä yhteistyössä lähialueiden kanssa kansainvälisten sopimusten edellyttämällä tavalla.
- Aluehallintovirasto ylläpitää kontakteja Venäjän eläinlääkintäviranomaisiin tiedonkulun varmistamiseksi lähialueen eläintautitilanteissa.
- Aluehallintovirasto huolehtii ympäristöterveydenhuollon ja eläinlääkintähuollon kansainvälisestä yhteistyöstä ja EU-lainsäädännön mukaisten velvoitteiden toimeenpanosta.
- Aluehallintoviraston ympäristölupavastuualue toimii aktiivisesti ympäristösuojelua edistävässä kansainvälisessä yhteistyössä toimialakohtaisissa BAT-ryhmissä.

## Asiakslähtöisyys

Aluehallintovirasto parantaa toimintansa asiakslähtöisyyttä asiakaspalautejärjestelmän, asiakassegmentoinnin ja toiminnan vuorovaikutteisuuden lisäämisen avulla.

- Aluehallintovirasto kiinnittää erityistä huomiota vuorovaikutteisuuden lisäämiseen asiakkaiden ja sidosryhmien kesken sekä poikkihallinnollisesti mm. perustamalla asiakasryhmittäin yhteistyöryhmiä/neuvottelukuntia ja luomalla yhteistyöfoorumeita.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto ohjaa ja koordinoi tavoitteiden toteuttamista verkostomaisesti työskennellen aluehallintovirastojen kanssa.

- Etelä-Suomen aluehallintovirasto tekee aluehallintovirastoille yksityiskohtaisen asiakassegmentoinnin, jossa on mm. ryhmitelty myös annettavat palvelut ja palvelukanavat hyödyntäen erityisesti sähköisen asioinnin mahdollisuuksia.
- Etelä-Suomen aluehallintovirasto kehittää aluehallintovirastoille yhteisiä menetelmiä asiakaspalautteen kokoamiseksi ja analysoimiseksi. Etelä-Suomen aluehallintovirasto laatii aluehallintovirastoille yhteisen asiakaskyselymallin, jonka aluehallintovirastot ottavat käyttöön ja toteuttavat vuoden 2011 lopulla.

## Palvelukanavat

Aluehallintovirasto tarjoaa palvelujaan asiointipalvelun, asiantuntijapalvelun ja sähköinen palvelu -kanavien kautta siten, että panostetaan sähköisten palvelujen rakentamiseen ja lisätään palvelujen tarjontaa myös yhteispalvelupisteissä.

- Aluehallintovirasto toteuttaa palvelujensa tarjoamisen laaditun palvelukartan ja palvelukanavien käyttöä koskevan suunnitelman mukaisesti.
- Aluehallintovirastolla on käytössä menettely, jolla asiakas ohjataan tarvittaessa syvällisempään asiantuntijapalveluun.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto ohjaa ja koordinoi tavoitteen toteuttamista verkostomaisesti työskennellen aluehallintovirastojen kanssa.

- Etelä-Suomen aluehallintovirasto laatii asiakassegmentointiin, prosessien kehittämiseen ja sähköisten palvelujen tehokkaaseen hyödyntämiseen perustuvan suunnitelman palvelukanavien käytöstä palveluittain.

Aluehallintovirasto edistää valtion palveluntuottajien yhteistyötä.

- Aluehallintovirasto edistää valtion palveluntuottajien yhteistyötä ja arvioi yhteispalvelun kehitystä osana peruspalvelujen arviointia.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto koordinoi toimintaa valtakunnallisesti.

- Etelä-Suomen aluehallintovirasto kehittää yhteispalvelua valtakunnallisesti edistämällä palvelujen tarjontaa yhteispalvelupisteissä aluehallintovirastojen palvelukanavia koskevien suunnitelmien mukaisesti.
- Etelä-Suomen aluehallintovirasto vastaa yhteispalvelun verkkosivuston ja valtakunnallisen tietokannan kehittämisestä ja ylläpidosta.

### Sähköinen asiointi

Aluehallintovirastot laativat yhteisen verkkopalvelujen toteuttamissuunnitelman, jossa täsmennetään ne palvelut, jotka tullaan sähköistämään vuoden 2013 loppuun mennessä. Erityistä huomiota kiinnitetään suurivolyymisten palveluiden sähköistämiseen.

- Aluehallintovirasto osallistuu sähköisen asioinnin toteuttamiseen verkkopalvelujen toteuttamissuunnitelman mukaisesti.
- Sähköisen asioinnin toteuttamista varten luodaan yhteistyöverkosto (ministeriö, tietohallinto, Valtiokonttori, ValtIT, Etelä-Suomen aluehallintovirasto). Sähköisen asioinnin toteuttamisessa otetaan huomioon yleiset valtionhallinnon linjaukset sekä yleiset verkkopalvelujen saavutettavuuteen, käytettävyyteen, luotettavuuteen ja avoimuuteen luodut periaatteet. Sähköisen asioinnin suunnittelussa ja toteuttamisessa hyödynnetään valtakunnallisia ratkaisuja mm. asiointitilin, tunnistautumisen ja perusrekistereiden suorakäytön suhteen.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto ohjaa ja koordinoi tavoitteen toteuttamista verkostomaisesti työskennellen aluehallintovirastojen kanssa.

- Etelä-Suomen aluehallintovirasto laatii yhteisen verkkopalvelujen toteuttamissuunnitelman yhteistyössä aluehallintovirastojen kanssa.
- Etelä-Suomen aluehallintovirasto ohjaa ja koordinoi aluehallintovirastojen sähköisen asioinnin toteuttamista.

### Prosessit

Aluehallintovirasto toimii vastuualuerajat ylittävässä poikkihallinnollisessa yhteistyössä ja hyödyntää tästä saatavia synergiaetuja.

Aluehallintovirasto ottaa käyttöön prosessijohtamisen toimintamalleja sekä tunnistaa, kuvaavaa ja kehittää ydin- ja tukiprosesseja.

- Aluehallintovirasto nimeää määritellyille ydinprosesseille omistajat (koordinaattorit).
- Etelä-Suomen aluehallintovirasto valmistelee yhdessä muiden aluehallintovirastojen kanssa suunnitelman tukiprosessien ja asiakasprosessien kartoittamisesta ja kehittämisestä.
- Aluehallintovirasto kehittää tukiprosesseja ja asiakasprosesseja laadittavan suunnitelman mukaisesti.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto ohjaa ja koordinoi tavoitteiden toteuttamista verkostomaisesti työskennellen aluehallintovirastojen ja ohjaavan ministeriön kanssa.

- Etelä-Suomen aluehallintovirasto kartoittaa yhdessä muiden aluehallintovirastojen kanssa aluehallintovirastojen osaprosessit.
- Etelä-Suomen aluehallintovirasto suunnittelee aluehallintovirastojen yhteisen prosessien mallintamismenetelmän aluehallintovirastojen prosessien johtamisen tueksi sekä ohjaa ja koordinoi prosessien kuvaamista ja yhdenmukaistamista aluehallintovirastoissa.

### **Laadun arviointi**

Aluehallintovirasto ottaa käyttöön CAF-kriteeristön itsearvioinnin toimintatapana.

- Aluehallintovirasto perehtyy CAF-kriteeristöön itsearvioinnin toimintatapana ja valmistautuu ensimmäiseen itsearviointiin, joka toteutetaan vuonna 2012.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto ohjaa ja koordinoi tavoitteen toteuttamista verkostomaisesti työskennellen aluehallintovirastojen kanssa.

- Etelä-Suomen aluehallintovirasto laatii yhdenmukaisia menetelmiä ja periaatteita aluehallintovirastojen CAF-arvioinnin toteuttamiseksi.

### **Sisäinen valvonta**

Aluehallintoviraston johto vastaa sisäisen valvonnan toimivuudesta ja kehittää osaltaan sisäisen valvonnan menettelyitä.

- Aluehallintoviraston johto kehittää sisäisen valvonnan menettelyitä ja nimeää aluehallintoviraston sisäisen valvonnan yhteyshenkilön johdon tueksi ja täydentämään tiedonkulkua Lounais-Suomen aluehallintoviraston sisäisen tarkastuksen kanssa.
- Aluehallintovirastoa koskevasta sisäisestä tarkastuksesta sovitaan valtiovarainministeriön kanssa tulosohjausprosessiin kytkeytyen. Aluehallintovirasto solmii vuosittain Lounais-Suomen aluehallintoviraston kanssa sisäistä tarkastusta koskevan palvelusopimuksen.

Lounais-Suomen aluehallintovirasto tukee ja koordinoi tavoitteiden toteutumista.

## Viestintä

Viestintä tukee aluehallintoviraston tavoitteiden toteutumista ja luo osaltaan viraston julkikuvaa.

- Aluehallintovirasto toteuttaa viestintää sekä tiedottaa aktiivisesti uuden viraston toiminnasta ja palveluista toimialueellaan yhteistä viestintästrategiaa ja yhteisiä periaatteita noudattaen.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto ohjaa ja koordinoi tavoitteiden toteuttamista verkostomaisesti työskennellen aluehallintovirastojen kanssa.

- Aluehallintovirastojen yhteisen viestinnän kehittämistä varten perustetaan aluehallintovirastojen viestintäpäälliköiden ja toiminnan laadun kehittämissyksikön viestintävastaavan muodostama ryhmä. Ryhmä verkostoituu elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten kanssa siten, että ryhmään kutsutaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten viestinnän yhteisten tukitoimintojen yksikön vetäjä ja tarvittaessa laadun kehittämissyksikön verkkopalveluvastaava.
- Etelä-Suomen aluehallintovirasto koordinoi yhteisen viestintästrategian ja valtakunnallisten periaatteiden toteutumista sekä kehittää aluehallintovirastoille yhteisiä viestinnän menetelmiä ja toimintatapoja.
- Aluehallintovirastot rakentavat yhdessä uuden yhteisen www-julkaisujärjestelmän (internet, extranet, intranet) niin, että järjestelmä on käyttöön otettavana vuoden 2012 alusta. Hanke tehdään tiiviissä yhteistyössä sekä palveluista, tekniikasta, tietohallinnosta että viestinnästä vastaavien kanssa. Etelä-Suomen aluehallintovirasto koordinoi hanketta.

## Erikoistumistehtäviä koskevat tavoitteet

### *Valtakunnallinen maistraattien ohjaus ja kehittäminen*

Valtakunnallinen maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö ohjaa ja kehittää keskitetysti ja kokonaisvaltaisesti maistraatteja tavoitteena toiminnan tehokkuus, taloudellisuus ja laadukkuus. Yksikkö myös valvoo maistraattien toimintaa.

Yksikkö toimii maistraattiorganisaation edustajana ja tekee palvelusopimuksia maistraattien puolesta eri organisaatioiden kanssa.

Maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö vastaa maistraattien tulosohjauksesta siten, että maistraattien voimavarat ja tavoitteet sekä toiminnan tehokkuus ja laatu ovat tasapainossa keskenään ja että toiminnalla saadaan kustannustehokkaasti aikaan maistraateille asetetut strategiset tavoitteet.

- Yksikkö ottaa käyttöön yhtenäisen mallin tulosohjauksen toteuttamiseen koko maassa.
- Yksikkö kehittää maistraattien toiminnan ja talouden suunnittelua sekä tuloraportointia siten, että maistraattien ohjaamiseen tarvittava tietoaineisto ja vertailutieto on käytettävissä.
- Yksikkö huolehtii maistraattien tehtävien suorittamiseen tarvittavasta resursoinnista siten, että resurssit on kohdennettu oikein.
- Yksikkö edistää maistraattien henkisten voimavarojen hallintaa päivittämällä yhteistyössä palkkaus- ja työnantajapolitiikkaan sekä henkilöstöhallinnon tehtäviin erikoistuvan yksikön kanssa maistraattien henkilöstöstrategian vastaamaan toimintaympäristön muutoksia.

Yksikkö edistää tehokkaasti, taloudellisesti ja tuloksellisesti toimivaa maistraattiorganisaatiota kehittämällä laadukkaita palveluprosesseja

- johtamalla maistraattien prosessien kehittämistä, vahvistamalla ydinprosessit ja tunnistamalla ja kuvaamalla osaprosessit.
- perehtymällä CAF-kriteeristön soveltuvuuteen itsearvioinnin toimintatapana maistraattien laatutyötä kehitettäessä.
- kehittämällä johtamisen välineitä siten, että maistraatit pystyvät hoitamaan perustehtävänsä muuttuvissa olosuhteissa.

Yksikkö koordinoi ja toimeenpanee holhoustoimen tilintarkastuksen kehittämishankkeita yhteistyössä oikeusministeriön kanssa ja tekee ehdotuksia holhoustoimen lainsäädännöllisiin muutoksiin.

Yksikkö laatii vuonna 2010 maistraattien sähköisen asioinnin strategian mukaisesti toteuttamissuunnitelman maistraattiorganisaation omista sähköisen asioinnin kehittämishankkeista. Hankkeiden avulla tuetaan maistraattien palveluiden saatavuutta, tiedonhallintaa, tietopalvelua ja asiakirjahallintoa sekä ydintietojärjestelmiä. Yksikkö ottaa käyttöön ValtIT:n tuottamia palveluita niiden aikataulun mukaisesti, kuten valtion yhteisen asianhallintajärjestelmän, integraatiopalvelualustan ja asiointitilin.

Yksikkö tekee tiivistä yhteistyötä palkkaus- ja työnantajapolitiikkaan sekä henkilöstöhallinnon tehtäviin erikoistuvan yksikön kanssa. Yksikkö tekee tiivistä yhteistyötä Lapin aluehallintoviraston tietohallinnon ja Aluehallinnon tietohallintopalveluyksikön (AHTI) kanssa. Yksikkö vastaa maistraattien tietohallinnon johtamisesta, ohjauksesta, koordinoinnista ja kehittämisestä. Maistraattien ydintietojärjestelmien omistajuus on yksiköllä, joka toteuttaa ja valmistelee strategiaikauden aikana uusien rekistereiden (mm. holhousasioiden rekisterin) käyttöönoton edellyttämät toimenpiteet.

***Valtakunnallinen aluehallintovirastojen ja maistraattien palkka- ja työnantajapolitiikan sekä aluehallintovirastojen henkilöstösuunnittelun, raportoinnin ja henkilöstön kehittämisen erikoistumisyksikkö***

Aluehallintovirastoille ja maistraateille kehitetään yhdenmukainen sekä henkilöstön kehittymistä ja työhyvinvointia tukeva työnantaja- ja henkilöstöpolitiikka.

Aluehallintovirastoissa otetaan käyttöön kannustava, tasa-arvoinen ja aluehallintovirastojen uutta toimintakulttuuria tukeva palkkausjärjestelmä.

Erikoistumisyksikkö ohjaa, koordinoi ja kehittää aluehallintovirastojen ja maistraattien palkkaus- ja työnantajapolitiikkaa. Yksikkö tukee aluehallintovirastoja ja maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikköä henkilöstöstrategian laadintaa, henkilöstösuunnittelua, raportointia ja henkilöstön kehittämistä koskevilla valtakunnallisilla asioilla laatimalla toimintamalleja ja yhtenäisesti noudatettavia linjauksia.

Erikoistumisyksikön toiminta käynnistetään ja vakiinnutetaan tehokkaasti ja laadukkaasti siten, että yksikön toimialaan kuuluvan toiminnan organisointi aluehallintovirastoissa voidaan järjestää tehokkaasti ja tuloksellisesti.

Erikoistumisyksikkö vastaa aluehallintovirastojen yhtenäisen henkilöstöhallinnon toimintakulttuurin luomisesta sekä työnantajatoiminnan kehittämisestä.

- Yksikkö vastaa aluehallintovirastojen ja maistraattien työnantajapolitiikan muodostamisesta ja linjauksista.
- Yksikkö vastaa aluehallintovirastojen henkilöstöhallinnon toimintatapojen yhtenäistämistä ja kehittämisestä.
- Yksikkö kehittää esimiestehtävien osa-alueiden systemaattista kuvausta sekä esimieskoulutusta.

Erikoistumisyksikkö edistää aluehallintovirastojen henkilöstövoimavarojen suunnitelmallista hallintaa, työhyvinvointia sekä osaamisen kehittämistä.

- Yksikkö vastaa aluehallintovirastojen yhteisen henkilöstöstrategian laadinnasta sekä ohjaa ja koordinoi aluehallintovirastojen henkilöstösuunnitelmien laadintaa.
- Yksikkö tukee aluehallintovirastojen työhyvinvointityötä luomalla työhyvinvoinmallin sekä ohjaamalla ja koordinoimalla valtakunnallisia työhyvinvointihankkeita.
- Yksikkö ohjaa ja koordinoi aluehallintovirastojen oppimiskartoituksen laadintaa.

Erikoistumisyksikkö vastaa aluehallintovirastoille käyttöönotettavan uuden palkkausjärjestelmän valmistelusta ja käyttöönotosta siten, että palkkausjärjestelmä on kannustava, tasa-arvoinen ja aluehallintovirastojen uutta toimintakulttuuria tukeva ja että se voidaan ottaa käyttöön vuoden 2010 aikana.

- Yksikkö vastaa palkkausjärjestelmää koskevista virkaehtosopimusneuvotteluista valtiovarainministeriön ohjauksessa.
- Yksikkö vastaa aluehallintovirastojen esimiesten ja henkilöstöhallinnon asiantuntijoiden koulutuksesta uuteen järjestelmään.
- Yksikkö vastaa palkkausjärjestelmää koskevien ohjeiden ja sopimusten ohjauksesta ja neuvonnasta siten, että järjestelmää sovelletaan yhdenmukaisesti kaikissa aluehallintovirastoissa.

Erikoistumisyksikkö vastaa maistraattien palkka- ja työnantajapolitiikan määrittelystä sekä maistraattien henkilöstöstrategian laadinnasta, henkilöstösuunnittelusta, raportoinnista ja henkilöstön kehittämisestä yhdessä maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikön kanssa.

Erikoistumisyksikkö vastaa maistraattien palvelussuhdeasioiden hoitamisessa tarvittavien asiakirjojen ja tiedon tuottamisesta maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikölle.

Itä-Suomen aluehallintovirasto tekee henkilöstöhallinnon palvelusopimuksen palvelukeskuksen kanssa.

### ***Hautaustoimilain mukaiset tehtävät***

Itä-Suomen aluehallintovirasto valvoo valtakunnallisesti hautaustoimilain mukaisten velvoitteiden täyttämistä.

Itä-Suomen aluehallintovirasto käsittelee hakemus- ja lupa-asiat valtakunnallisesti hautausmaiden ja yksityisten hautapaikkojen sekä krematorion perustamisessa, laajentamisessa ja lakkauttamisessa sekä nimetyn haudatun vainajan siirtämisessä.

## **3. Toiminnallinen tuloksellisuus**

### **3.1 Toiminnallinen tehokkuus**

Maksullisen palvelutoiminnan kustannusvastaavuus

Julkisoikeudelliset suoritteet: 50 %

Liiketaloudelliset suoritteet: 106 %



## 3.2 Tuotokset ja laadunhallinta

### 3.2.1 Palvelukyky ja laatu

Aluehallintovirasto huolehtii kansalaisten ja yritysten oikeusturvan toteutumisesta käsittelemällä kantelut, valitukset, oikaisuvaatimukset ja luvat joutuisasti, tehokkaasti ja laadukkaasti. Palvelujen asiakaslähtöisyyttä vahvistetaan.

Aluehallintovirasto kehittää kantelujen käsittelyprosessia valtakunnallisesti määriteltyjen linjusten mukaisesti.

**Aluehallintoviraston palvelukyvyille asetetaan seuraavat tavoitearvot:**

<b>Yleiset palvelutavoitteet</b>	<b>Mittari</b>	<b>Tavoite 2011</b>
Tyytyväisyys palvelualttiuteen	Asiakaskyselyn tulos	vähintään 4 asteikolla 0-5
Tyytyväisyys yhteistyökykyyn	Asiakaskyselyn tulos	vähintään 4 asteikolla 0-5
<b>Substanssikohtaiset palvelutavoitteet</b>		<b>Tavoite 2010 ja 2011</b>
Kunnalliskantelut, sosiaali- ja terveystoimen, sivistystoimen ja ympäristöterveydenhuollon kantelut	Käsittelyaika	keskimäärin 8 kk
Sivistystoimen valitukset ja lausunnot Oppilasarvioinnin oikaisupyynnöt	Käsittelyaika	keskimäärin 3 kk keskimäärin 2 kk
Kilpailuasiat, selkeästi vähämerkitykselliset tapaukset	Käsittelyaika	keskimäärin 1 kk
Kiinteistön- ja vuokrahuoneistojen välittäjien rekisteröintipäätökset	Käsittelyaika	keskimäärin 1 kk
Kiinteistön- ja vuokrahuoneistojen välittäjien kantelut	Käsittelyaika	keskimäärin 9 kk
Uutta toimintaa ja toiminnan muutoksia koskevat ympäristönsuojelulain mukaiset lupa-asiat	Käsittelyaika	keskimäärin 10 kk
Ympäristönsuojelulain mukaiset lupa- ja ilmoitusasiat	Käsittelyaika	keskimäärin 12 kk
Vesilain mukaiset lupa-asiat	Käsittelyaika	keskimäärin 9 kk
Pelastustoimen kantelut	Käsittelyaika	keskimäärin 6 kk
Pelastustoimen valtionavustukset	Käsittelyaika	keskimäärin 1 kk sisäasiainministeriön määrärahapäätöksen saamisesta
Alkoholiluvat	Käsittelyaika	keskimäärin 1 kk
Yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien luvat	Käsittelyaika	keskimäärin 2 kk
Yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden valvonta, ympärivuorokautista hoitoa antavat toimintayksiköt	Valvontakäynnit	10 % toimintayksiköistä
Julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden valvonta, ympärivuorokautista hoitoa antavat toimintayksiköt	Valvontakäynnit	10 % toimintayksiköistä
Ympäristöterveydenhuollon luvat ja päätökset	Käsittelyaika	keskimäärin 6 kk
Ympäristöterveydenhuollon ohjaus ja valvonta	Toteutetut arvioinnit	Kuntien ympäristöterveydenhuollon valvontasuunnitelmista ja niiden toteutuksesta arvioidaan 33 %

Arviointiasteikko on liitteenä 3.

### 3.2.2 Suoritteet ja julkishyödykkeet

<b>Suorite / julkishyödyke</b>	<b>Tavoite vuodessa</b>
<b>Oikeusturva</b>	
Kantelut, valitukset ja oikaisupyynnöt, ratkaistut, kpl	Suoritteita seurataan vuonna 2010 ja tavoitteet asetetaan vuodelle 2011.
<b>Ympäristölupavastuualue</b>	
Ympäristönsuojelulain ja vesilain mukaiset asiat, ratkaistut, kpl	200
<b>Ympäristöterveydenhuolto</b>	
Auditoinnit (kpl)	Määrä sovitaan toiminnallisessa tulossopimuksessa.
Tarkastukset (kpl)	Määrä sovitaan toiminnallisessa tulossopimuksessa.
Järjestetty koulutus (kpl)	Määrä sovitaan toiminnallisessa tulossopimuksessa.
<b>Opetushenkilöstön täydennyskoulutus</b>	
- koulutustilaisuudet	45
- osallistujat	2 000
- koulutettavapäivät	2 200
<b>Kuluttaja-asiat</b>	
Valtakunnallisia ja alueellisia (hinta)vertailuja	5-6/vuodessa
Valmismatkaliikkeiden valvontakampanja	1 vuodessa
Hintamerkintä- ja/tai kulutusluottoaiheinen valvontakampanja	1 vuodessa

### 3.3 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

#### Johtamisen ja henkilöstön kehittäminen

Aluehallintovirasto kiinnittää erityistä huomiota muutoksen johtamiseen, yhtenäisen toimintakulttuurin luomiseen sekä esimiesten ja henkilöstön osaamisen kehittämiseen.

- Aluehallintovirasto laatii viraston henkilöstösuunnitelman 2010-2015 30.6.2010 mennessä.
- Aluehallintovirasto toteuttaa oppimiskartoituksen, tavoitteena tukea elinikäistä oppimista ja asiantuntijuuden säilyttämistä.
- Aluehallintovirasto toteuttaa työhyvinvoinnin edistämiseen liittyviä toimenpiteitä.
- Aluehallintovirasto järjestää koulutusta ja tilaisuuksia yhtenäisen toimintakulttuurin luomiseksi.
- Aluehallintovirasto järjestää esimiehille muutoksen johtamiseen liittyvää koulutusta.
- Aluehallintovirasto varautuu toimialaansa koskevan lainsäädännön uudistumiseen ja sen mukana tulevien tehtävien aiheuttamiin uusiin henkilöstön osaamistarpeisiin.

Itä-Suomen aluehallintovirasto tukee ja koordinoi tavoitteiden toteuttamista.

	<b>Tavoite 2010 ja 2011</b>
Henkilötyövuosien kehitys	1.1.2010 218 htv, 2011 213 htv sisältää myös työsuojelun vastuualueen henkilöstön
Tuottavuusvähennystavoite (htv)	2010 -5 htv, 2011 x htv
Työtyytyväisyysindeksi, asteikko 1-5	3,0
Sairauspoissaolot, pv/htv	10,0
Vakinaisia/määräaikaaisia, %	80/20

Tavoitteena on toteuttaa aluehallintovirastoille kohdennetut henkilötyövuosivähennykset hankke- ja toimenpidelähtöisesti kehittämällä toimintaa suunnitelmallisesti ja noudattaen kestävä tuottavuuden periaatteita. Tässä tarkoituksessa aluehallintovirastoille laaditaan tuottavuusohjelma vuosille 2010-2015.

#### 3.4. Yhteistyökysymykset

Aluehallintovirasto toimii aktiivisesti yhteistyössä muiden aluetason toimijoiden kanssa. Aluehallintoviraston tulee tehdä kiinteää yhteistyötä alueensa elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten kanssa erityisesti peruspalvelujen arvioinnissa, sivistystoimen palveluissa, ympäristöterveydenhuollon ja ympäristölupavastuualueen tehtävissä sekä sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan rakennerahastotehtävissä riittävän asiantuntemuksen turvaamiseksi.

Aluehallintoviraston tulee tehdä yhteistyötä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston ruotsinkielisen opetustoimen palveluyksikön kanssa, joka hoitaa kansallisesti muun muassa alue-

hallintovirastojen toimialaan kuuluvat ruotsinkielisen opetustoimen tehtävät. Lisäksi ruotsinkielisen opetustoimen palveluyksikön tulee tehdä yhteistyötä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten kanssa rakennerahastoasioissa erikseen tehtävän sopimuksen mukaisesti.

Eri aluehallintovirastojen ympäristölupavastuualueiden tulee olla keskenään tiiviissä yhteistyössä ratkaisutoiminnan yhtenäisyyden varmistamiseksi, lupakäsittelyn prosessien kehittämiseksi sekä erityisasiantuntemuksen hyödyntämiseksi valtakunnallisesti.

Ympäristölupavastuualue tukee toimialueensa elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ympäristölupien ja vesilain mukaisten lupien valvontaa. Lupamenettelyiden toimintatapoja kehitetään yhteistyössä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten kanssa asiakkaiden palvelun parantamiseksi. Uusien aluehallinnon virastojen aloittaessa varmistetaan, että asiakkaat tuntevat viranomaisten välisen työnjaon lupakäsittelyssä ja valvonnassa. Yhteistyötä parannetaan lupa- ja valvontaviranomaisten yhteiskäytössä olevia tietojärjestelmiä kehittämällä. Ympäristölupavastuualue osallistuu ympäristönsuojelua ja tiedonvaihtoa edistävään valtakunnalliseen ja kansainväliseen yhteistyöhön (esim. toimialakohtaiset BAT-ryhmät ja meluntorjuntayhteistyö).

Yhteispalvelun edistäminen kuuluu maakunnan liitoille, joiden kanssa aluehallintovirasto tekee yhteistyötä. Yhteistyön tavoitteena on yhteispalvelun lisääminen ja kehittäminen.

### **3.5 Muu toiminnallinen tuloksellisuus**

#### **Valtavirtaistaminen**

Valtavirtaistetaan sukupuolinäkökulma hankkeissa jo toiminnan alkuvaiheessa.

- Jatketaan sukupuolinäkökulman valtavirtaistamista aluehallintoviraston hoitamissa sisältökysymyksissä.
- Kootaan tunnistetut osa-alueet aluehallintovirastojen yhteiseksi valtavirtaistamissuunnitelmaksi.

### 3.6 Taloudelliset resurssit hallinnonaloittain vuonna 2010

IS AVI	VM	STM	MMM	OPM	TEM	SM	OM	YM	Yhteensä	Jaettava
Netto	3 865 834	1 600 624	617 405	485 562	489 212	355 392	0	970 000	8 384 029	<b>8 384 000</b>

Muiden kuin valtiovarainministeriön ja ympäristöministeriön hallinnonalakohtainen osuus sisältää vain henkilöstön palkkakulut.

Aluehallintovirastoissa hallinnonalojen välistä määrärahajakoa voidaan tarvittaessa tarkistaa viraston sisällä. Tarkistuksesta tulee neuvotella ao. ohjaavien ministeriöiden kanssa ja ilmoittaa valtiovarainministeriölle.

Aluehallintovirastojen välistä määrärahajakaumaa voidaan myös tarkistaa vuoden aikana, mikäli se katsotaan välttämättömäksi. Asian käsittelee aluehallintovirastojen ohjausryhmä.

#### 4. Sopimuksen voimassaolo ja seuranta

Aluehallintovirasto toimittaa valtiovarainministeriölle väliraportin tavoitteiden saavuttamisesta annettavien tulossuunnitteluohjeiden mukaisesti.

Sopimus on voimassa 31.12.2011 saakka. Sopimusta voidaan tarkistaa sopimuskaudella.

Helsingissä 19 päivänä helmikuuta 2010

Mikkelissä 5 päivänä helmikuuta 2010



Mari Kiviniemi  
Hallinto- ja kuntaministeri



Elli Aaltonen  
Ylijohtaja

## LIITE 1

**TYÖSUOJELUA KOSKEVA OSIO**

Liiteasiakirja on käsitelty ja hyväksytty työsuojeluneuvottelukunnassa 8.4.2009 sekä sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluosaston johtoryhmässä 20.4.2009.

**1 Toiminta-ajatus ja toimintaympäristön kuvaus****1.1 Toiminta-ajatus**

Työsuojelun aluehallintoviranomaiset toimivat yhteiskunnan antamin valtuuksin siten, että työstä ihmisen terveydelle aiheutuvat vaarat ja haitat sekä työsuhteen ehtoihin liittyvät lainsäädännössä tarkoitetut pelisäännöt ovat asianmukaisesti hallinnassa.

**1.2 Toimintaympäristön kuvaus**

Työelämän ja -markkinoiden joustavuus ja monimuotoisuus ovat lisääntyneet jatkuvasti. Väestön ikääntyessä työuria pyritään jatkamaan pidempään ja samanaikaisesti nuoria pyritään saamaan työelämään aiemmin. Talouden nousu- ja laskusuhdanteet heijastuvat työelämään ja vaikuttavat mm. työvoiman käyttötapoihin. Pitkällä aikavälillä työolot ovat kehittyneet hyvään suuntaan. Viime vuosina kuitenkin työtapaturmien määrän vähentyminen on pysähtynyt ja joillakin toimialoilla työtapaturmat ovat lisääntyneet. Aiempaa selvemmin on nähtävissä toisaalta monien työpaikkojen suuret panostukset työolosuhteisiin ja henkilöstön hyvinvointiin ja toisaalta joidenkin työpaikkojen välinpitämättömyys vähimmäistyöehdoista ja -työolosuhteista. Fyysisen työympäristön rinnalle ovat nousseet voimakkaasti psykososiaalisen työympäristön kysymykset. Palkansaajien kokemukset syrjinnästä ja kiusaamisesta työelämässä ovat lisääntyneet.

Monikulttuurisista työympäristöistä, ulkomaisen työvoiman ja vuokratyövoiman lisääntyvästä käytöstä, työvoiman liikkuvuudesta ja usean työnantajan yhteisistä työpaikoista on tullut merkittäviä haasteita työpaikkojen työsuojeluosaamiselle ja toimivien työpaikkakohtaisten käytäntöjen luomiselle. Uhat kaksien työmarkkinoiden syntymiselle Suomeen sekä työnantajien eriarvoiselle kilpailulle ovat lisääntyneet. Pahimmillaan harmaa talous pitää sisällään jopa järjestäytyntä rikollisuutta.

Sairauspoissaolojen osuus kokonaistyöajasta on lisääntynyt. Mielenterveyden häiriöt ovat tällä hetkellä yksi suuri työkyvyttömyyttä aiheuttava tekijä. Toinen merkittävä tekijä sairauspoissaoloihin ja työkyvyttömyyseläkkeisiin on edelleen tuki- ja liikuntaelinsairaudet. Sairauspoissaolojen lisääntymiseen vaikuttaa myös jonkin verran työssä käyvien aiempaa korkeampi keskiikä.

**2 Linjaukset ja tavoitteet**

Työsuojelun vastuualueiden toiminta tukee hallitusohjelman tavoitteiden saavuttamista vaikuttamalla työpaikkojen työoloihin pitämällä yllä työpaikkojen turvallisuutta ja terveyttä. Toiminta edistää työelämän laatua sekä työikäisen väestön työ- ja toimintakykyä työuran eri vaiheissa niin, että ennenaikainen työelämästä pois siirtyminen vähenee. Tavoitteita toteutetaan valtakunnallisessa masennuksen ehkäisy (Masto)-hankkeessa ja sosiaali- ja terveysministeriön koordinoimassa Työhyvinvointifoorumissa osana hallituksen Työn, yrittämisen ja työelämän -politiikkaohjelmaa.



Sosiaali- ja terveysministeriön sosiaali- ja terveystalouden strategian keskeinen tavoite on, että suomalainen yhteiskunta on vuonna 2015 elinvoimainen, taloudellisesti kestävä ja toimintoihin tehokas ja dynaaminen. Ministeriön neljä strategista asiakokonaisuutta ovat:

- Edistetään terveyttä ja toimintakykyä
- Lisätään työelämän vetovoimaa
- Vähennetään köyhyyttä ja syrjäytymistä
- Varmistetaan toimivat palvelut ja kohtuullinen toimeentuloturva

Työsuojelun strategisena tavoitteena on työssä jaksamisen ja jatkamisen turvaaminen. Ministeriön työsuojelua koskevat linjaukset perustuvat sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan työsuojelustrategiaan, jossa määritellään toiminnan tavoitteet, painoalueet ja kehittämisperiaatteet. Työsuojelustrategia korostaa työpaikan oma-aloitteista, järjestelmällistä ja ennakoivaa toimintaa työsuojelussa. Työsuojeluhallinnon osalta strategia painottaa ennen kaikkea toiminnan vaikuttavuutta. Työsuojelun vastuualueiden toimintaa kehitetään yhteistyössä työmarkkinaosapuolten ja muiden toimijoiden kanssa työelämän tarpeiden pohjalta. EU:n työsuojelustrategian vuosien 2007- 2012 keskeinen tavoite työtapaturmien vähentämiseksi 25 prosentilla strategiakauden aikana on huomioitu kansallisissa linjauksissa.

Työsuojeluviranomaisten keskeinen tehtävä on valvoa työsuojelua koskevan lainsäädännön noudattamista työpaikoilla. Valvonnan lähtökohtana on toiminnan tavoitteellisuus ja yhteiskunnallisen hyödyn aikaansaaminen. Valvonnan keskeisenä tehtävänä on ehkäistä ja vähentää työolojen aiheuttamia terveydellisiä haittoja. Pääosa toiminnasta kohdistetaan sellaisille alueille, joilla valvonnalla voidaan estää työn ja työolojen aiheuttamaa haitallista kuormitusta ja torjua työtapaturmia. Valvonnan avulla pyritään vaikuttamaan siihen, että työntekijöiden työ- ja toimintakyky ei heikkene huonojen työolojen takia. Lähtökohtana on varmistaa, että työpaikan turvallisuusriskit on arvioitu ja ne ovat työnantajan hallinnassa.

Sosiaali- ja terveysministeri Liisa Hyssälän asettaman kolmikantaisen resurssiryhmän raportin (27.2.2009) mukaisesti kehittämistavoitteena on työsuojelun vastuualueiden tasapainoinen ja kattava resursointi niin, että työsuojeluvalvontaa voidaan jatkossakin toteuttaa tuloksellisesti ja vaikuttavasti.

### **3 Tulostavoitteet vuosille 2008–2011**

Runkosopimuksessa vuosille 2008 – 2011 valvonnan kohdentamisen toimialoiksi on valittu muun muassa vähittäiskauppa, majoitus ja ravitsemistoiminta, rakentaminen, siivous ja jätteenhuolto, koneiden, laitteiden, elintarvikkeiden, tekstiilien, sahatavaran, puu-, paperi- ja metallituotteiden valmistus, terveydenhuolto- ja sosiaalipalvelut, koulut, poliisi, rajavartiolaitos ja turvallisuuspalvelut sekä kiinteistöpalvelut.

Vuosina 2008 – 2011 pyritään parempaan työn aiheuttaman haitallisen henkisen ja fyysisen kuormituksen ehkäisyyn, työtapaturmien torjuntaan, kemikaaliriskien hallintaan sekä työelämän yleisten pelisääntöjen noudattamiseen. Tulosten saavuttamisessa työpaikkojen oma osaminen ja työsuojelun hallintajärjestelmät ovat keskeisiä tekijöitä. Toimintaa suunnataan asioihin, joiden tiedetään vaikuttavan työhyvinvointiin.

Toiminnan kohteina ovat työpaikat, joilla esiintyy mm. asiakasväkivallan uhkaa, häirintää ja syrjintää, käsin tehtäviä nostoja, toistotyötä ja työtapaturmia. Työelämän laadun turvaamisessa muita tärkeitä kohteita ovat työaikalainsäädäntöä, määräaikaista työsopimuksia, ulkomaalaisten

työteko-oikeutta ja työsuhteen ehtoja, vuokratyövoiman käyttöä, tilaajavastuuta ja tuotteiden turvallisuutta koskevien pelisääntöjen noudattaminen. Vuosina 2008-2011 keskeisenä tavoitteena on viranomaisaloitteisten työpaikatarkastusten määrän nostaminen 50 prosenttia.

Työsuojelusäädösten noudattamiseen liittyvään asiakaskysyntään vastataan kaikilta osin sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluvalvonnalle määrittelemiä toimitusaika- ja saatavuustavoitteita noudattaen. Asiakasaloitteisen toiminnan sisältö ja laatu pyritään yhtenäistämään. Tavoitteena on työsuojeluvalvonnan sisällön ja laadun tasalaatuisuuden varmistaminen valtakunnallisesti. Sähköistä asiointia sekä valvontatoimintaa tukevaa viestintää kehitetään resurssien käytön tehostamiseksi.

Toiminnan hyvään vaikuttavuuteen pyritään yhteistyössä työmarkkinajärjestöjen kanssa niin valtakunnallisella kuin alueellisella tasolla. Lisäksi toiminnan tukena on muiden viranomaistahojen sekä asiantuntija- ja tutkimuslaitosten verkosto.

## LIITE 2

**OTE ALUEHALLINTOVIRASTOJEN STRATEGIA-ASIAKIRJASTA****Poliisitoimi**

Aluehallintoviraston poliisin vastuualue osallistuu alueelliseen viranomaisyhteistyöhön ottaen huomioon lähes maakuntien kokoisiksi muodostetut poliisilaitokset.

Aluehallintoviraston poliisin vastuualue osallistuu poliisitoimen osalta peruspalvelujen arviointiin. Poliisin arviointikohteet määritellään poliisin strategian ja sisäisen turvallisuuden ohjelman keskeisistä painopistealueista.

Poliisin toiminta painottuu entistä enemmän rikosten, häiriöiden ja kansalaisten turvallisuutta vaarantavien muiden uhkatekijöiden ennalta ehkäisemiseen. Poliisi osallistuu alueelliseen valmius- ja varautumissuunnitteluun yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa.

Aluehallintoviraston poliisin vastuualueiden tehtävät määritellään toiminnallisesti perustettavan poliisin keskushallintoviranomaisen alueilla toimiviksi yksiköiksi. Tällä halutaan edistää poliisitoimen linjausten valtakunnallista yhdenmukaisuutta ja poliisipalveluiden laadullista tasoa maan eri osissa. Paikallispoliisin tulostavoitteet määritellään poliisin keskushallintoviranomaisen ja poliisilaitosten välisissä tulossopimuksissa, joiden valmisteluun sekä seurantaan aluehallintoviraston poliisin vastuualueet kiinteästi osallistuvat.

Aluehallintovirastojen poliisin vastuualueiden keskeiset strategiset linjaukset perustuvat valtakunnallisiin poliisitoimintaan koskeviin linjauksiin, joiden mukaan paikallispoliisin toiminta painottuu jatkossa enemmän rikosten ja muiden kansalaisten turvallisuutta vaarantavien uhkatekijöiden ennalta ehkäisemiseen.

Aluehallintovirastot tukevat paikallista turvallisuussuunnittelutyötä ja arvioivat jatkossa enemmän poliisitoimen yhteiskunnallista vaikuttavuutta ja poliisipalveluiden saatavuutta. Peruspalvelujen arvioinnin kohteet määritellään poliisitoimen osalta poliisin strategia-asiakirjan ja sisäisen turvallisuuden ohjelman keskeisten painopistealueiden pohjalta, jolloin peruspalvelujen arviointi toteuttaa osaltaan valittua yhteistä strategista suuntaa.

Aluehallintoviraston poliisin vastuualueen rooli valmius- ja varautumissuunnittelussa on yleisen järjestyksen ja turvallisuuden varmistaminen poikkeusoloissa aluetasolla sekä liikennepolttoaineiden säännöstelyjärjestelmän (LIPO) alueellinen ylläpito.

Substanssikohtaiset palvelutavoitteet	Mittari	Tavoite 2010 ja 2011	ARVIOINTIASTEIKKO (5 erinomainen)				
			1	2	3	4	5
Kunnalliskantelut, sosiaali- ja terveystoimen, sivistystoimen ja ympäristöterveydenhuollon kantelut	Käsittelyaika	keskimäärin 8 kk	14	12	10	8	7
Sivistystoimen valitukset ja lausunnot	Käsittelyaika	keskimäärin 3 kk	6	5	4	3	2
Oppilasarvioinnin oikaisupyynnöt		keskimäärin 2 kk	5	4	3	2	1
Kilpailuasiat, selkeästi vähämerkitykselliset tapaukset	Käsittelyaika	keskimäärin 1 kk	1,6	1,4	1,2	1,0	0,8
Kiinteistön- ja vuokrahuoneistojen välittäjien rekisteröintipäätökset	Käsittelyaika	keskimäärin 1 kk	1,6	1,4	1,2	1,0	0,8
Kiinteistön- ja vuokrahuoneistojen välittäjien kantelut	Käsittelyaika	keskimäärin 9 kk	12	11	10	9	8
Uutta toimintaa ja toiminnan muutoksia koskevat ympäristönsuojelulain mukaiset lupa-asiat	käsittelyaika	keskimäärin 10 kk	13	12	11	10	9
Ympäristönsuojelulain mukaiset lupa- ja ilmoitusasiat	käsittelyaika	keskimäärin 12 kk	15	14	13	12	11
Vesilain mukaiset lupa-asiat	käsittelyaika	keskimäärin 9 kk	12	11	10	9	8
Pelastustoimen kantelut	Käsittelyaika	keskimäärin 6 kk	9	8	7	6	5
Pelastustoimen valtionavustukset	Käsittelyaika	keskimäärin 1 kk sisäasiainministeriön määrärahapäätöksen saamisesta	1,6	1,4	1,2	1,0	0,8
Alkoholiluvat	Käsittelyaika	keskimäärin 1 kk	1,6	1,4	1,2	1,0	0,8
Yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien luvat	Käsittelyaika	keskimäärin 2 kk	5	4	3	2	1
Yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden valvonta, ympärivuorokautista hoitoa antavat toimintayksiköt	Valvontakäynnit	10 % toimintayksiköistä	4	6	8	10	12
Julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden valvonta, ympärivuorokautista hoitoa antavat toimintayksiköt	Valvontakäynnit	10 % toimintayksiköistä	4	6	8	10	12
Ympäristöterveydenhuollon luvat ja päätökset	Käsittelyaika	keskimäärin 6 kk	9	8	7	6	5
Ympäristöterveydenhuollon ohjaus ja valvonta	Toteutetut arvioinnit	Kuntien ympäristöterveydenhuollon valvontasuunnitelmista ja niiden toteutumista arvioidaan 33 %	24	27	30	33	36

Yleiset palvelutavoitteet	Mittari	Tavoite 2011	Arviointiasteikko (5 erinomainen)				
			1	2	3	4	5
Tyytyväisyys palvelualttiuteen	asiakaskyselyn tulos	vähintään 4 asteikolla 0-5	1	2	3	4	5
Tyytyväisyys yhteistyökykyyn	asiakaskyselyn tulos	vähintään 4 asteikolla 0-5	1	2	3	4	5

- 1 = heikko  
2 = välttävä  
3 = tyydyttävä  
4 = hyvä  
5 = erinomainen