

## **ETELÄ-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 Elintarviketurvalisuusvirasto. Valvira ei tee toiminnallista tulossopimusta vaan sosiaali- ja terveysministeriö. Ministeriöt, jotka eivät tee toiminnallista tulossopimusta, asettavat tässä asiakirjassa myös toiminnallisia tavoitteita.

### **1. Toimintaympäristön kuvaus**

Etelä-Suomen aluehallintoviraston toiminta-alueeseen kuuluvat Kanta-Hämeen, Päijät-Hämeen, Uudenmaan, Itä-Uudenmaan, Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan maakunnat. Alue on kaksikielinen. Ympäristölupavastuualueen toiminta-alueeseen kuuluvat myös Varsinais-Suomen ja Satakunnan maakunnat.

Aluehallintoviraston toiminnassa on otettava huomioon useiden toimintaympäristön nopeiden muutosten ja näkökulmien asettamat uudet vaatimukset.

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

### **Taloudellinen tilanne**

Kansainvälinen talous on alkanut toipua, mutta elpymisen vaikutukset tuntuvat Suomessa kohdallaisen 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.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston toiminta-alueella tuotetaan lähes puolet maamme bruttokansantuotteesta. Palvelujen osuus on 75,3 %, teollisuuden 21,9 %, maa- ja metsätalouden 1,7 % ja muiden osuus 1,1, %. Elinkeinorakenne poikkeaa koko maan elinkeinorakenteesta erityisesti siten, että rahoitus-, kiinteistö- ja vastaavat palvelut sekä kauppa, majoitus ja ravintolatoiminta

työllistävät enemmän kuin koko maassa keskimäärin. Talustilanteen muutos vaikuttaa suuresti mm. vientiin, matkailuun, kuljetuksiin ja liikenteeseen. Myös Venäjän kaupan hiipuminen näkyy Etelä-Suomen talouselämässä.

Alueen erityispiirteinä on pitkä maaraja Venäjän kanssa sekä pitkä meriraja matkustaja- ja tavaraliikennesatamien. Etelä-Suomen halki kulkevat koko maan kannalta tärkeät tie- ja raide-liikenneväylät. Alueella on maamme suurin kansainvälinen lentoasema, volyymiltään merkittävät rajanylityspaikat ja merkittävä ydinvoimalaitos.

Talousnäkymät ovat huonontuneet. Työttömien työnhakijoiden määrä Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan alueilla on kääntynyt kasvuun. Avoimia työpaikkoja on kuitenkin edelleen runsaasti esimerkiksi terveydenhuolto- ja sosiaalialan työssä, palvelutyössä ja kaupan alalla. Nuorisotyöttömyys alkoi kasvaa jo viime syksynä ja sen pelätään edelleen lisääntyvän. Pitkäaikais-työttömien määrä on laskenut, mutta vähenemisen arvioidaan pysähtyvän ja kääntyvän mahdollisesti kasvuun taantumien jatkuessa. Myös Kanta- ja Päijät-Hämeessä kokonaisnäkymät ovat aiempaa negatiivisemmat sekä elinkeinoelämän kehityksen että työllisyysnäkymien suhteen. Kymenlaaksossa ja Etelä-Karjalassa arvioidaan työpaikkojen vähenevän ja työttömyyden kasvavan. Vuonna 2008 työttömyysaste oli Uudenmaan TE-keskuksen alueella 5,3, Hämeen TE-keskuksen alueella 8,6 ja Kaakkois-Suomen TE-keskuksen alueella 10,2.

Maakunnittaiset erot ovat suuret tarkasteltaessa yleistä hyvinvointia kuvaavia indikaattoreita. Kun vuoden 2007 Kelan tilastojen mukaan vakioitu sairastavuusindeksi koko maassa on 100, on luku Kymenlaaksossa 107 ja Etelä-Karjalassa 102,1. Alhaisin se on Uudellamaalla 88,1.

Osaamistaso alueen eri maakunnissa vaihtelee. Koulutustaso on alle koko maan keskiarvon Uuttamaata lukuun ottamatta. Korkea-asteen tutkinnon suorittaneiden osuus oli Uudellamaalla maan korkein eli 33,7 %. Alhaisin korkea-asteen tutkinnon suorittaneiden osuus oli puolestaan Etelä-Karjalassa. Haasteena on työvoimatarpeen ja koulutuksen alueellinen kohtaaminen.

Talouden taantuma ei ole näkynyt ympäristölupavastuualueella käsiteltävien asioiden määrässä. Suuri osa asioista on toistaiseksi voimassa olevia aiemmin luvansaaneita laitoksia, joiden lupamääräykset on määrätty tarkistettaviksi luvassa. Talustilanne on näkynyt asioiden laadussa siten, että hakemukset ovat koskeneet toiminnan supistamista ja metsäteollisuudessa osittain jopa lopettamista uusinvestointien sijaan. Teollisuuden investointeja ja vesistön käyttöön liittyviä investointeja on jouduttu siirtämään tai perumaan. Elvyttäminen näkyy käsiteltävien asioiden määrän pienenä kasvuna. Näiden kiireellisyysaste on kuitenkin suuri, koska myös elvytys- ja investointihankkeiden toteuttaminen edellyttää lainvoimaista ympäristö- ja vesitalouslupaa.

### **Väestön kehitys, muuttoliike ja kansalaisaktiivisuus**

Väestö ikääntyy Suomessa nopeammin kuin useimmissa muissa maissa. Eliniän pidentyminen on merkittävä yhteiskuntapoliittinen saavutus, etenkin kun suomalaiset ovat lisäksi terveempiä kuin koskaan aikaisemmin. Julkisen talouden kestävyydelle väestön ikärakenteen muutos on suuri haaste. Alueellisissa väestörakenteissa on jo nyt eroavuuksia ja maan sisäinen muuttoliike kasvattaa niitä entisestään.

Etelä-Suomen asukasluku kasvaa edelleen voimakkaasti vuoteen 2020, lähes 7 %. Vuoden 2007 päättyessä alueen väkiluku oli 2 173 509 asukasta. Se on 41 % koko maan väestöstä. Uudellamaalla väestön ennustetaan kasvavan 2007–2020 noin 9 %, mikä tarkoittaa lähes 130 000

henkilöä. Väestökasvu keskittyy pääkaupunkiseutuun ja sen lähiympäristöön. Harvaan asuttujen alueiden kunnista osa kokee muuttotappioita ja osa muuttovoittoa. Väestön ennustetaan vähenevän Kymenlaaksossa -1,2 % ja Etelä-Karjalassa -2,1 %.

Alueen väestörakenne on monikulttuurinen ja -kielinen. Koko maan (ml. Ahvenanmaa) ruotsinkielisestä väestöstä 48 % asuu Etelä-Suomen aluehallintoviraston toiminta-alueella. Ruotsinkielisen väestön osuus on erityisen merkittävä Itä-Uudellamaalla. Koko maan ulkomaalaisista asuu reilut 60 % Etelä-Suomessa. Eniten on venäläisiä, virolaisia sekä somaleja. Venäläisiä on paljon etenkin Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson alueella. Somalit ovat pääasiassa Uudellamaalla. Kielelliset ja kulttuuriset näkökulmat huomioon ottavan palvelutarjonnan kehittäminen ja ohjaus on keskeistä.

Väestön ikärakenteen alueittaisen eriytymisen myötä myös hyvinvointipalvelujen ja sosiaali- ja terveystalouden sekä turvallisuuspalvelujen kysyntä, sosiaaliset rakenteet, kuntatalous, työvoiman kysyntä ja saatavuus sekä kulutuskysyntä ja elinkeinotoiminta kehittyvät eri tavoin eri alueilla. Myös alueiden tasa-arvoisen koulutus- ja kulttuuripalvelujen tarjonnan ylläpito on tulevaisuuden haaste. Laajassa, harvaan asutussa maassa vähäinen väestöpohja ja pitkät etäisyydet aiheuttavat kaikista toimenpiteistä huolimatta pysyväisluonteisia eroja palvelujen saavutettavuuteen ja palvelutasoihin tasaveroisuuteen tähtäävästä lainsäädännöstä huolimatta. Kunnilla ja kuntayhtymillä sekä valtion viranomaisilla on yhteinen haaste löytää yhteistyössä myös muiden toimijoiden kanssa ratkaisuja siihen, kuinka turvataan kansalaisten peruspalvelut maan kaikissa osissa.

Palvelujen kysyntä kasvukeskuksissa kasvaa sekä määrällisesti että laadullisesti. Maahanmuuttajataustaisen väestön määrä lisääntyy erityisesti kasvukeskuksissa ja palvelujen on oltava tämän ryhmän saatavilla ja saavutettavissa.

Etelä-Suomen alueella ikärakenne on vielä edullinen mutta väestö ikääntyy kaikkialla. Yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä kasvaa 14,8 prosentista (v. 2007) 21,2 prosenttiin (v. 2020) eli 6,4 prosenttiyksikköä. Määrällisesti vanhusväestön ennustetaan kasvavan vuoden 2007 lukumäärästä 322 211 vuoteen 2020 mennessä 493 062 henkilöön, mikä merkitsee peräti 53 prosentin kasvua. Lasten osuus tulee supistumaan samana aikana 18,1 prosentista 16,9 prosenttiin. Vastaavasti myös työikäisen väestön osuus pienenee 64,6 prosentista 58,6 prosenttiin.

Syrjäytymisvaarassa olevien tai syrjäytyneiden lasten ja nuorten määrä kasvaa. Vuonna 2002 Etelä-Suomen alueella asui noin 446 500 alle 18-vuotiaasta lasta ja nuorta, joka on noin 40 prosenttia koko maan lasten määrästä. Esimerkiksi lastensuojelun avohuollon tukitoimin tuettujen lasten määrä kasvoi Etelä-Suomessa vuosina 1998–2002 yli 40 prosenttia. Tätä kehitystä ei ole saatu käännettyä. Kun vuonna 2002 alle 18-vuotiaista alueen asukkaista 4,5 prosenttia oli avohuollon tukitoimien piirissä, oli heitä vuonna 2007 jo 5,2 prosenttia.

Viranomaisia kohtaan odotukset ja vaatimukset lisääntyvät ja lisäävät hallinnollista työtä. Kansalaisaktiivisuus kasvattaa kanteluiden määrää. Kansalaisten valvutuneisuus kasvaa, mikä lisää aktiivisuutta viranomaisia kohtaan. Elinympäristön laadulla, sen viihtyisyydellä, turvallisuudella ja terveellisyydellä on yhä suurempi merkitys kansalaisille.

Etelä-Suomessa kanteluiden, valitusten ja lausuntojen määrä on muutaman vuoden ajan ollut yli 1 200 vuodessa. Määrän ennustetaan kasvavan. Sen lisäksi aktiivisuus ottaa yhteyttä virkamiehiin puhelimitse tai sähköpostilla on lisääntynyt. Suurin osa kanteluista kohdistuu sosiaali- ja terveystoimeen (611 kpl), ja määrä on ollut kasvussa. Opetustoimen kanteluita käsiteltiin

vuonna 2008 yhteensä 53 kpl, mutta määrissä ole tapahtunut suuria muutoksia. Sen sijaan valitusten määrä on lisääntynyt. Vuonna 2008 valituksia käsiteltiin yli 270 kappaletta.

Ympäristölupavastuualueella luvan käsittelyvaiheessa tehtävien muistutusten ja hallintopakko-hakemusten määrän ennustetaan kasvavan. Ympäristöasioissa myös kansalaisjärjestöillä on vi-reillepano-oikeus. Ympäristölupa-asioihin liittyvä Århusin sopimus edellyttää kansalaisten osallistumismahdollisuuksien turvaamista.

## **Alueet ja turvallisuus**

Maassamme vähäinen väestöpohja, pitkät etäisyydet ja väestön ikääntyminen aiheuttavat julkiselle hallinnolle haasteita turvallisuuden takaamiseksi. Väestö siirtyy kasvukeskuksiin ja yhä laajemmat alueet jäävät harvaan asutuiksi. Viranomaiset ovat joutuneet karsimaan palveluverkkoa harvaan asutuilla alueilla. Turvallisuuspalvelujen saatavuuden varmistaminen myös näillä alueilla vaatii yhä laajempaa viranomaisten välistä ja järjestöjen kanssa tehtävää yhteistyötä.

Samanaikaisesti turvallisuuspalvelujen kysyntä kasvukeskuksissa kasvaa. Kasvukeskuksissa turvallisuusongelmat usein kasaantuvat ja niihin vaikuttaminen vaatii usean viranomaisen yhtäaikaista toimenpiteitä.

Erityisesti harvaan asutuilla alueilla järjestöjen tuottamilla turvallisuuspalveluilla on suuri merkitys. Sopimuspalokunnilla on merkittävä rooli harvaan asuttujen alueiden peruspalvelujen saatavuudelle. Kun väestö ikääntyy ja väestöpohja pienenee, vähenee myös vapaaehtoiseen palokuntatyöhön saatava ja kelpaava henkilöstö.

Kansainvälisen turvallisuusympäristön globalisoituminen sekä yhteiskuntaan kohdistuvien vaikeasti ennakoitavien uhkien esiintyminen asettavat turvallisuusviranomaisille haasteita. Aluehallintovirastolla on keskeinen rooli paikallisen turvallisuussuunnittelun tukemisessa sekä yhteistyön edistämiseksi viranomaisten, järjestöjen ja muiden toimijoiden välillä.

Etelä-Suomen alueella tiivis pääkaupunkiseutu, harvaan asutut alueet, väestön ikääntyminen, yksinasuvien vanhusten ja syrjäytyneisyyden lisääntyminen sekä muuttoliikkeen vaikutukset lähtö- ja vastaanottoalueilla vaikuttavat turvallisuuspalveluiden kysyntään ja edellytyksiin. Eri-tyishaasteena koko Etelä-Suomen alueella on voimakkaasti lisääntynyt pandemiariski. Pelastus-toimessa vapaaehtoisen palokuntatoiminnan merkitys korostuu harvaan asutuilla alueilla. Ongelmana on kuitenkin se, että nuoria palokuntalaisia on liian vähän.

Etelä-Suomen alueen kansainvälisyys sekä maahanmuuton tuoma monikulttuurisuus ja -kielisyys, ihmisten uusavuttomuuden lisääntyminen ja teknisten järjestelmien yleistyminen yhteiskunnan kaikissa toiminnoissa ovat myös keskeisiä alueen toimintaan vaikuttavia kehitys-suuntia. Pitkä maaraja Venäjään vilkkaine rajanylityspaikkoineen sekä pitkä meriraja matkusta- ja tavaraliikennesatamineen vaikuttavat mm. tasokkaiden turvallisuuspalvelujen, elintarvi-kevalvonnan sekä sosiaali- ja terveystalouden kysyntään ja tarjontaan. Turvallisuuspalvelujen laadukkuus ja kattavuus sekä alueelliset ja kielelliset näkökohdat huomioon ottava palvelutaso ovat merkittäviä väestön hyvinvointiin ja turvallisuudentunteeseen vaikuttavia tekijöitä.

Aluehallinnon varautumisessa turvallisuustilanteisiin ja kriisijohtamisessa on suuria alue- ja kuntakohtaisia eroja. Toiminnan ohjaaminen ja ohjeistaminen niin, että suunnitelmat ja järjestelyt olisivat kaikkialla tyydyttävät ja yhteismitalliset, eivät ole tällä hetkellä riittäviä. Kunta- ja palvelurakennemuutosten yhteydessä on huolehdittava myös kuntien kriisinhoitamiskyvyn turvaamisesta ja kriisijohtamisvalmiuksien kehittämisestä.

Etäisyyksien merkitys pienenee lisääntyvien ja nopeutuvien tietoliikenne- ja kulkuyhteyksien kehittyessä. Kehitys tarjoaa kilpailukykyisen toimintaympäristön talouselämälle ja lisää huomattavasti kansalaisten mahdollisuuksia liikkua ympäri maailmaa. Myös Suomeen suuntautuva liikkuminen monipuolistuu. Kehitys tarkoittaa myös sitä, että maailmalla olevat ei-toivotut ilmiöt saapuvat entistä nopeammin Suomeen, eikä kehitystä voi Suomesta käsin estää.

Raja-alueen onnettomuusriskeihin ja epidemiauhkiin varaudutaan Suomen ja Venäjän välisellä lähialueyhteistyöllä maiden välisin sopimuksin ja säännöllisin harjoituksin. Etelä-Suomen alueella jo pitkään toiminut ja vakiintunut lähialueyhteistyö mm. eläintautien torjunnassa, sosiaali- ja terveydenhuollossa, poliisi- ja pelastustoimessa jatkuu myös uuden aluehallintoviraston työssä.

### **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 pimeän työvoiman käyttöön sekä järjestäytyneen rikollisuuden toimintaan, jossa yrityksiä käytetään rikosentekovälineinä. 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. Turvallisuusviranomaisten 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**

Kunta- ja palvelurakennemuutoksen myötä kuntakartta on muuttunut paljon Etelä-Suomen aluehallintoviraston toiminta-alueella. Etelä-Suomen alueella on 1.1.2010 kuntia 68, joista kaupunkeja 24.

Väestön ikääntyminen sekä kuntarakenteen uudistuminen Paras-hankkeen mukaisesti aiheuttavat muutoksia etenkin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteisiin ja tarvepohjaisiin tuotantomalleihin. Perusopetusikäluokkien merkittävä pieneneminen kaikissa maakunnissa vaikuttaa mm. kouluverkon rakenteeseen. Nämä luovat paineita myös valtion alueellisen ohjauksen ja valvonnan kehittämiseen siten, että perustuslain mukaiset kansalaisoikeudet toteutuvat myös käytännössä. Aluehallintovirastolla on merkittävä ohjaavan ja valvovan viranomaisen rooli etenkin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Myös ympäristöterveydenhuollossa käynnissä oleva yhteistoiminta-alueiden muodostuminen tuo valvonnalle uusia haasteita. Oikeusturvatehtävien määrä kaikilla sektoreilla lisääntyy.

## **Ilmastonmuutos ja elinkeinorakenteen muutokset**

Ilmastonmuutoksen hillitseminen sekä muutokseen sopeutuminen on merkittävin globaali ympäristöhaaste. Se vaikuttaa merkittävästi maapallonlaajuisen yhteistyön kautta ihmisten ja yhdyskuntien toimintaan ja elämään. Ympäristöpolitiikassa on entistä enemmän kiinnitettävä huomiota päästöjen vähentämiseen, luonnonvarojen kestäväan käyttöön sekä tuotannon ja kulutuksen koko elinkaareen. Ilmastonmuutoksen vaikutukset ilmenevät muun muassa sään ääri-ilmiöinä esimerkiksi rankkasateista johtuvina tulvina ja toisaalta kuivuuden lisääntymisenä. Myrskyt saattavat aiheuttaa yhä laajempia tuhoja ja ne voivat vaikuttaa merkittävästi esimerkiksi sähkön jakeluun ja tietoliikenneyhteyksiin.

Ilmastonmuutosten vaikutukset, kuten rankkasateista johtuvat tulvat ja toisaalta kuivuus, näkyvät välittömästi ympäristön tilassa. Ääri-ilmiöt edellyttävät varautumista ja nopeaa reagoitua kaikilla aluehallintoviraston sektoreilla.

Luontoon ja luonnonvarojen hyväksikäyttöön tukeutuvien elinkeinojen kuten metsä- ja turvetuotannon, kaivostoiminnan ja bioenergian merkitys kasvaa ja näihin perustuvien hankkeiden määrä lisääntyy.

Elinkeinorakenteen muutosten johdosta raskas teollisuus keskittyy ja sen uusininvestoinnit vähenevät. Myös maatalous ja erityisesti kotieläintuotanto keskittyy yhä suurempiin tuotantoyksiköihin ja tiivistyvät joillekin alueille. Tämä edellyttää optimaalista sijainninohjausta sekä uusien ympäristönsuojelutekniikoiden ja toimintatapojen käyttöön ottamista. Samanaikaisesti syntyy PK-sektorilla uusia innovatiivisia yrityksiä, joiden käynnistäminen edellyttää ympäristölupaa sekä näiden asiakkaiden neuvontaa ja nopeaa ja joustavaa palvelua. Hankkeiden ja investointien toteuttaminen siten, että ympäristön tilan säilyminen turvataan sekä metsäteollisuudessa käyttöön otettavat uudet tekniikat merkitsevät haasteita ympäristölupavastuualueelle.

## Siirtyminen sähköiseen maailmaan

Sähköpostin ja internetissä olevien viranomaisten lomakkeiden myötä sähköinen asiointi on lisääntynyt, mutta ei vielä ohita perinteistä kirjepostia. Sähköisten viranomaispalveluiden rakentamista pitää vauhdittaa, koska markkinat useilla toimialoilla toimivat yleisesti verkossa ja intressit sähköiseen asiointiin ovat suuret. Sähköisten palveluiden avulla voidaan tehostaa, yhtenäistää ja keskittää toimintaa sekä vastata palveludirektiivin asettamiin vaatimuksiin. Sähköisen käsittelyn lisääminen vähentää matkustamista ja hillitsee hiilidioksidipäästöjä. Siirtyminen sähköiseen maailmaan edellyttää prosessien kehittämistä, mm. lupien käsittelyn kehittämistä ja ratkaisujen yhtenäistämistä. 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 terveystalouksien 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 elintarvikevälikkeiden 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. Arviointikohteenä 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 palvelurakennemuutoksen 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 palvelurakennemuutoksen mukaisten palvelurakenteiden muodostamista ja uudistustyötä.

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

Aluehallintovirasto varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan toimivuuden.

Sosiaali- ja terveystministeriö 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 mielenterveystalveluiden 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 terveystalouden 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 ruokatuotteilla 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 Terveyden 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 ehkäisytöiden 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 terveysuojelua. Käytännössä ympäristöterveydenhuollolla tarkoitetaan elintarvike-, terveysuojelu-, 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 suunnitelmällisuuden, 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 kilpailunäkökulma 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 kartellivihjeisiin sekä kilpailijoiden poissuljentaan markkinoilta.

- aluehallintovirasto keskittyy toiminnassa olennaisiin kilpailunrajoituksiin sekä institutio-naalisiin kilpailunesteisiin ja -rajoituksiin.
- aluehallintovirasto vaikuttaa kuluttajien hintatietoisuuteen ja vahvistaa kuluttajien omia toimintamahdollisuuksia osallistumalla hintaa koskevien selvitysten ja vertailujen tekemiseen yhteisesti Kuluttajaviraston kanssa valmistellun suunnitelman mukaan.
- aluehallintovirasto voi lisäksi tehdä Kuluttajaviraston toimeksiannolla aiheiltaan kuluttajapoliittisen ohjelman painopisteisiin kohdennettuja alueellisia vertailuja.
- aluehallintovirasto varmistaa ylivelkaantumisesta aiheutuvien ongelmien vähentämiseksi talous- ja velkaneuvonnan riittävän saatavuuden ja laadun.
- aluehallintovirasto avustaa valmismatkanostajien taloudellisen turvallisuuden varmistamiseksi Kuluttajavirastoa valmismatkaliikelaissa mainitun rekisteröitymis- ja vakuudenasettamisvelvollisuuden valvonnassa, valvoo valmismatkaliikerekisteriin rekisteröitymättömiä yrityksiä ja osallistuu vuosittain tehtävään valmismatkaliikkeiden valvontakampanjaan Kuluttajaviraston kanssa valmistellun suunnitelman mukaisesti.
- aluehallintovirasto avustaa kuluttajien oikeudellisen aseman parantamiseksi Kuluttajavirasto/kuluttaja-asiamiestä hinnan ilmoittamista koskevissa asioissa ja kulutusluottojen valvonnassa, 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 mittaamisvälineiden vakaamisesta annettujen säännösten ja määräysten noudattamista.
- aluehallintovirasto kohdentaa kiinteistön- ja vuokrahuoneistojen välitysvilvontaa tehokkaasti 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 taloussuunnitelmassa.

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 päivittäistavara- ja huollon toimintaa sekä tarkistaa kuntien päivittäistavara- ja huollon 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 valtioneuvostotason 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 vastualueen 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 edistävissä kansainvälisessä yhteistyössä toimialakohtaisissa BAT-ryhmissä.

### **Asiakaslähtöisyys**

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

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

### Palvelukanavat

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

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

Aluehallintovirasto edistää valtion palveluntuottajien yhteistyötä. Etelä-Suomen aluehallintovirasto koordinoi toimintaa valtakunnallisesti.

- Etelä-Suomen aluehallintovirasto kehittää yhteispalvelua valtakunnallisesti edistämällä palvelujen tarjontaa yhteispalvelupisteissä aluehallintovirastojen palvelukanavia koskevien suunnitelmien mukaisesti.
- Aluehallintovirasto arvioi yhteispalvelun kehitystä osana peruspalvelujen arviointia.
- 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.

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.
- 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.

## 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.

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

- Aluehallintovirasto nimeää määritellyille ydinprosesseille omistajat (koordinaattorit).
- Etelä-Suomen aluehallintovirasto kartoittaa yhdessä muiden aluehallintovirastojen kanssa aluehallintovirastojen osaprosessit.
- 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 suunnittelee aluehallintovirastojen yhteisen prosessin mallintamismenetelmän aluehallintovirastojen prosessien johtamisen tueksi sekä ohjaa ja koordinoi prosessien kuvaamista ja yhdenmukaistamista aluehallintovirastoissa.

### **Laadun arviointi**

Aluehallintovirasto ottaa käyttöön CAF-kriteeristön itsearvioinnin toimintatapana.

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

- Etelä-Suomen aluehallintovirasto laatii yhdenmukaisia menetelmiä ja periaatteita aluehallintovirastojen CAF-arvioinnin toteuttamiseksi.
- Aluehallintovirasto perehtyy CAF-kriteeristöön itsearvioinnin toimintatapana ja valmistautuu ensimmäiseen itsearviointiin, joka toteutetaan vuonna 2012.

### **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.

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.
- Aluehallintovirasto toteuttaa viestintää sekä tiedottaa aktiivisesti uuden viraston toiminnasta ja palveluista toimialueellaan yhteistä viestintästrategiaa ja yhteisiä periaatteita noudattaen.
- 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 käyttöönotettavana vuoden 2012 alusta. Hanke tehdään tiiviissä yhteistyössä sekä palveluista, tekniikasta, tietohallinnosta että viestinnästä vastaavien kanssa. Etelä-Suomen aluehallintovirasto koordinoi hanketta.

## **Erikoistumistehtäviä koskevat tavoitteet**

### *Taloushallinto*

Etelä-Suomen aluehallintovirasto huolehtii kootusti hoidettavista taloushallinnon tehtävistä tehokkaasti ja laadukkaasti. Näitä ovat tilivirasto- ja taloushallintojärjestelmätehtävät, palvelukeskusyhteistyö, suoritteiden hinnoittelu ja kustannuslaskenta. Etelä-Suomen aluehallintovirasto vastaa työajanseurantajärjestelmän kehittämisestä ja koordinoinnista.

- Tilivirastotehtävät hoidetaan ajallaan ja oikein talousarviolain ja -asetuksen sekä Valtiovarainministeriön ohjeistuksen mukaan.
- Raportointia kehitetään ja yhtenäistetään yhteistyössä virastojen ja palvelukeskuksen kanssa.
- Uusi matkahallintajärjestelmä otetaan käyttöön ja matkalaskuprosessia kehitetään. Matkahallinnon tuottavuutta parannetaan valtion matkustusstrategian mukaan.
- Aluehallintovirastoille otetaan käyttöön yhteinen työajanseurantajärjestelmä vuoden 2010 kuluessa. Etelä-Suomen aluehallintovirasto vastaa järjestelmän ylläpidosta ja raportoinnin kehittämisestä.
- Aluehallintovirasto tuottaa vuosittain valtiovarainministeriön maksuasetuksen perustaksi tarvittavat aluehallintovirastojen suoritteiden hinnoittelulaskelmat.
- Aluehallintovirasto tuottaa kustannuslaskennan keskitetyn ohjeistuksen ja kehittää laskentamenetelmiä.
- Yhteistyössä valtiovarainministeriön kanssa kehitetään toiminta- ja taloussuunnitelmien, kehusehdotusten, talousarvioehdotusten ja muiden vastaavien asiakirjojen laatimisprosessia ja tehdään siihen liittyen ministeriön valmisteluohjeiden mukaiset tehtävät.

- Etelä-Suomen aluehallintovirasto tekee taloushallinnon palvelusopimuksen palvelukeskukseen kanssa.

### *Yleissivistävän koulutuksen opettajien ja rehtorien erivapaudet*

Aluehallintovirasto käsittelee asiat, jotka koskevat perusopetuslaissa (628/1998), lukiolaissa (629/1998) ja taiteen perusopetuksesta annetussa laissa (633/1998) tarkoitettujen erivapauksien myöntämistä yleissivistävän koulutuksen opettajille ja rehtoreille.

## **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 linjauksen 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
Perintätoimen luvat	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

Suorite / julkishyödyke	Tavoite vuodessa
<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	560
<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	50
- osallistujat	2 500
- koulutettavapäivät	3 000
<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	2010 406 htv, 2011 x htv työsuojelun osuus tästä 164 htv
Tuottavuusvähennystavoite (htv)	2010 -7 htv, 2011 x htv
Työtyytyväisyysindeksi, asteikko 1-5	3,0
Sairauspoissaolot, pv/htv	10,0
Vakinaisia/määräaikaisia, %	80/20

Tavoitteena on toteuttaa aluehallintovirastoille kohdenneet 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 aluehallintovirastojen toimialaan kuuluvat ruotsinkielisen opetustoimen tehtävät. Lisäksi ruotsinkie-

lisen 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 lupaja 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 hoitamisissa sisältökysymyksissä.
- Kootaan tunnistetut osa-alueet aluehallintovirastojen yhteiseksi valtavirtaistamissuunnitelmaksi.

### 3.6 Taloudelliset resurssit hallinnonaloittain vuonna 2010

ES AVI	VM	STM	MMM	OPM	TEM	SM	OM	YM	Yhteensä	Jaettava
Netto	6 242 376	1 883 673	1 057 242	569 246	811 039	702 031	344 664	2 332 000	13 942 271	<b>13 942 000</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.

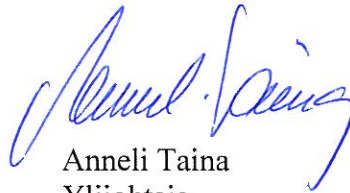
Sopimus on voimassa 31.12.2011 saakka. Sopimusta voidaan tarkistaa sopimuskaudella.

Helsingissä 19 päivänä helmikuuta 2010

Hämeenlinnassa 4 päivänä helmikuuta 2010



Mari Kiviniemi  
Hallinto- ja kuntaministeri



Anneli Taina  
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 hallinnon alan työsuojelustrategiaan, jossa määritellään toiminnan tavoitteet, painoalueet ja kehittämissuunnitelmat. 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 työtapaaturmien 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 työtapaaturmia. 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, koulutus, poliisi, rajavartiolaitos ja turvallisuuspalvelut sekä kiinteistöpalvelut.

Vuosina 2008 – 2011 pyritään parempaan työn aiheuttaman haitallisen henkisen ja fyysisen kuormituksen ehkäisyyn, työtapaaturmien torjuntaan, kemikaaliriskien hallintaan sekä työelämän yleisten pelisääntöjen noudattamiseen. Tulosten saavuttamisessa työpaikkojen oma osallisuus 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 työtapaaturmia. 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 poliisitoiminta 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 liikennepolitoaineiden 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
Perintätoimen luvat	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 toteumista 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