



Aluehallintovirasto
Regionförvaltningsverket

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston tulostaportti 2011

Toteuma-arvio tulossopimuksessa asetetuista tavoitteista 2011

25.11.2011

Sisällysluettelo

Sivu

Ylijohtajan esipuhe

1.	Viraston toiminta vuonna 2011	3
2.	Tulossopimuksessa asetettujen tavoitteiden toteuma-arvio	7
2.1	Peruspalvelujen saatavuuden arviointi	7
2.2	Sosiaali- ja terveydenhuolto ja alkoholihallinto	7
2.3	Ympäristöterveydenhuolto	9
2.4	Ympäristön suojelu ja ympäristön kestävä käyttö	9
2.5	Sivistystoimi	10
	3.5.1 Oikeusturva- ja koulutusyksikkö	10
	3.5.2 Ruotsinkielinen opetustoimen palveluyksikkö	10
2.6	Kilpailu- ja kuluttaja-asiat sekä TEM hallinnon alan elinkeinovalvonta-asiat	12
2.7	Sisäinen turvallisuus	12
2.8	Varautuminen	13
2.9	Kriisijohtaminen	14
2.10	Pelastustoimi	14
2.11	Kansainvälinen toiminta	14
2.12	Asiakaslähtöisyys ja palvelukanavat	14
2.13	Sähköinen asiointi	15
2.14	Prosessit	16
2.15	Sisäinen valvonta	16
2.16	Viestintä	17
2.17	Erikoistumistehtäviä koskevat tavoitteet	17
2.18	Johtamisen ja henkilöstön kehittäminen	17
2.19	Talous	18

Väli raportin liitteet

Liite 1	Suoritteet ja palvelutavoitteiden toteutumaennuste 30.12.2011 mennessä (tallennettu Netraan: toteumatiedot 6/2012, ennuste 2011)
Liite 2	Määrärahatoteumaennuste 31.12.2011 ja htv-ennustetaulukot

Ylijohtajan esipuhe

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston näkemyksen mukaan vuosi 2011 on havahduttanut globaalin, eurooppalaisen kuin myös kansallisen tason toimijat ymmärtämään toisaalta yhteisten haasteiden ja toisaalta keskinäisen riippuvuuden merkityksen. Vuosi 2011 onkin ollut eräänlainen aallonmurtaja niin yhteiskunnallisen kehityksen kuin aluehallintovirastojen toiminnan näkökulmasta. Vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden parantamiseksi on aistittavissa nyt todellista tahtotilaa, joka vahvistuessaan ennakoii hyvää tulevaisuutta valtion aluehallinnon kansalaislähtöiselle uusien poikkihallinnollisten toimintamalleja aktiivisesti haakevalle toiminnalle.

Hallitusohjelman perusviesti on selkeä ja vaikutukset aluehallintovirastojen toimintaan ovat suuret. Tulosraportti antaa näkemyksen nykytilasta ja tällä hetkellä vallitsevasta ristiriidasta tulostavoitteiden ja resurssien välillä. Tilanne aluehallinnon tasolla on jo johtanut siihen, että mm. osa lakisääteisistä tehtävistä on jouduttu jättämään tekemättä, lupaprosessit ovat viivästyneet, kantelut ruuhkautuneet jne. Kaikki tämä vaikuttaa välittömästi niin kansalaisten hyvinvointiin kuin myös elinkeinoelämän toimintaedellytyksiin. Aluehallintovirastojen juuri valmistuneessa strategia-asiakirjassa ja sitä tarkentavassa tulossopimusluonnoksessa nämä edellä mainitut asiat on tiedostettu ja todennäköisesti 2015 tulossopimuskauden päätyttyä tilanteen voidaan todeta jo tietyiltä osin selkeästi parantuneen.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston näkemyksen mukaan tulosraportin esittämä aluehallinnon viesti on kuitenkin otettava vakavasti: tuottavuuden parantamiseen on tähdittävä määrätietoisesti vahvistamalla aluehallintovirastojen omaa toiminnan ohjausta ja pitkäjänteistä kehyspolitiikkaa. Koko julkishallinnon tehostaminen, tietojohdaminen ja modernit toimivat tietojärjestelmät, virastojen tehtävien analysointi ja uusien rohkeidenkin innovatiivisten toimintamallien käyttöönotto ovat avain tuottavuuden lisäämiseen, työhyvinvoinnista tinkimättä. Kuntarakenteen uudistukseen on panostettava määrätietoisesti.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston näkemyksen mukaan hallitusohjelman kova ydin kiteytyy kolmeen pääteemaan:

- 1) hyvinvointivaltion säilyttäminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen
- 2) kestävyysvajeen umpeen kurominen
- 3) koko yhteiskunnan tuottavuuden ja kilpailukyvyn parantaminen.

Näiden kolmen ydinteeman sisällä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on nostanut esiin seuraavat asiat, jotka tulevat vaikuttamaan välillisesti tai välittömästi myös aluehallintovirastojen toimintaan.

1. Hyvinvointivaltion säilyttäminen

a) *Erityisesti kuntarakenteen ja hallinnon rakenteiden uudistaminen*

Aluehallintovirastot osallistuvat valtion edustajana kuntarakenteiden uudistamistyöhön. Strategisen tulossopimusluonnoksen mukaan "Aluehallintovirasto toimii asiantuntijana kuntauudistuksen valmistelussa. Aluehallintovirastojen vahva paikallistuntemus niin alueesta yleensä kuin toimialueensa kuntien kehityksestä, niiden sosiaali- ja terveystoimen ja sivistystoimen toimivuudesta sekä peruspalvelujen saatavuuden kokonaistilasta on kuntauudistuksen vaikutusten arvioinnissa hyödynnetty".

Aluehallintoviraston edustajana kuntarakenneselvitystyössä toimii ylijohtaja tai hänen määräämänsä henkilö. Aluehallintovirastot osallistuvat itse selvitystyöhön asiantuntijaroolissa ja antavat lausunnon VM:lle kuntarakenneuudistuksen vaikutuksista. Aluehallintovirastojen tehtävänä on lausunnossaan arvioida mm. sitä, luodaanko kuntarakennemuutoksella aiempaa paremmat edellytykset lakisääteisten tehtävien hoitoon ja parantuvatko uuden kunnan mahdollisuudet hoitaa kunnan lakisääteisiä tehtäviä.

b) *Sosiaali- ja terveystoimen ja sivistystoimen palvelurakenteen uudistaminen himmelimalleista peruskuntavetoiseksi*

Aluehallintovirastot tullaan kytkemään (ks. kohta a) intensiivisesti mukaan myös muuhun palvelurakenteen uudistamistyöhön. Uudistus tulee joka tapauksessa lisäämään merkittävästi virastojen työtä ja tähän työhön on varattava tarvittavat resurssit.

c) *Syrjäytymisen ehkäiseminen huomioidaan ennaltaehkäisevästi ja poikkileikkaavana kaikessa aluehallintoviraston toiminnassa.*

2. Kestävyysvajeen umpeen kurominen

Edellä mainitut. sekä kunta- ja hallintorakenteiden että palvelurakenteen uudistamistyö, ovat avain tuottavuuden paranemiseen ja kustannustehokkuuden lisääntymiseen.

Jos ja kun aluehallintovirastojen tehtäviä lisätään ja roolia uudistamistyössä vahvistetaan, uuteen tehtävään on varattava lisää resursseja.

Erityisesti resursoinnissa on huomioitava lähtökohtaisesti aluehallintovirastoista resursseiltaan heikoimmassa asemassa olleen Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston resursointi.

3. Koko yhteiskunnan tuottavuuden ja kilpailukyvyn parantaminen

Aluehallintovirastojen tulee olla laajasti ja aktiivisesti mukana koko yhteiskunnan kehittämisessä.

Ministeriöiden tulisi käyttää aluehallintovirastoja alueellisina, poikkihallinnollisen hallinnon koordinoivina alustoina. Tätä näkökulmaa tukee strategia-asiakirjan 2012-2015 yhteistyötä koskevat linjaukset, joiden mukaan monialaisina viranomaisina aseille voi asettaa toimintaympäristön muutoksista lähtien entistä korostuneemmin vastuualueiden yhteisiä tavoitteita ja vaatimuksia viranomaisyhteistyön edistämiseen ja kokoamiseen.

Ylijohtaja Jorma Pitkämäki

1. Viraston toiminta vuonna 2011

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on edennyt määrätietoisesti vuoden 2011 toiminta- ja taloussuunnitelman linjausten mukaisesti strategisessa tulossopimuksessa asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Tulostavoitteet ovat olleet erittäin haastavia ja osin mahdottomia saavuttaa nykyresurssein. Aluehallintovirasto onkin joutunut priorisoimaan tehtäviään ja lakisääteisten tehtävien hoito on vaikeutunut joko kokonaan puuttuvien tai ylikuormitettujen asiantuntijaresurssien vuoksi.

Henkilöstön kuormitus on ollut suurta ja työhyvinvointikin koetuksella. VMBaron tuloksiin (LSSAVI ka 3,2) onkin paneuduttu tarkoin ja viraston toimintaa on kehitetty määrä-tietoisesti niin yksikkö-, vastuualue- kuin koko viraston tasolla.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston osalta on havaittavissa kolme selkeää toimintaan jatkuvasti vaikuttavaa asiakokonaisuutta:

1) Aluehallintovirastoille strategisessa tulossopimuksessa asetettujen tavoitteiden ja toimialueen laajuuden ja monimuotoisuuden lähtökohta-asetelman haasteellisuus:

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on sekä maantieteelliseltä laajuudeltaan että väestöpohjaltaan aluehallintovirastoista toiseksi suurin, toimialue on kaksikielinen ja alue on Uudenmaan jälkeen Manner-Suomen maahanmuuttointensiivisin. Toimialueen maakunnat ovat omaleimaisia sekä väestörakenteen että elinkeinorakenteen suhteen. Erilaisuudesta huolimatta maakuntaohjelmien suuret linjaukset ovat kaikissa maakunnissa hyvin samansuuntaiset ja miltei koko toimialueen kattava suuralueyhteistyö on tiivistä. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on jatkanut ensimmäisenä toimintavuonna luodun yhteistyöverkoston toiminnan koordinoitua kehittämistä. Vuoden 2011 aikana yhteistyömuodot ovat vakiintuneet, toiminta on vastavuoroistunut ja aktivoitunut. Aluehallintoyhteistyössä on selkeästi noussut esille toimintojen päällekkäisyys (esimerkiksi viestintä, prosessien ja asiakkuuksien kehittäminen jne), strategisten prosessien monimutkaisuus ja selkeä poikkihallinnollisen koordinoinnin tarve. LSSAVI on nostonut

asian esille vuosien 2012-2015 strategisten tulosohtausasiakirjojen valmisteluun liittyen. Järjestelmällisen yhteistyön kehittäminen on kiitettävästi huomioitu syksyn 2011 aikana aluehallintovirastojen strategisessa tulossopimusluonnoksessa.

2) Aluehallintovirastoille strategisessa tulossopimuksessa asetettujen tavoitteiden ja annettujen tuotantotekijöiden sekä johtamisen ja ohjausjärjestelmän lähtökohta-asetelman haasteellisuus:

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston toinen toimintavuosi on ollut haastava. Viraston lähtökohtaisesti aliresurssoitu toiminta yhdistettynä täysin uuden viraston ohjauksen vakiinnuttamiseen ovat haastaneet niin ylimmän johdon, vastuualuejohdon kuin myös henkilöstön. Haasteellisuus on johtanut toiminnan arviointiin, kehittämiseen ja aktivoinut vastuualueita uusien toimintamallien hahmottamiseen ja myös organisatorisiin uudistuksiin.

Aluehallintovirastojen johtamisen näkökulmasta ohjausjärjestelmä ei vielä vastaa tämän päivän vaatimuksia. LSSAVI painottaa edelleen tarvetta siirtää painopistettä perustuspeiliin katsovasta kustannuseurannasta eteenpäin suuntautuvaan tuottavuuden kehittämiseen. LSSAVI on esittänyt ja ideoinut johdon raportointijärjestelmän kehittämistä, ennakoivaotteista toiminnan ohjausjärjestelmää talous- ja henkilöstöhallinnon osalta. KIEKU-järjestelmää täydentävä johdon ohjausjärjestelmän kehittäminen eteneekin osana PATIO-hanketta. Huolena on se, että näin laajaan hankekokonaisuuteen sisällöllisesti kiinnitettynä, johdon ohjausjärjestelmän kehittäminen on hyvin hidasta eikä pysty vastaamaan virastojen akuuttiin tarpeeseen talous- ja henkilöstöhallinnon suunnittelu-työkalusta.

LSSAVI esittää, että kaikille aluehallintovirastoille annetaan aluehallintoviraston tehtäviin perustuvat tavoitteelliset henkilötyövuosiresurssit vuoteen 2015 saakka. Kehysbudjetointi ja budjetin toteuttaminen tulisi toteuttaa yli ministeriörajojen ja virastojen toiminta-valtuuksia tulisi lisätä tämän mahdollistamiseksi. Tavoitteiden toteutuminen edellyttää mahdollisimman selkeää keskushallinnon ohjausjärjestelmää.

3) Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston aktiivisuus toiminnan kehittämisessä eri tasoilla

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on kehittänyt määrätietoisesti toimintojaan koko vuoden 2011 ajan. Kaikkien vastuualueiden toiminta on organisoitua ja niiden toimintamallit ovat vakiintuneet. Koko aluehallintoviraston työjärjestys ajan tasaistetaan vastaamaan paremmin viraston toiminnallista organisoitumista. Viraston strateginen johtaminen ja suunnittelu on vuosikelloitettu. Virastossa toteutettiin laaja arvoprosessi ja viraston arvot on vahvistettu. Arvotyötä jatketaan suunnitellusti osana viraston strategista kehittämistä.

Kiinteistöselvitys on laadittu ja viraston omat suunnitelmat on vahvistettu asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Virastossa on jo toteutettu ja suunnitteilla useita poikkihallinnollisen työn, uusien toiminta- ja työskentelymallien ja sitä kautta edelleen tuottavuuden parantamiseen liittyviä pienempiä ja isompia kokeiluja. Toimenkuvien monipuolistaminen on myös käynnistynyt osana vastuualueiden henkilöstösuunnittelua.

Virastolle on laadittu viestintäsuunnitelma ja viestintää on kehitetty suunnitelman mukaisesti. Viestinnän vuosikellojen laadinta on jatkunut. Kaksikielisen viraston viestintää vaikeuttaa tiedottaja-kääntäjän puute. Virasto on osallistunut aktiivisesti tietohallinnon kehittämistyöhön, esimerkkinä VALDA. Kaikilla edm. toimilla on ollut keskeinen merkitys viraston toimintamäärärahojen säästöihin (ks. edellä s.3).

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on osallistunut aktiivisesti niin alueelliseen kuin valtakunnalliseen kehittämistyöhön eri työryhmien jäsenenä. Prosessien ja laadun kehittämisen, yhteispalvelun, asiakassegmentoinnin ja sähköisen asioinnin osalta Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto toimii aktiivisesti ja yhteen sovittaen niin toiminnan kehittämissyksikön yhdyshenkilöroolissa kuin itse virastona asioita eteenpäin vieden ja hankkeistaen. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston ydinprosessityöhön liittyen kehittämisen pääpaino on v. 2011 ollut informaatio-ohjaukseen ja ennaltaehkäisevään valvontaan liittyen hyvinvointipalveluiden ohjaus- ja arviointijärjestelmän edelleen kehittämisessä. Toiminta on keskeinen osa viraston omaa tietojohtamista ja laajemmin osa hyvinvointitietotuotannon kehittämiskokonaisuutta. Toinen merkittävä painopiste on ollut sisäisen turvallisuuden edistäminen ja uudenmuotoisen toiminnan mallintaminen. Virasto on toiminut aktiivisesti nuorten osallisuuden vahvistamiseksi (Nuoren hyvä elämä-foorumi) ja aluehallintovirastojen valmius- ja varautumistoiminnan roolin selkeyttämiseksi. Virasto on niin ikään ollut aktiivinen sekä sähköiseen asiointiin ja lupa- ja valvontatyön sekä toiminnan suunnitteluun ja ohjaukseen liittyen monivivahteisessa viranomaistyöhön uusia malleja hahmottavassa kehittämistyössä. LSSAVI toimialueella toimiva tilavalvonta- ja lupafoorumi on hyvä esimerkki uudenmuotoisesta yhteistyöstä, joka on syntynyt tarvelähtöisesti LSSAVIn ja yhteistyötahojen yhteisellä päätöksellä. Sidosryhmätyön toimintamallit ovat pitkälti vakiintuneet; yhteistyö on laajaa, aktiivista ja välttämätöntä. Keväällä 2011 valmistuneen sidosryhmäanalyysin perusteella on aloitettu kumppanuusstrategian valmistelu. Kansainvälistymissuunnitelman mukaisesti LSSAVI on jatkanut aktiivista ja aloitteellista toimintaa.

LSSAVI on osallistunut pilottiorganisaationa Valtavirtaistaminen käytäntöön - hankkeeseen. Hankkeen tavoitteena on kehittää uusia toimintamalleja, menetelmiä ja työvälineitä sukupuolinäkökulman valtavirtaistamiseksi kuntien sekä valtion alue- ja paikallisviranomaisten toimintaan ja palveluihin. LSSAVIn osalta on kehitetty malli sukupuolivaikutusten arviointiin opetushenkilöstön täydennyskoulutuksessa, erityisesti opinto-ohjauksessa sekä LSSAVIN ja PSAVIN yhteistyönä on tehty sukupuolivaikutusten arviointia aluehallintoviraston koko toiminnasta strategia-asiakirjaan 2012-2015 perustuen.

Vuoden 2011 ensimmäisen vuosipuoliskon toiminnan vertailu vuoteen 2010

Kuten jo aiemmissa kappaleissa on todettu vuosi 2010 oli selkeästi toiminnan käynnistymisen ja organisoinnin sekä verkostojen luomisen vuosi. Aloitusvuosi vaati paljon koko henkilöstöltä, niin uusilta kuin vanhoilta työntekijöiltä - jo toimialueen laajuuden vaatima organisoituminen sekä monipuolisten, ja varsin monimutkaisten tehtävien omaksuminen vei aikaa. Aluehallintouudistus oli myös varsin nopeatempoinen ja joidenkin tehtävien osalta tämä näkyi epämääräisyytenä, joka osin edelleen jatkuu. Myös tehtävien rajapintojen määrittely aluehallinnon eri viranomaisten, mutta myös keskushallinnon ja aluehallinnon välillä vei aikaa jo vuonna 2010. Tämä työ jatkuu edelleen. Palkkausjärjestelmän puute on jo vaikuttanut osaltaan henkilöstön motivoitumiseen, ja järjestelmä onkin mitä pikimmin saatettava voimaan. Keski-Pohjanmaan suuntautumista selvittävä prosessi oli erittäin raskas. Onkin todettava, että hallinnon uudistamisen tulee perustua tosiasioihin ja hyvään suunnitteluun, jolloin vastaavan kaltaisilta prosessilta vältytään jatkossa.

Yhteenvedona voidaan todeta, että yleisesti koko viraston työilmapiiri on ollut **hyvä ja vuoden aikana on pääpaino siirtynyt** rakentamisvaiheesta toiminnan kehittämiseen.

Eri vastuu-alueiden osalta tilanne vuonna 2010 oli kuitenkin lähtökohdiltaan erilainen. Seuraavassa on muutamain esimerkein nostettu esiin eroja aloitusvuoden ja kuluvan vuoden välillä: POL-vastuualueen osalta oli haasteellista miltei koko lääninhallitusrungon omanneen vastuualueen kokoaminen toimivaksi yksiköksi. Haasteellista oli sivistystoimen tehtävien jako ELY-keskuksiin ja aluehallintovirastoihin. Jako ei ole osoittautunut toimivaksi. Ympäristölupavastuualueen rakentamistyötä on jatkettu, toimintaa on ohjeistettu ja kehitetty ja tämä työ jatkuu edelleen. Ruotsinkielisessä opetustoimen palveluyksikössä on vuonna 2011 jo pystytty keskittymään substanssin kehittämiseen ja toiminta on hyvin käynnissä. Työsuojelun toiminta on vakiintunutta ja sen asema osana aluehallintovirastoa on selkeä. Pelastustoimi- ja varautuminen vastuualueen toiminta on jatkunut vuonna 2011 ennallaan, niukoilla resursseilla. Poliisin vastuualueen toiminta on ollut liian näkymätöntä johtuen organisoitumisesta ja maakunnallisten poliisilaitosten määrittelemättömästä roolista AVI-tehtävien hoidossa niin vuonna 2010 kuin edelleen 2011. Viraston johdon ja hallinnon osalta voidaan todeta, että viraston oma ohjausjärjestelmä on vakiintunut ja että virasto on osallistunut ohjausta tukevien järjestelmien valtakunnalliseen kehitystyöhön, myös uusia aloitteita aktiivisesti tehden ja eteenpäin vieden.

Raportti valtakunnallisen erikoistumisyksikön toiminnasta/Ruotsinkielinen opetustoimen palveluyksikkö

Den för regionförvaltningsverken gemensamma svenskspråkiga serviceenheten för undervisningsväsendet har fortsatt att utveckla sin verksamhet och att bygga upp regionala och nationella nätverk inom bildningssektorn. Verksamheten på tre orter med hela

Svenskfinland som verksamhetsområde är en styrka i enhetens arbete men kräver också olika upplägg beroende på var verksamheten genomförs. Enheten har tillsammans med UKM försökt klargöra enhetens roll gällande uppgifter i anslutning till NTM-centralernas förvaltningsområde. Avsikten är att resultaten av utvecklingsarbetet ska ingå i det kommande strategiska resultatavtalet.

2. Tulossopimuksissa asetettujen tavoitteiden toteuma-arvio

2.1 Peruspalvelujen saatavuuden arviointi

Peruspalveluiden arviointi on yksi LSSAVIn keskeisimmistä tehtävistä ja sillä on selkeä dualistinen rooli. LSSAVIn tavoitteena on osallistunut sekä 1) nykyisen lakisääteisen VM:n ohjaaman peruspalveluprosessin uudistamistyöhön edelleen sen vaikuttavuuden lisäämiseksi että 2) hyvinvointipalvelujen ohjaus- ja arviointijärjestelmän kehittäminen osana tietojohdamisen mallintamista ja kehittämistä ja laajempaa hyvinvointitietotuotannon kehittämistyötä.

Peruspalveluarviointiraportti koskien vuotta 2010 on valmistunut toukokuussa 2011. Peruspalvelujen arvioinnin tueksi ja kehittämiseksi on jatkettu hyvinvointipalvelujen ohjaus- ja arviointijärjestelmän kehittämisyyhteistyötä pääasiassa yhteistyössä kuntien ja sairaanhoitopiirien sekä muiden alueellisessa hyvinvointitiedon tuotannossa mukana olevien tahojen kanssa. Työskentelyn fokus on hyvinvointitiedon hyödynnettävyydessä ja päällekkäisyyksien ehkäisemisessä, ennalta ehkäisevän valvonnan kehittämisessä ja informaatio-ohjauksen roolin vahvistamisessa. Kokonaisuus on osa LSSAVIn tietojohdamista. LSSAVI on osallistunut vuonna 2011 syksyllä myös PATIO:n kehittämiseen.

2.2 Sosiaali- ja terveydenhuolto ja alkoholihallinto

Sosiaali- ja terveysyksikön toiminta on vakiintumassa uuden organisaation edellyttämiin uomiin ja henkilökunta tuntee vastuunsa uudessa organisaatiossa. Ongelmana on edelleen etenkin terveydenhuollon puolella aluehallintoylilääkärivaje. Neljästä aluehallintoylilääkärin virasta on kaksi henkilötyövuotta miehittämättömänä. Kesällä on saatu ministeriöstä täyttölupa yhteen aluehallintoylilääkärin virkaan, joten tilanne tältä osin hieman parantunut. Epätietoisuutta aiheuttaa myöskin määräaikaaisesti täytettynä olevat virat. Tällainen tilanne luo epävarmuutta ja paineita sekä virkojen hoitajille että koko vastuualueelle.

Sosiaali- ja terveydenhuollon osalta tavoitteet on aiempina vuosina pystytty saavuttamaan, mutta kuluvana vuonna se on ollut ongelmallista. Uusien valvontaohjelmien myötä Valvira on toteuttanut erittäin raskaan valtakunnallisen valvontakyselyn, josta seuranneet valvonnat siirtyivät osin aloitettuihin avien hoidettaviksi tulossopimuksessa todettujen valvontatehtävien lisäksi. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston alueelle tällaisia valvontoja tuli lähes 50 kappaletta, jotka lähes kaikki aiheuttavat tarkastuskäynnin paikan päällä ja lisäksi useat pitkäaikaisen valvontaprosessin sanktioineen. Terveyspuolelle näitä tuli lukumääräisesti vähemmän, mutta siellä valvontaprosessi on erilainen ja moniulotteisempi terveyskeskusten osalta kuin sosiaalihuollon yksiköiden kohdalla.

Yhteistyön osalta Valviran ja avien välillä on edelleen hiomista etenkin työnjaossa ja valvonnan suunnittelussa siten, että ohjaus tukisi vielä entistäkin paremmin aluehallinto-virastoille strategisessa tulossopimuksessa asetettujen tavoitteiden saavuttamista.

Varsinaiseen tulossopimuksen tavoitetta (10 % kaikista toimintayksiköistä tarkastettaisiin edellä mainittujen valvontojen lisäksi) ei vuonna 2011 saavuteta.

Valvonta-asioiden käsittely tulee entisestään pitkittymään *kuten myös* neuvola-asetuksen aiheuttamien toimenpiteiden valvonta. Esimerkkinä asioiden kasaantumisesta voidaan sanoa, että sosiaalipuolelle **tuli alkuvuoden aikana** aikana vireille 72 valvonta-asiaa ja niistä **ehdittiin tuolloin** käsitellä 10. Terveyspuolella suhdeluku on samaa luokkaa. **Syynä on käsiteltävien asioiden laajuus ja lakisääteiset mittavat käsittelyprosessit sekä niukat resurssit. Todettakoon, että viraston osalta asioiden käsittely on ollut kuitenkin tehokasta valtakunnallisesti verraten.**

Yleensä ottaen voidaan sanoa, että valvonnan vaikuttavuus kärsii käsittelyaikojen pidentymisestä ja on valitettavaa, että tehokain valvonta – ennakkovalvonta – jää lähes suorittamatta, kun jälkikäteisvalvonta vaatii *käytännössä* kaiken henkilöstön työajan.

Oikeusturva-asioiden keskimääräisiä käsittelyaikoja ei ole saatu tavoitteiden (8 kk) mukaisiksi. Vireille tulleiden kanteluiden määrä (296) on vain hiukan pienempi kuin ratkaistujen kanteluiden määrä (356). **247** kantelua on vireillä ja tämän **määrän merkittävä vähentäminen on haasteellista**. Kanteluprosessia tulee kansallisesti kehittää **strategisen tulossopimusluonnoksen mukaisesti** aluehallintovirastojen kanteluprosessin kehittämishankkeen esitysten pohjalta sekä toteuttaa sen edellyttämät säädösmuutokset.

Toimintaympäristön muutos ja väestön ikääntyminen aiheuttavat toimintayksiköiden ja palveluntuottajien määrien kasvua, joka aiheuttaa valvontaviranomaisessa eli avin sosiaali- ja terveysyksikössä entistä enemmän lupahallinnon tarkastuksia ja valvontoja – usein raskaita ja monivaiheisia sekä pitkiä valvontaprosesseja. Valvonnan määrän lisääntyminen ja henkilöstöresurssien vähäisyys ovat voimakkaassa ristiriidassa keskenään.

Edellä mainitut asiat ovat johtaneet siihen, että oikeusturva-asioiden käsittely on keskitetty uudelle POL- vastuualueelle perustetulle oikeusturvayksikölle.

Alkoholihallinto

Toiminnallisen tulossopimuksen mukaisesti on ehkäisty alkoholihaittoja toimeenpanemalla alkoholihallinnon valtakunnallinen valvontaohjelma yhteistyössä Valviran kanssa. **Eriyistä huomiota on kiinnitetty** päihtyneille anniskeluun, valvonta-asioissa määrättävien seuraamusten laatuun ja tulkintalinjauksien yhdenmukaisuuteen. Sopimuksen mukaisesti alkoholihaittoja on ehkäisty yhteisillä tarkastusiskuilla poliisin kanssa ja **syksyllä toteutettiin yhteisvalvontaisku** työsuojeluviranomaisten kanssa. **Yhteistyö poliisin kanssa on vakiintunutta, toimivaa ja tarkoituksenmukaista, mutta työsuojelun kanssa yhteisiä intressipintoja todettiin olevan vaikeampi löytää.**

Strategisessa tulossopimuksessa lupa-asioille asetettu keskimääräinen käsittelyaika 30 pv on merkittävimpien lupa-asioden osalta saavutettu (27 pv), mitä voi pitää hyvänä saavutuksena. Valvonta-asioden osalta Valviran kanssa sovittua 70 pv:n käsittelyaikataavoitetta ei ole saavutettu, mutta yhä vähentyneet resurssit huomioon ottaen toteutumaa (87 pv) voi pitää tyydyttävänä. Alkoholihallinnon resursseja on entisestään vähentänyt sekä henkilöstölle siirretyt kuluttajahallinnon tehtävät että yhden henkilön siirtyminen kuluttajahallinnon tehtäviin. Alkoholihallinnolle asetetut tavoitteet on pääosin saavutettu, mutta henkilöstön kuormitus on huhti-heinäkuussa ollut riskirajoilla.

2.3 Ympäristöterveydenhuolto

LSSAVI saavuttaa vuonna 2011 strategisessa tulossopimuksessa mainitut ympäristöterveydenhuollon tavoitteet:

- AVI edistää kuntien yhteistoiminta-alueiden muodostumista sekä tukee ja valvoo kuntien vastuulla olevan ympäristöterveydenhuollon valvonnan toimeenpanoa.
- Aluehallintovirasto varmistaa viranomaisvalvonnan suunnitelmallisuuden, riskiperusteisuuden, yhdenmukaisuuden, kattavuuden ja kustannustehokkuuden toteutumista kunnissa omalla alueellaan.
- Aluehallintovirasto varmistaa eläinlääkintähuollon palvelujen saatavuuden sekä edistää eläinten terveydenhuoltoa.

Aluehallintovirasto saavuttaa STM:n ja Tukesin kanssa sovitut tulostavoitteet sekä Eviran kanssa sovitut elintarvikevalvonnan tavoitteet. Eläinten terveyden – ja hyvinvoinnin osalta tavoitteet saavutetaan pääosin. Kaikkia EU- eläinsuojelutarkastuksia ei ehditä tekemään vuoden loppuun mennessä.

2.4 Ympäristön suojelu ja ympäristön kestävä käyttö

Ympäristölupavastuualueen perustoimintaa on saatu vakiinnutettua, mutta toiminnan tehokkuus ei ole vielä tulostavoitteiden mukaisella tasolla. Verrattuna vuoteen 2010 on toiminta sujunut selvästi paremmin.

Vaikka ratkaisuja on annettu vuoden 2011 aikana huomattavasti enemmän kuin edellisvuoden aikana, on vireillä olevien asioiden määrä huomattavasti suurempi edellisvuoden saman ajankohdan tilanteeseen verrattuna. Tämä johtuu siitä että aktiivisella alueella tulee hakemuksia vireille paljon ja lupien käsittelijöitä uudella ja aliresursoidulla ympäristölupavastuualueella on liian vähän. Lupa-asiat ovat ruuhkaantuneet. Vireille tulevien asioiden määrä ei tulevaisuudessa tule vähenemään, vaan ennemminkin ennusteiden mukaan lisääntymään. Lisäksi vuoden vaihteessa voimaan tuleva vesilain muutos lisää erityisesti Pohjanmaalla ruoppaushakemusten määrää.

Ympäristönsuojelulain mukaisten lupa- ja ilmoitusasioiden tavoitteellista käsittelyaikaa 12 kk ei ole saavutettu vuoden 2011 aikana. Keskimääräinen käsittelyaika on 14,8 kk. Vesilain mukaisten lupa-asioden tavoitteellista käsittelyaikaa 9 kk ei ole saavutettu. Keskimääräinen

käsittelyaika on 9,7 kk. Uutta toimintaa ja toiminnan muutoksia koskevien ympäristönsuojelulain mukaisten lupa-asioiden asioiden keskimääräinen käsittelyaika on 14,3 kk. Ympäristölupavastuualueella on ratkaisematta noin 90 asiaa, jotka ovat tulleet vireille ennen vuotta 2010, vanhin vuonna 2003.

Ympäristönsuojelulain ja vesilain mukaisten asioiden ratkaisumäärän tavoite vuonna 2011 on 360 ratkaisua. Vuonna 2011 ratkaisuja saadaan tehtyä 260 kpl.

Tuottavuutta eli ratkaisujen määrää/htv on saatu nostettua edellisvuoden tasosta 6 ratkaisua/htv määrään lähes 8 ratkaisua/htv ja siten lähes kaikkien ympäristölupavastuualueiden vuoden 2010 keskimääräiselle tasolle. Työn tuottavuus on parantunut, mutta suuri asiamäärä/käsittelijä hidastaa asioiden käsittelyä ja työntekijöiden jaksamiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Jatkuva vajaalla resurssilla toimiminen heikentää henkilöstön työtyytyväisyyttä ja lisää vaihtuvuutta.

Ympäristönsuojelulain ja vesilain mukaisten lupien tulokertymä on 630 000 €.

Ympäristölupavastuualueen htv-mitoitus on vireille tulevien lupien määrän perusteella 37 htv:tä. Vuodelle 2011 on käyttöön osoitettu 32 htv:tä ja lisäksi 1 htv siirtyi kesken vuoden luvun ympäristölupavastuualueelta ilman määrärahasiirtoa. Ympäristölupavastuualueen arvioitu henkilö-vuosiototeuma vuodelle 2011 on 31 htv:tä. Ympäristölupavastuualueen henkilöstössä on tapahtunut vaihtuvuutta. Vaihtuvuus ja viive virkojen täytössä ja uuden henkilöstön sisäänajossa on heikentänyt loppuvuoden tulosta.

Ympäristölupavastuualueen oman toiminnan normalisoinnin ja tehostamisen ja asiakkaiden oikeusturvan sekä tasapuolisen kohtelun kannalta on erittäin tärkeää että ympäristölupavastuualueen koko suunniteltu htv-määrä 37 saadaan nopeasti ja sujuvasti käyttöön.

2.5 Sivistystoimi

2.5.1 Oikeusturva- ja koulutusyksikkö

Kansalaisten oikeusturvan toteutuminen opetustoimen alueella ei toteudu tavoitteen edellyttämällä tavalla. Kanteluasioita ja lisäksi suureksi osaksi valitus- ja oikaisuasioita käsittelevä ainut asiantuntija vastaa myös sivistystoimen tietotuotannosta (PEPA ym.). Oikeusturva-asioihin liittyvästä koulutuksesta, ohjauksesta ja neuvonnasta huolehtiminen (ja toisaalta keskimääräiseen kantelujen käsittelyaikaan pääseminen muodostaa vaikean valintatilanteen.

Lyhytkestoisen täydennyskoulutuksen ja informaatio-ohjauksen määrä ja vaikuttavuus tulee laskemaan, koska opetustoimen ylitarkastajien määrä väheni tuottavuusohjelman toteuttamisen myötä yhdellä (korvaamaan saatiin puoli lakimies-työvuotta). Valtionapuviranomaisen tehtävien hoitaminen Osaava-ohjelman osalta viiden maakunnan alueella toimivassa aluehallintovirastossa rajoittaa osaltaan täydennyskoulutustehtävien työn uudenlaista jakamista.

Kasaantuneet kantelu- ja valitusasiat on jo siirretty uuteen vasta perustettuun POL-vastuualueen oikeusturvayksikköön.

2.5.2 Ruotsinkielinen opetustoimen palveluyksikkö

Uppgifter i anslutning till regionförvaltningsverkens förvaltningsområde

Behandlingstiden för besvären har i genomsnitt varit **2,4** månader. Inga yrkanden om rättelse av bedömning har inkommit. För klagomålen del har behandlingstiden varit **10,8** månader **för hela året**. Merparten av besvären inkommer under våren och prioriteras framom klagomålen. **De klagomål som behandlats under hösten hade en behandlingstid på 8,3 månader.**

Enheten arbetar aktivt med förebyggande fortbildning och informationsstyrning. När det gäller fortbildning för undervisningspersonal har svenska enheten överskridit de satta målen för antal fortbildningstillfällen och deltagare. **Fortbildningen har ordnats regionalt och lokalt med beaktande av regionala särdrag och utvecklingsbehov.** Programmet Kunnig genomförs som planerat och projekten arbetar intensivt med verksamheten. Samtliga utbildningsstadier och regioner deltar i programmet. Enheten har initierat nätverkssamarbete mellan projekten.

Svenska enheten utvärderar den svenskspråkiga tillgången till grundläggande utbildning och utbildningen på andra stadiet för hela Svenskfinland. Utvärderingsarbetat fungerar bra eftersom det finns sakkunnig personal på de tre verksamhetsorterna. Enheten publicerar det statistiska materialet som ligger till grund för utvärderingen på sin webbplats. Eftersom biblioteken är tvåspråkiga görs ingen regelrätt utvärdering av biblioteksväsendet på svenska. De finskspråkiga biblioteksrapporterna översätts till svenska och kompletteras med utvärderingsdata som specifikt berör Svenskfinland. Fortsättningsvis är det av största vikt att officiella statistik- och registerdata finns tillgängliga och uppdaterade på språklig grund.

Uppgifter i anslutning till närings-, trafik- och miljöcentralernas förvaltningsområde

Enheten deltar aktivt i det regionala och nationella utvecklingsarbetet inom vuxenutbildningen främst gällande informations-, rådgivnings- och vägledningstjänster (IRV-tjänster) där nya strukturer planeras. Enligt planerna kommer enheten att ha koordineringsansvar för de svenska IRV-tjänsterna.

Beviljandet av statsunderstöd för utvecklings- och serviceuppgiften för arbetslivet inom yrkesinriktad tilläggsutbildning (TYKE) är fortfarande problematiskt överlag och i synnerhet gällande svenska projekt. Enheten förhandlar med UKM om hur denna servicehelhet kunde genomföras så att också de svenska utbildningsanordnarna garanteras god service och jämlika verksamhetsförutsättningar. Målet är att svenska enheten ansvarar för finansieringen av svenska TYKE-projekt.

I ärenden gällande EU:s strukturfonder (ESF) har enheten samarbetsavtal med sex NTM-centraler och samarbetet löper väl. Bl.a. har en gemensam svensk koordineringsgrupp

tillsatts. Gruppen har inlett ett förberedande arbete inför nästa strukturfondsperiod samt ordnat fortbildning för projektledarna och utbildningsanordnarna.

Enhetens specialkunskap om svenska behov av bibliotekstjänster har visat sig vara mycket viktig. Enheten har gett många utlåtanden, ordnat fortbildning för bibliotekspersonal samt deltagit i arbetsmöten vid NTM-centralerna och vid UKM. Enheten arbetar aktivt för att biblioteksfunktionen ska stärkas i nästa resultatavtal.

Samarbete med Utbildningsstyrelsen

Svenska enheten och Utbildningsstyrelsens (UBS) svenska enhet har fördjupat sitt samarbete, diskuterat en arbetsfördelning och inlett koordineringen av den svenska verksamheten inom utbildningsförvaltningen till att svara mot kundernas behov. Flera gemensamma utbildningstillfällen och möten har hållits.

2.6 Kilpailu- ja kuluttaja-asiat ja TEM:ön hallinnon alan elinkeinovalvonta-asiat

Kilpailuasioissa on tulossopimuksen mukaisesti keskitytty yhteistyössä Kilpailuviraston kanssa kansantalouden kannalta olennaisten kilpailun rajoitusten (etenkin kartellien) sekä institutionaalisten kilpailun esteiden ja rajoitusten selvittämiseen. Kilpailuneutraliteettia koskevia kannanottoja on jonkin verran asiakkailta tulleiden välittömien yhteydenottojen johdosta tehty. Yksi viraston oma-aloitteinen selvitys on aloitettu. Kartellivihjeitä on suunniteltu kerättävän valjastamalla koko henkilöstö tarkkailemaan näitä asioita. Kilpailusääntöjen tuntemuksen edellytyksiä alueella on heti lain vahvistamisen jälkeen alettu edistää. Jo ennen lain voimaantuloa järjestettiin Kilpailuviraston kanssa yhteistilaisuudet Vaasassa ja Jyväskylässä. Kunnille on pidetty tilaisuuksia kartellien tunnistamiseksi. Palvelutavoitteeksi asetettu käsittelyaika selkeästi vähämerkityksellisissä tapauksissa on saavutettu tyydyttävästi.

Kuluttaja-asioissa kuluttajaluottojen valvontakampanja on toteutettu 2011. Raportointi valvonnan tuloksista (tuloksien julkistus) on tammikuussa 2012. LSSAVI-aloitteinen hintamerkintöjen valvontakampanja toteutettiin Vaasan toimipaikan vastualueella. Kampanja kohdistui autokouluihin. Valmismatkaliikkeiden valvontatehtäviin on perehdytty KUV:in koulutuksessa ja LSAVI:n tarkastajan ohjauksella. Tulossopimuksen mukainen valvontakampanja on aloitettu ja se on jatkunut loppuvuoden 2011. Keväällä tehtiin valtakunnallinen kompostoivien käymälöiden hintavertailu, mutta paikallisissa ruokakori-vertailuissa pidettiin hankekokouksessa sovitulla tavalla välivuosi. Lisäksi on syys-kesälle tehty gluteenittomien tuotteiden hintavertailu. Hintavertailujen osalta strategisen tulossopimuksen tavoitetta 5-6 vertailua ei saavutettu.

Liikeikalain poikkeuslupa-asioissa tiettyjä linjauksia on saatu luotua LSSAVIn alueella. Kuluttajahallinnon osalta tehtävästä peruspalveluiden arvioinnista on luovuttu. Välitysluokkeregisterin tiedot ovat ajan tasalla ja käsittelyaikatavoite on saavutettu. Toimintatavat on saatu vakiinnutettua ja valvontaa on tehostettu, joskin lisäresurssien tarvetta on edelleen. Mittausvälineläin voimaantulo tuo joitain muutoksia, mutta asetusta ja

sen myötä laadittavia ohjeita odotetaan. Päivittäistavarahuoltoa koskevaa koulutusta on annettu maanpuolustuskursseilla. Tekijänoikeuslain tehtäviä vireillä on ollut ainoastaan yksi virka-aputehtävä, joka on saatu hoidettua.

2.7 Sisäinen turvallisuus

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on alkuvuodesta laatinut suunnitelman sisäisen turvallisuuden alueellisen koordinaation uudelleen organisoinnista aluehallintovirastossa. Ennen uuden sisäisen turvallisuuden johtoryhmän asettamista sisäisen turvallisuuden yhteistyöryhmänä toimii aluehallintoviraston Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat-vastuualueen hyvinvointityöryhmä, joka toiminta-alueellaan seuraa, koordinoi ja tukee hyvinvoinnin edistämisen ja sisäisen turvallisuuden asioita erityisesti päihdehaittojen ehkäisyn näkökulmasta sekä edistää ja tukee poikkihallinnollista, laajaa yhteistyötä ehkäisevässä työssä. Työryhmässä on edustettuina aluehallintoviraston eri vastuualueita, Pirkanmaan poliisilaitos sekä kaksi ELY-keskusta. Hyvinvointityöryhmä on kokoontunut säännöllisesti. Toimialueen maakunnan liittojen kanssa järjestettiin yhteistyötapaaminen syyskuussa 2011 ja sovittiin säännönmukaisista kaksi kertaa vuodessa pidettävistä yhteistyökokouksista sisäisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämisen sarjoilla. Loppuvuodesta järjestettiin sisäisen turvallisuuden maakunnallinen seminaari.

Aluehallintovirastot ovat tehneet yhteistyötä peruspalvelujen valtakunnallisen arvioinnin osana tehdyn kuntien turvallisuussuunnittelun tilanearvion valmistelussa.

Osana opetustoimen henkilöstölle suunnattua täydennyskoulutusta on järjestetty koulujen turvallisuutta koskevat seminaarit. Osana Alkoholiohjelman aluekoordinaatiota on tuotu eri kokouksissa ja tilaisuuksissa esille päihde- ja mielenterveysstrategioiden liittymäkohtia paikallisiin turvallisuussuunnitelmiin. Nuorten hyvä elämä –foorumin työskentely nuorten hyvinvoinnin ja osallisuuden lisäämiseksi on jatkunut ja järjestyksessään toisen foorumin suunnittelu on käynnissä.

Väkivallan ehkäisyn ja vähentämisen tukemiseksi alueella on perustettu lähisuhde- ja perheväkivaltatyöryhmä, joka on laatinut toimintasuunnitelman ensimmäisessä kokouksessaan. Työryhmä toimii sisäisen turvallisuuden ohjelman toimenpiteenä laaditun naisiin kohdistuvan ja perheissä tapahtuvan väkivallan sekä prostituution ehkäisemisen ohjelman alueellisessa toimeenpanossa.

Paikallisen turvallisuussuunnittelun tukemiseen laaditaan toimintamallia. Pelastustoimi ja varautuminen – vastuualueen osalta resurssit eivät ole toistaiseksi riittäneet paikallisen turvallisuussuunnittelun tukemiseen.

Sisäisen turvallisuuden ohjelman mukainen alueellinen organisoituminen on käynnistetty alueellisen yhteistyömallin mukaisesti. Samassa yhteydessä uudistetaan sisäisen turvallisuustyön organisointi LSSAVissa.

2.8 Varautuminen

Varautumisen yhteensovittaminen on toteutunut vakiintuneella tavalla **ELY-keskusten aluejaon mukaisissa** valmiustoimikunnissa.

Maanpuolustuskurssien toteutus ja kuntien valmiussuunnittelun tukeminen valmiusharjoitusprosessin avulla ovat edenneet suunnitellusti.

Valmiusharjoitus **toteutettiin** suunnitellusti syyskuussa, **josta myönteistä palautetta tuli erityisesti uusista elementeistä kuten VIRVE-raportointi, JOTKE-järjestelmän aktiivinen käyttö sekä onnistuneesti toteutetut AVIn on-line internet sivut.**

2.9 Kriisijohtaminen

Kriisijohtamisvalmiuksia on virastossa kehitetty kuluneen vuoden aikana.

LSSAVIn aloitteesta on käynnistetty hanke, jossa luodaan häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa toimiville sekä tilanne- että johtokeskuksille keskinäisen VIRVE-viestinnän mahdollistava viestiohje sekä puheryhmäjako. Malli valmistuu vuoden 2011 loppuun mennessä.

Tilannekeskuksen ja siihen liittyvän johtamistilan suunnitelmat ovat valmistuneet ja ne on tarkoitus toteuttaa vuoden 2012 aikana.

2.10 Pelastustoimi

Pelastuslaitosten valvonta ja uuden pelastuslain toimeenpanon tukeminen on aloitettu. Käytännössä tämä on tehty organisoimalla valtakunnallisten valvontakäytäntöjen yhdenmukaistamiseen tähtäävän **valvontastrategian** laadintatyö. LSSAVI on tämän työn aloitteentekijä ja koordinoija.

Pelastustoimen **kattavaan** valvontaan resurssit eivät samaan aikaan ole riittäneet ja sen aloittaminen siirtyy vuoteen 2012. Muut pelastustoimen tehtävät on pystytty toteuttamaan suunnitellusti.

Peruspalveluiden arviointi on pelastustoimen osalta suoritettu suunnitellusti.

2.11 Kansainvälinen toiminta

LSSAVI on jatkanut yhteistyön kehittämistä kansainvälistymisstrategiansa mukaisesti. Kansainvälistymistehtäviä on strategisessa tulossopimuksessa määritelty kaikille vastuualueille ja niiden osalta toimitaan tulossopimuksen linjausten mukaisesti. Tämän lisäksi LSSAVIn tavoitteena on verkostoitua ensisijaisesti eurooppalaisten aluehallinto- viranomaisten kanssa. LSSAVIn ylijohdaja on varajäsenenä EASTR-järjestössä (European Association of State Territorial Representatives). Tämän varsin laajan verkoston lisäksi LSSAVI on käynnistänyt tiiviimmän eurooppalaisen yhteistyöverkoston toiminnan sekä kartoittanut vastuualueiden jo olemassa olevat kansainväliset verkostot.

Kansainvälistymisen taustalla on yhteistyön toimintaa hyödyttävä lisäarvo sekä LSSAVIn lakisääteiset tehtävät ja yhteistyön tavoitteena kansainvälinen kokemusten vaihto ja benchmarking. Myös ”vanhojen” yhteistyökumppaneiden Schleswig-Holsteinin osavaltion ja

Västerbottenin läänin kanssa yhteistyö jatkuu. **Västerbottenin kanssa yhteistyökeskustelut ovat joulukuussa.**

2.12 Asiakslähtöisyys ja palvelukanavat ml. yhteispalvelu

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on osallistunut yhdyshenkilöverkoston kautta aluehallintovirastojen toiminnan kehittämissyksikön ohjaamaan ja koordinoimaan työhön, jonka tavoitteena on asiakassegmentointiin, prosessien kehittämiseen ja sähköisten palvelujen tehokkaaseen hyödyntämiseen perustuvan suunnitelman laatiminen palvelukanavien käytöstä.

Aluehallintovirastojen yhtenäisen asiakaspalautejärjestelmän vielä ollessa suunnitteilla Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla on alkukevästä 2010 alkaen ollut mahdollista kerätä asiakaspalautetta. Viraston kaikissa toimipaikoissa on asiakaspalautelaatikkoja. Tämän lisäksi mm. Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat – vastuualueella oikeusturva- ja koulutusyksikössä sekä Ruotsinkielisen opetustoimen palveluyksikössä kerätään säännönmukaisesti palautetta kaikista järjestettävistä opetustoimen koulutustilaisuuksista. Koulutustilaisuuksien ilmoittautumismenettelyyn samoin kuin palautekeruuseen **on kehitetty Webropol-pohjaista järjestelmää.** Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa **on otettu 1.9.2011 alkaen koekäyttöön POL-vastuualueella rikos- ja riita-asioissa sovittelutoimistojen työtä koskevan palautteen kerääminen Webropol-pohjaisesti alueen viiden maakunnan sovittelutoimistojen asiakkailta.** Tarkoituksena on laajentaa menettely koskemaan kaikkia aluehallintovirastojen rikos- ja riita-asioden sovittelu-toimistoja vuoden 2012 alusta.

Osana sidosryhmäyhteistyön kehittämistyötä on Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa laadittu sidosryhmäanalyysi. Jatkossa sidosryhmiä myös kuullaan toiminnan kehittämisen liittyen säännöllisesti.

LSSAVI toimii aktiivisesti VM:n alaisessa valtakunnallisessa yhteispalvelun kehittämistyössä. LSSAVI **on osallistunut** maakunnallisiin yhteispalvelutapahtumiin, joissa on käsitelty maakunnallisia yhteispalvelusuunnitelmia sekä neuvotteluihin, joissa on ollut läsnä niin valtion, maakuntien kuin kuntien edustajia. Kyseessä on useimmiten ollut keskustelu palvelujen heikentymisestä toimialueen syrjäseuduilla sekä laajojen hankkeiden (**kunta-uudistus, tulokellisuus- ja vaikuttavuusohjelma**, alueellistaminen) ristiriitaisuudesta valtion paikallishallinnon palveluiden järjestämisen näkökulmasta kuntatasolla. LSSAVIn ja toimialueen viiden maakunnan yhteistyötyöverkosto toimii aktiivisesti. **Valtakunnalliset etäpalvelupilotit ovat LSSAVin toimialueella, Keski-Suomessa ja Etelä-Pohjanmaalla. Vuoden lopussa toimialueen yhteispalveluyhteistyössä keskitytään etäpalveluhankkeisiin tutustumiseen ja kokemusten hyödyntämiseen sekä yhteistyöhön peruspalvelujen arviointityössä yhteispalvelun osalta.**

2.13 Sähköinen asiointi

Sähköisen asiointin osalta LSSAVI on jatkanut aktiivista ja aloitteellista toimintaansa erityisesti AHTI Aluehallinnon tietopalveluyksikön ja Aluehallintovirastojen tietohallintayksikön kanssa. LSSAVI on edustettuna ESAVIN sähköisen asiointin yhdyshenkilöverkostossa.

Toiminta on vielä jäsentymätöntä, sillä yhdyshenkilöitä ei ole kutsuttu koolle vuosien 2010–2011 aikana kertaakaan.

LSSAVI nosti heti vuoden 2011 alussa esiin valtion hallinnon tietoarkkitehtuurin kuvauksen tarpeen, joka puuttui sähköisen asiointin arkkitehtuurin nykytilan sekä tavoitteellisen tulevaisuuskuvan osalta. Valtion kokonaisarkkitehtuurityöhön liittyen LSSAVI on korostanut työn merkitystä laajasti valtionhallinnon organisoitumisesta kuvaavana arkkitehtuurina, jonka toimivuutta tietohallinnon tulee tukea.

LSSAVI on vuoden aikana aktivoinut tietohallinnollisia pilottikokeiluja, joiden kautta saadaan kokemusta ja eväitä valtavirtaistaa käytäntöjä. Keväällä AVI tietohallintoyksikön kanssa käydyt neuvottelut tuottivat tulosta niin johdon raportointijärjestelmän kuin hyvinvointipalvelujen ohjaus- ja arviointijärjestelmän tiimoilta. Johdon tietojärjestelmän etenemisen toivotaan etenevän ripeästi. PATlon jatkokehittelyssä on huomioitu LSSAVIn hyvinvointipalvelujen ohjaus- ja arviointijärjestelmäsuunnitelma vuodelta 2010. Virasto on myös itse hakenut aktiivisesti uusia sähköisiä, esimerkiksi mobiiliteknologiaan perustuvia tarvelähtöisiä sähköisen asiointin malleja alan johtavien asiantuntijoiden kanssa ja tuonut näitä ideoita mukaan yhteisille keskustelualustoille, mm. aluehallintovirastoille/ministeriöille (hyödyntäminen viestinnässä, harmaan talouden torjunnassa, valvontaprosesseissa, monialaisessa viranomaisyhteisyydessä).

Yksi esimerkki on LSSAVI:ssa syksyllä käyttöön otettu valtakunnallinen sähköinen anniskelun jatkoaikalapahakemus. Verkossa kokonaisuudessaan tehtävän lupahakemuksen käyttöönoton toimivuus ja suosio on ylittänyt odotukset.

2.14 Prosessit

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on osallistunut yhdyshenkilöverkoston kautta aluehallintovirastojen toiminnan kehittämyksikön ohjaamaan ja koordinoimaan työhön, jonka tavoitteena on aluehallintovirastojen prosessityön yhtenäistäminen ja kehittäminen. Viraston kaikilta vastuualueilta on osallistunut henkilöitä prosessityön kehittämistä koskevaan kolmiosaiseen koulutukseen, jonka aluehallintovirastojen toiminnan kehittämyksikkö on järjestänyt ja HAUS Kehittämiskeskus Oy toteuttanut.

Alkuvuodesta 2010 alkanutta prosessikuvausten kartoitustyötä jatketaan edelleen. Prosessien kuvaamis- ja päivittämistyöllä valmistaudutaan aluehallintovirastojen toiminnan kehittämyksikössä käynnistyvään virastojen prosessien kehittämis- ja yhtenäistämistyöhön sekä yhteisen prosessien mallintamismenetelmän käyttöön ottoon tulevaisuudessa.

Prosessien kuvaamisen ja kuvausten päivittämisen yhteydessä virastossa on tarkasteltu paikoin myös mahdollisuuksia toimenkuvien laajentamiseksi. Tämän lisäksi virastossa on alettu luoda yhteisiä käytäntöjä ja prosessikuvauksia, joita voidaan hyödyntää koko talon tasolla vastuualue- tai yksikköjaosta huolimatta. Tässä työssä vastuualueiden, erityisesti Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat – vastuualueen yksikköjen prosessien leikkauskohtia on kartoitettu.

2.15 Sisäinen valvonta

Sisäisen valvonnan kehittäminen on kohdentunut pääasiassa eri järjestelmien käyttöoikeuksien ja valtuustasojen määrittelyn tarkistamiseen niin, että käyttäjillä on valtuuksia vain sen verran, kuin työtehtävät edellyttävät. Lisäksi talous- ja henkilöstöhallinnon raportointia on kehitetty ja se työ jatkuu edelleen.

Vuoden 2010 sisäisessä tarkastuksessa esille tulleet asiat on korjattu. Vuoden 2012 osalta sisäisen tarkastuksen painopistealueet on sovittu.

2.16 Viestintä

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolle on laadittu viestintäsuunnitelma vuodelle 2011, joka tarkastetaan keväällä 2012. Viestintäsuunnitelman mukaisesti on parannettu sisäistä viestintää, mm. neljä kertaa vuodessa järjestettävien henkilöstöinfojen ja sähköisen henkilöstölehden avulla. Ulkoisen viestinnän tueksi valmistuu joulukuussa viraston toimintaa esittelevä video. Viestintästrategiassa odotetaan aluehallintovirastojen yhteistä viestintästrategiaa, joka on ollut pitkälle valmisteltu tämän vuoden aikana ja johon oman viraston viestintästrategia tulee pohjaamaan. Viestinnässä on viraston alkumetreiltä lähtien ollut palkattuna vain yksi viestinnän henkilö, joka on ongelmallista näinkin suuren viraston sisäisen ja ulkoisen viestinnän saamisessa toimivaksi. Lisäresurssien saamiseksi on haettu äidinkieleltään ruotsinkielisen tiedottajan tehtävän täyttölupaa, jotta voidaan turvata lain edellyttämä palvelu myös ruotsinkielellä. Tällä hetkellä virasto on käännösfirman palvelujen varassa myös mitä tulee nopeiden tiedottamis-tilanteiden tarpeeseen.

2.17 Erikoistumistehtäviä koskevat tavoitteet

Erikoistumisyksikköjen osalta työnjako on varsin selkeä hallinnon perustoimintojen osalta. Aluehallintovirastojen toiminnan kehittämisen ja AVI tietohallinnon osalta on ollut hyödyllistä arvioida toiminnan tavoitteita, roolia ja toimintamalleja, erityisesti suhteessa aluehallintovirastojen omaan strategiseen kehittämistoimintaan. Viraston näkökulmaa on yhä enenevässä määrin alettu hyödyntää. LSSAVI on vuonna 2010 aloittanut säännölliset neuvottelut esimerkiksi AVI tietohallintoyksikön kanssa viraston näkökulman saamiseksi entistä paremmin esiin eri hankkeissa ja uusien kaikki aluehallintovirastoja koskevien aloitteiden esille nostamiseksi. LSSAVI on myös ilmoittanut toimivansa mielihyvin kokeilualustana erilaisissa kokeiluissa, mm. viraston johtamista ja ohjausta tukevan ohjelman käyttöönotossa.

2.18 Johtamisen ja henkilöstön kehittäminen

LSSAVIn toiminta uutena virastona käynnistyi vuonna 2010. Strategiseen johtamiseen liittyen on virastossa kehitetty johtoryhmätyöskentelyä ja vastuualuekohtaiset johtoryhmät ovat puolestaan kehittäneet omaa työskentelyään. Koko esimieskunta on osallistunut aktiivisesti strategiatyöhön, eritoten eri tulosohtausasiakirjojen valmisteluun ja raportointiin sekä toimintaympäristön muutosten vaikutusten analysointiin lähitulevaisuudessa. Virasto järjestää kaksi kertaa vuodessa strategiapäivän laajennetulla johtoryhmälle ja/tai koko esimieskunnalle. Vuoden 2011 teemat ovat johtoryhmätyöskentely ja LSSAVIn 2010 –luvun muutosten hallinta. Tähän liittyen virastossa järjestetään joulukuussa kaikkia esimiehiä

koskeva koulutustilaisuus, jonka aiheena on megatrendit ja niiden vaikutus aluehallintovirastoon. Tällä pyritään yhteisen tilannekuvan luomiseen tulevaisuudesta. Lisäksi suunnittelun ja toiminnan tueksi on asetettu strategiaryhmä, jonka tehtävänä on tukea viraston johtoa sekä valmistella strategiaprosesseihin liittyviä toimenpiteitä.

Vuonna 2011 on aloitettu järjestelmällinen sisäisen koulutuksen suunnittelu ja seuranta. Myös sisäisten koulutustilaisuuksien pitäminen on aloitettu; tarpeiden pohjalta on järjestetty hallintomenettelyyn, asiakasturvallisuuteen liittyvät tilaisuudet sekä julkisuuslakikoulutusta. Lisäksi LSSAVI on saanut tälle vuodelle Kaikurahoitusta, jolla on järjestetty koko henkilökunnalle työyhteisövalmennusta. Työyhteisötaitoista on järjestetty toimipaikoittain kaksi tilaisuutta ja lisäksi jokaisella vastuualueella on järjestetty kohdennettua, lähinnä VMBaron perusteella tärkeäksi koettua kehittämiskoulutusta.

Henkilöstöä koskevat ohjeet on saatu ajantasalle intranetiin. Lisäksi virastossa on valmistunut strategiapohjainen työhyvinvointiohjelma, joka linkittyy kiinteästi työhyvinvointikyselyjen lisäksi osaamisen ja johtamisen kehittämiseen sekä henkilöstösuunnitteluun. Muu työhyvinvointiin liittyvä aineisto on ajan tasalla. Lisäksi työterveyshuollon mukaiset työpaikkatarkastukset on toteutettu kaikissa toimipisteissä ja työsuojelun toimintaohjelma on valmistunut.

2.19

Talous

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston toista toimintavuotta on leimannut pääasiallisesti kaksi asiaa: aluehallintoviraston voimakas kehittäminen ja sen ohjausjärjestelmän vakiinnuttaminen sekä samanaikainen taloudellisten resurssien niukkuus.

Valtiovarainministeriö osoitti aluehallintovirastolle strategisessa tulossopimuksessa 9,29 milj. euron määrärahakehityksen. Valtiovarainministeriön ja aluehallintoviraston välillä tuon määrärahan riittävydestä käytyjen keskustelujen jälkeen ministeriö ilmoitti esittävänsä lisätalousarviossa aluehallintovirastolle 1,05 milj. euron lisämäärärahaa. Aluehallintovirasto on toiminnassaan noudattanut erittäin tiukkaa säästäväisyyttä; laahusankkuri päällä. Aluehallintovirasto arvioi sille osoitettujen määrärahojen riittävän kuluvalle vuodelle.

VUOSISUUNNITELMAN TOTEUTUMINEN VASTUUALUEITTAIN				TOTEUMA, VUOSI 2010							
mom. 28.40.01	KÄYTTÖ			NETTOUTETTAVAT TULOT				NETTO- KÄYTTÖ	MÄÄRÄRAHAT	TOT %	
	HENKIL.KULUT	MUUT KULUT	YHTEENSÄ	LIIKETAL.	JULKISOIK.	MUUT	YHTEENSÄ				
YHTEENSÄ	8 545 068	2 705 993	11 251 061	8 941	1 385 800	-5	1 394 737	9 856 325	9 949 100	99 %	
JOHTO	159 109	44 061	203 170	0	0	0	0	203 170	202 509	100 %	
PERUSP., OIK.TURVA JA LUVAT	4 533 212	316 616	4 849 828	8 468	1 011 010	-6 300	1 013 178	3 836 650	3 866 074	99 %	
YMPÄRISTÖLUVAT PELASTUSTOIMI JA VARAUTUMINEN	1 666 467	161 523	1 827 990	0	374 417	81	374 498	1 453 491	1 460 000	100 %	
HALLINTOPALVELUT	367 536	33 389	400 925	0	0	0	0	400 925	405 187	99 %	
RUOTSINK. OPETUST.PALV.YKS.	1 135 230	52 737	1 187 967	0	373	-14	359	1 187 607	1 189 660	100 %	
ERIKOISTUMISYKSIKKÖ	682 348	38 445	720 793	0	0	0	0	720 793	727 359	99 %	
MAHD. JAKAMATON	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#JAKO/0!	
	1 167	2 059 222	2 060 389	473	0	6 229	6 701	2 053 688	2 098 311	98 %	

VUOSISUUNNITELMAN TOTEUTUMINEN VASTUUALUEITTAIN				ARVIO, VUOSI 2011							
mom. 28.40.01	KÄYTTÖ			NETTOUTETTAVAT TULOT				NETTO- KÄYTTÖ	MÄÄRÄRAHAT	TOT %	
	HENKIL.KULUT	MUUT KULUT	YHTEENSÄ	LIIKETAL.	JULKISOIK.	MUUT	YHTEENSÄ				
YHTEENSÄ	9 139 000	2 938 000	12 077 000	21 390	1 654 483	0	1 675 873	10 401 127	10 432 775	100 %	
JOHTO	181 000	28 000	209 000	0	0	0	0	209 000	190 000	110 %	
PERUSP., OIK.TURVA JA LUVAT	4 698 000	350 000	5 048 000	12 345	980 000	0	992 345	4 055 655	3 517 500	115 %	
YMPÄRISTÖLUVAT PELASTUSTOIMI JA VARAUTUMINEN	1 890 000	175 000	2 065 000	3 080	625 000	0	628 080	1 436 920	1 322 000	109 %	
HALLINTOPALVELUT	410 000	40 000	450 000	0	0	0	0	450 000	398 700	113 %	
RUOTSINK. OPETUST.PALV.YKS.	1 253 000	55 000	1 308 000	2 685	8 183	0	10 868	1 297 132	1 165 000	111 %	
ERIKOISTUMISYKSIKKÖ	705 000	50 000	755 000	0	0	0	0	755 000	691 800	109 %	
MAHD. JAKAMATON *	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#JAKO/0!	
	2 000	2 240 000	2 242 000	3 280	41 300	0	44 580	2 197 420	3 147 775	70 %	

* sisältää valtiovarainministeriön alustavan kannan mukaisen LTAE III määrärahan 1.050.000 euroa

ALUEHALLINTOVIRASTON ARVIOITU HENKILÖTYÖVUOSITOTEUMA 2011 (et työsuojelun ja poliisin momentti)

Ohje

- sarakkeeseen B, kohtaan "2011 toteuma-arvio" riveille 10-15 kirjataan väliraportointiohjeessa pyydetty arvio vuoden 2011 toteutuvasta kokonaishenkilöstömäärästä henkilötyövuosina vastuualueittain
- sarakkeeseen C, kohtaan "2011 tavoite", riville 16 kirjataan strategiseen tulossopimukseen kirjattu AVI-momentin henkilöstökehysluku
- kohtaan "Tarvittaessa kuvaus toimenpiteistä ja aikavälistä" kirjataan tarvittaessa väliraportointiohjeessa pyydetty tiivis kuvaus toimenpiteistä ja aikavälistä

Virasto:

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto

	2011 toteuma-arvio	2011 tavoite
Ylin johto	2,0	
Hallintopalvelut	27,2	
Pelastustoimi	7,1	
Peruspalvelut	78,4	
Ympäristölupa	30,9	
Erikoistumisyksiköt ja -tehtävät	13,9	
Mahdolliset muut momentit (ei kuitenkaan työsuojelu tai poliisi)	0,0	
AVI-momentti yhteensä:	159,5	166,0

Tarvittaessa kuvaus toimenpiteistä ja aikavälistä

LSSAVI on valmistautunut kehysbudjetoinnin käyttöönottoon kehittämällä omaa henkilöstösuunnitteluaan tuloksellisuus- ja vaikuttavuusohjelman tavoitteiden mukaisesti. Henkilöstösuunnittelussa on käytössä kuukausikohtainen seuranta, joka tukee ennakoivaa suunnittelua ja mahdollistaa tarvittaviin toimenpiteisiin ryhtymisen oikea-aikaisesti.

