

## Konsernipalvelut

### Keskeiset palvelut

#### Hallintopalvelut

Hallintopalvelut vastaa kaupunkitasoisesta asianhallinnasta, päätöksenteon tuesta sekä keskitetyistä toimisto-, hankinta- ja lakipalveluista. Hallintopalvelut tukee kaupungin johtoa ja palvelualueita valmistelussa ja päätöksenteossa ja edistää hyvää hallintoa.

#### Talouspalvelut

Talouspalvelut ohjaa ja johtaa kaupungin taloussuunnittelu- ja seurantaprosesseja, vastaa taloushallintoprosessien järjestämisestä ja huolehtii kaupungin toiminnan rahoituksesta. Talouspalvelut ohjaa kustannuslaskennan kehittämistä ja tuottaa laskentatietoa päätöksenteon tueksi.

Talouspalvelut ohjaa myös kaupungin sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa.

#### Henkilöstöpalvelut

Henkilöstöpalvelut vastaa keskitetysti kaupungin työnantajapolitiikasta, linjauksista, ohjeistamisesta ja näiden toteuttamisen tukemisesta esihenkilöille ja työntekijöille. Henkilöstöpalvelut kehittää strategian mukaisia henkilöstön osaamista, työhyvinvointia ja työkykyisyyttä koskevia palveluja yhteistyössä muun organisaation kanssa. Henkilöstöpalveluilla on keskeinen tehtävä organisaation muutoskyvykkyyden ja toimintakulttuurin edistämässä.

#### Tietohallintopalvelut

Tietohallinto vastaa kaupungin ICT-arkkitehtuurista, yhteisistä ICT-palveluista, perustietotekniikan ja tietoliikenteen palveluiden tuottamisesta ja ICT-toimittajahallinnasta sekä kokonaisarkkitehtuurin, ICT-hankintojen ja -sopimusten, ICT-sidonnaisen kehittämisen sekä tietoturvan ja tietosuojan ohjauksesta.

#### Viestintä- ja markkinointipalvelut

Viestinnän, markkinoinnin ja osallisuuden edistämisen tiimi työskentelee Järvenpään kaupunkistrategian keskiössä toteuttaen sitä monipuolisesti viestinnän, markkinoinnin ja osallisuuden edistämisen keinoin. Tehtävänä on varmistaa, että viesti kulkee ja avoin hallinto toteutuu mm. toimivan päätösviestinnän ja mediasuhteiden kehittämisen kautta. Tiimi tukee palvelualueiden viestintää ja markkinointia ja varmistaa linjausten sekä brändin noudattamisen. Viestintä- ja markkinointipalvelut huolehtivat osaltaan kaupungin strategisten päämäärien saavuttamisesta. Keinoja ovat mm. Järvenpäämedian sekä kaupunkimarkkinoinnin hyödyntäminen.

Viestintä- ja markkinointipalvelujen vastuulla on myös kaupunkilaisten osallisuuden edistäminen.

#### Toimisto- ja asiakaspalvelut

Toimistopalvelut tukevat palvelualueita tuottamalla niille talous- ja muun hallinnon palveluita.

Asiakaspalvelut tuottavat kaupunkilaisille asiakaspalvelua mm. kaupunkiympäristöön, rakentamiseen, vapaa-aikaan, liikuntaan ja tilavarauksiin liittyvissä asioissa ja vastaa Järvenpää-infon toiminnasta.

Asiakaspalvelut ohjaavat myös asiakaspalvelukonseptin toimeenpanoa.

#### Muut konsernipalvelut

Konsernipalveluiden sitovuustasoon sisältyy yllä esitettyjen palvelukokonaisuuksien lisäksi kaupungin ylin luottamusmiesjohto ja vaikuttamistoimielimet.

### Pysäköinninvalvonta

Pysäköinninvalvonta hoitaa kaupungin pysäköinninvalvonnan yleisillä katualueilla sekä myös osalla yksityisalueista. Pysäköinninvalvonnalla lisätään kaupungin liikenneturvallisuutta ja varmistetaan pysäköintipaikkojen riittävyys erityisesti kaupungin keskustan alueella. Pysäköinninvalvonta siirtyy konsernipalveluihin vuoden 2023 alusta. Pysäköinninvalvonnan järjestämiseen liittyvät toimintatuotot ja kulut siirtyvät sellaisinaan konsernipalveluihin 1.1.2023 alkaen.

### **Muutokset toimintaympäristössä ja toiminnassa 2023-26**

Taloussuunnittelukautta leimaa isot valtakunnalliset muutokset. Hyvinvointialueiden toiminta käynnistyy 1.1.2023, mikä muuttaa kaupungin roolia merkittävästi. Kaupungin palvelut keskittyvät entistä vahvemmin lakisääteisiin opetuksen ja kasvatuksen palveluihin, sekä kaupungin elinvoimaa tukeviin yhdyskuntapalveluihin ja vapaaehtoisiiin hyvinvointi-, kulttuuri- ja vapaa-ajanpalveluihin. Vuonna 2025 toteutumassa oleva työ- ja elinkeinopalveluiden siirtyminen kunnille tuo mukanaan uusia palveluja, joiden järjestämisen suunnittelu ja toiminnan käynnistäminen tulee vaatimaan merkittävää panostusta lähivuosina.

Kaupungin haastava taloustilanne vaikuttaa merkittävästi myös konsernipalvelujen toimintaan. Konsernipalvelujen rooli toiminnan tehostamisen mahdollistajana nousee ensisijaisen tärkeäksi samanaikaisesti, kun toiminnot pitäisi myös konsernipalveluissa pystyä tuottamaan aiempaa tehokkaammin.

Suuri osa kaupungin hallinnon työntekijöistä siirtyy Bulevardikortteliin valmistuviin uusiin toimitiloihin vuoden 2023 vaihteessa. Tilojen keskittymisen yhteydessä asiointipalvelut keskitetään konsernipalvelujen alaisuuteen. Muutoksen yhteydessä otetaan käyttöön kaupungin uusi asiakaspalvelukonsepti. Uusi asiakaspalvelutila edistää myös osallistumisen ja osallistamisen mahdollisuuksia.

Taloussuunnittelukauden aikana edistetään asiakkaiden digiosaamista ja siirtymää sähköisiin asiakaspalvelukanaviin. Tämä edellyttää vahvaa yhteistyötä asiakaspalveluiden, ICT-palveluiden, palvelualueiden ja asiakkaiden välillä. Sähköisiin kanaviin siirtymistä tuetaan opastamalla osana asiakaspalvelutyötä.

Hallinnon tehtävien ja tekijöiden keskittäminen ja hallinnon prosessien tehostaminen mm. ICT-ratkaisuina jatkuu taloussuunnitelmakaudella.

Kaupungin laaja ulkoistusaste edellyttää ammattimaista sopimusvalvontaa ja toimittajahallintaa. Peruspalveluiden ulkoistuksella on vaikutusta myös kaupungin varautumissuunnitelmiin.

Vuoden 2021 aikana uusittujen taloushallinnon järjestelmien käyttöönoton haasteet heijastuvat talouspalvelujen prosesseihin ja kehitystyöhön. Haasteista johtuen talouden rutiiniprosessien automatisointityö on viivästynyt, mutta kehitystyö tullaan käynnistämään vuoden 2023 aikana.

HR-palveluiden toiminnan kehittämisessä on edessä lähivuosien aikana toteutettava järjestelmä uudistus. HR-järjestelmä luo alustan palvelussuhteissa tapahtuville arjen toiminnoille ja muutoksille sekä toimii keskeisenä tietolähteenä henkilöstöä koskevissa asioissa.

Viestintävälineiden kehitys, erityisesti sosiaalinen media, on lisännyt tuntuvasti kuntien viestintään kohdistuvia odotuksia ja myös mahdollisuuksia. Viestintään täytyy olla entistä nopeampaa, oikea-aikaisempaa, avoimempaa, vuorovaikutteisempaa, yhtenäisempää ja täsmällisempää. Järvenpäässä on kehitetty monipuolista Järvenpäämediaa, jossa kuntaviestintää monipuolistetaan pelkistä tiedotteista erilaisiin blogi-, tarina-, video- ja äänisisältöihin. Tässä hyödynnetään Järvenpään rohkeaa ja helposti lähestyttävää brändikonseptia.

Kaupungin ICT-sidonnaisissa toiminnan kehitystehtävissä jatketaan palvelujen kehittämistä samalla uudistaen ja modernisoien keskeisiä tietojärjestelmiä. Käyttöön otetun keskitetyn digialustan avulla

tuotetaan yhteisen asiointikonseptin mukaisia digitaalisia asiointipalveluja kuntalaisille. Toiminnan tehostamista tuetaan toimistotyön automatisointiratkaisuilla mahdollistaen mm. automaattiset tietojen käsittelyt.

Tietopääoman kasvattamista keskitettyyn tietovarastoon jatketaan ja tietoja tuodaan tiedolla johtamisen ratkaisujen avulla yhä laajemmin toiminnan kehittämisen ja päätöksen teon tueksi. Tietojen hyödyntäminen mahdollistetaan koko henkilöstölle. Tekoälyn ja koneoppimisen ratkaisujen hyödyntämistä selvitetään ja soveltuvia ratkaisuja kokeillaan.

Kehittämistoiminnan yhtenäistämistä jatketaan ja kaupunkitasoista kehittämisprosessissa suoraviivaistetaan. Kehittämistyön hallintaan ja johtamiseen panostetaan. Kehittämistyössä panostetaan keskitettyjen ICT-palvelujen hyödyntämisen varmistamiseen. Kokonaisarkkitehtuurin ja tiedonhallintamallin sisältötyötä jatketaan huomioiden toiminnan ja ICT-ratkaisujen tietosuoja- ja tietoturva.

Perustietotekniikkapalveluja, tietoliikenne- ja tietoturvapalveluja ja lähituki- ja asiantuntijapalveluja sekä niihin liittyviä toimintaprosesseja kehitetään ja modernisoidaan yhteistyössä uuden palvelutuottajan kanssa. Useita uusia tietoturvaan liittyviä parannuksia otetaan käyttöön. Lisäksi uuden palvelutuottajan tarjoaman modernien ICT-palvelujen hyödyntämistä selvitetään.

### Sitovat toiminnalliset tavoitteet 2023-26

Tavoite vuosi	Sitova tavoite	Strategia
2023-26	Kulttuurijuurten hyödyntämistä lisätään kaupungin brändin rakentamisessa	J1
2023-26	Edistämme osallisuutta kaupungin toiminnassa	J1
2023-24	Toimintatavat keskitetyissä palveluissa ovat tarkoituksenmukaiset ja sujuvat	P1
2023-26	Sähköistetään valikoidut asiointipalveluprosessit (Digitaaliset palvelut)	P1
2023-26	Kaupungin toiminnasta tuotettua tietoa hyödynnetään johtamisen ja arjen ratkaisujen pohjana	P1
2023-24	Lasten asemaa vahvistetaan kehittämällä lapsivaikutusten ennakoarviointia ja järjestämällä LAVA-koulutusta	P1
2023-26	Henkilöstön osaamista vahvistetaan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja tulevaisuuden vaatimuksiin.	P1
2025	Työssä on aiempaa terveellisempää ja turvallisempää	H1
2023-26	Tavoitteellinen ja tuloksellinen työskentely vahvistuu yhteisellä tekemisellä	H1
2023-24	Yhteisöohjautuvuuden toimintamalleja kehitetään	H1
2024-25	Yhteistyö kaupunkikonsernissa vahvistuu	H1

### Sitovat taloustavoitteet

Osana talouden tasapainotusta viedään läpi konsernin kaikkia hallintotehtäviä koskeva sopeutusohjelma. *Työnjaon muutosten seurauksena tarvittavista määrärahasiirroista palvelualueiden ja konsernipalvelujen välillä päättää kaupunginjohtaja.*

Konsernipalvelujen toimintakatteen muutos vuosina 2021, 2022 ja 2023 johtuu toimintojen keskittämisestä konsernipalveluihin ja konsernipalveluihin talousarvioissa keskitetyistä määrärahavaroista. Vuoden 2023 eläkemenoperusteisen maksun korvaava tasausmaksu on 2023 alkaen keskitetty konsernipalveluihin, mikä lisää kustannuksia 2,2 Me.

Valtuustoon nähden sitova

KONSERNIPALVELUT 1000 €	TP 2021	TPE 2022	TA 2023	2 024	2 025	2 026	Yht. 23-26
Toimintatuotot	5 033	5 576	5 601	5 527	5 527	5 527	22 184
Valmistus omaan käyttöön	207	300	300	300	300	300	1 200
Toimintakulut	-12 512	-14 167	-17 106	-16 383	-16 657	-16 929	-67 075
<b>Toimintakate</b>	<b>-7 273</b>	<b>-8 291</b>	<b>-11 204</b>	<b>-10 556</b>	<b>-10 829</b>	<b>-11 101</b>	<b>-43 691</b>
<i>muutos-%</i>		14,0%	35,1%	-5,8%	2,6%	2,5%	

## Investoinnit

Irtaimistoinvestoinnit	TPE 22	INV 23	INV 24	INV 25	INV 26	Summa 23-26
Aineelliset	430					0
Aineettomat	1691	1550	1350	845	400	4145
<b>Yhteensä</b>	<b>2 121</b>	<b>1550</b>	<b>1350</b>	<b>845</b>	<b>400</b>	<b>4 145</b>

## Keskeiset suoritteet ja tunnusluvut

Suorite	TP 2021	TPE 2022	TA 2023
Ostolaskut (kpl)	25 845	28 000	26 115
Myyntilaskut (kpl)	72 253	62 000	64 008
Palkkalaskelmat (kpl)	21 636	22 000	21 800
Kaupungin henkilöstö (ilman sijaisia ja oppisopimussuhteisia)	1 455	1 420	1 429
Käyttäjätunnukset henkilöstölle, oppilaille, luottamushenkilöille yms. (Windows-tunnukset)	8 538	8 550	8 550

## Tilaomistus

### Keskeiset palvelut

Tilaomistus huolehtii kaupungin toimitilojen kokonaisuudesta ja toimii koordinoijana tilojen käyttäjien ja tilojen ylläpidosta ja rakennuttamisesta huolehtivan Mestaritoiminta Oy:n välillä, ja varmistaa kaupunkikonsernin kokonaisedun toteutumisen tilaratkaisuja suunniteltaessa. Tilaomistus huolehtii myös kaupungin omistamien tilojen ulosvuokrauksesta.

Kaupungin toimitilakokonaisuus muodostuu kaupungin omistamista rakennetuista kiinteistöistä sekä kaupungin hallinnoimista, ulkoa vuokratuista tiloista. Kiinteistöjohtamisen, huollon ja kunnossapidon tehtävät hoidetaan kiinteistöallianssisopimuksessa määritellyllä tavalla.

Toimitilat ovat pääasiassa kaupungin yksiköiden omassa käytössä, mutta tiloja vuokrataan myös ulkoisille toimijoille, vuonna 2023 lähinnä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle ja Palmia Oy:lle. Tilaomistus perii kaupungin organisaatioilta sisäistä ylläpito- ja pääomavuokraa käytössä olevia tiloja vastaavasti.

### Muutokset toimintaympäristössä ja toiminnassa 2023-26

Kaupungin kiinteistöportfolion hallintaa parannetaan laatimalla kaupungin kiinteistöohjelma. Ohjelmassa määritellään kiinteistöjen ja tilaomaisuuden arvo, tavoitteet ja omistamisen periaatteet.

Kaupungin ja Mestaritoiminnan vuonna 2014 laadittua Kiinteistöallianssisopimusta ollaan uudistamassa. Uudistuksen tavoitteena on täsmentää osapuolten rooleja ja vastuita, selkiyttää päätöksentekoa ja päätösvaltuuksia sekä lisätä ylläpidon ja investointien hallittavuutta mm. palvelukuvauksia ja kohdekohtaista hinnoittelua päivittämällä.

Venäjän hyökkäyssota ja Suomen kytkökset Keski-Euroopan sähköjärjestelmiin ovat nostaneet energian hintaa myös Suomessa. Kohonneisiin hintoihin on varauduttu hankkimalla sähköä useamman vuoden ajanjaksoilla sopimuksin, joissa osa hankintahinnasta on suojattu (kiinteä hinta) ja osa määräytyy sähköpörssissä kuukausittain. Lisäksi kiinteistökohtaista energiatehokkuutta kehitetään tekoälyyn pohjautuvan kulutusseurannan sekä energiatehokkuusinvestointien – ja palvelujen avulla.

Kaupungissa on useampia vuonna 2023 valmistuvia rakennushankkeita, minkä jälkeen terveellisten ja turvallisten tilojen edellytykset paranevat merkittävästi. Akuutteja sisäilmaongelmakohteita on tällä hetkellä vain muutamia ja näiden olosuhteet ovat hallinnassa.

Investoinnit aiheuttavat edelleen haasteita kaupungin taloudelle. Tilahallinta nähdään yhtenä olennaisimmista mahdollisuuksista kaupungin talouden tasapainottamisessa ja siihen kohdistuu 10 % sopeutusvaade vuoden 2019 tasosta vuoteen 2023 mennessä.

Sopeutusvaateen toteutuminen ei ole edennyt täysin suunnitellussa aikataulussa ja tavoitteen toteutuminen 2023 edellyttää edelleen kaupungin kiinteistöomistusten karsintaa, toimintojen oleellista tiivistämistä ja ulosvuokrauksen lisäämistä. Osana sopeutuksen toteuttamista tullaan esittämään kaupungin omistamista tarpeettomista osakkeista ja rakennuksista luopumista. Opetuksen ja kasvatuksen sekä Hyvinvoinnin tuoreet palveluverkkosuunnitelmat osoittavat, mistä kohteista voidaan luopua joko vuokrasopimuksella, myynnillä tai purkamalla. Osassa kohteita myyntiajan voi olettaa olevan varsin pitkä ja voi edellyttää esimerkiksi muutoksen kaavassa tai yhtiöjärjestyksessä.

Tilahallinnan perustietojärjestelmä otettiin käyttöön vuoden 2021 lopussa. Tuntiperusteisen varaustoiminnan kehittämiseksi on vuonna 2022 hankittu varausjärjestelmä ja sähköinen kulunhallintajärjestelmä. Näiden järjestelmien vaatimat integraatiot ja käyttöönotto etenee vaiheittain vuoden 2023 aikana ja mahdollistaa sisäisen ja ulkoisen (kuntalaisten) tilojen käytön merkittävästi nykyistä laajemmin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelut siirtyvät hyvinvointialueille 1.1.2023 lukien. Hyvinvointialueet vuokraavat kuntien omistamat soten ja pelastustoimen käytössä olevat tilat siirtymäkauden ajaksi 3 + 1 vuodeksi eli vähintään vuoden 2025 loppuun saakka. Vuokrasopimusehdot perustuvat voimaanpanolakiin (616/2021) ja 7.4.2022 julkaistuun vuokraasetukseen (272/2022).

### Sitovat toiminnalliset tavoitteet 2023-26

Tavoite vuosi	Sitova tavoite	Strategia
2023-24	Kaupungin tilaomistukset perustuvat laadittavaan kiinteistöohjelmaan.	T1
2023-26	Tilatehokkuus paranee.	T1

### Sitovat taloustavoitteet

Talousarviossa on huomioitu vuoden 2020 talousarviokäsittelyssä hyväksytyt kaupungin toimintojen käytössä olevien tilojen tehostaminen. Tehostamisvaade on laskettu vuoden 2018 oleellisimmista kulueristä (sähkö, lämpö, vesi, jätevesi, jätehuolto, kiinteistöhuolto, siivous). Tavoitteena on, että kaupunki on vuoden 2021 loppuun mennessä vähentänyt em. tiloihin kohdistuvaa kuluja 5% (0,5 Me), 2022 loppuun 7,5% (0,8 Me) ja 2023 loppuun 10% (1 Me). Säästön voi toteuttaa tilakäyttöä tehostamalla, tai kasvattamalla tilojen ulos vuokraamista. Ainoastaan sellaisia sopeutustoimenpiteitä, jotka heikentävät tilojen kuntoa, ei tule toteuttaa, mikäli ko. rakennus on tarkoitus säilyttää kaupungin palvelutuotannossa vielä vuoden 2023 jälkeen.

Vuoden 2023 alusta on muutettu sisäisten pääomavuokrien laskentatapa vastaamaan kunnissa yleisemmin käytössä olevaa laskentaa. Muutos nostaa tilaomistuksen sisäisiä pääomavuokratuloja ja käyttäjien pääomakustannuksia 6,0 Me.

Vuonna 2022 aloitettua vaiheittaista muutosta, jossa yhteisöjen tilavuokrissa siirrytään malliin, jossa vuokralainen maksaa tiloista markkinavuokraa ja Hyvinvoinnin palvelualue myöntää yhteisölle hakemuksen perusteella vuokra-avusta, jatketaan. Malli on kaupungille kustannusneutraali. *Muutosten seurauksena tarvittavista määrärahamuutoksista, joilla ei ole toimintakatevaikutusta, palvelualueiden ja tilaomistuksen välillä päättää kaupunginjohtaja.*

Valtuustoon nähdyn sitova

TILAOMISTUS 1000 €	TP 2021	TPE 2022	TA 2023	2024	2025	2026	Yht. 23-26
Toimintatuotot	20 912	21 312	28 404	28 498	28 594	28 694	114 189
Valmistus omaan käyttöön	7	20	0	0	0	0	0
Toimintakulut	-13 786	-14 940	-16 788	-16 666	-16 638	-16 886	-66 979
<b>Toimintakate</b>	<b>7 133</b>	<b>6 392</b>	<b>11 615</b>	<b>11 832</b>	<b>11 956</b>	<b>11 807</b>	<b>47 211</b>
<i>muutos-%</i>		-10,4 %	81,7 %	1,9 %	1,0 %	-1,2 %	

**Keskeiset suoritteet ja tunnusluvut**

Suorite	TP 2021	TPE 2022	TA 2023
Kaupungin oman toiminnan käytössä olevat tilat 31.12, htm <sup>2</sup> *)	112 800 (128 122 hum <sup>2</sup> )	122 265	123 477
Sisäilmaongelmien vuoksi käytöstä poistetut tilaneliöt, bruttom <sup>2</sup>	10 657	9 894 (6/22)	
Pitkäaikainen ulosvuokraus 31.2, htm <sup>2</sup> *) **)	22 899 (10 276 hum <sup>2</sup> )	22 144	22 813
Vapaat tilat 31.12., htm <sup>2</sup>	15 018	13 361	15 437
Sisäinen ylläpitovuokra, €/htm <sup>2</sup> /v	65,29	62,35	70,29
Mestari-toiminnan laskutuksen osuus sisäisestä vuokrasta, €/htm <sup>2</sup> /v	25,83	25,72	23,51
Ulkoisten vuokrakulujen osuus sisäisestä vuokrasta, €/htm <sup>2</sup> /v	14,18	12,93	17,69

\*) Tilaraportoinnissa on sovittu käytettävään neliötietona huoneistoalaa (htm<sup>2</sup>), joka kuvaa parhaiten käytössä olevan tilan alaa. Aiemmat mittaritiedot on muutettu vastaamaan käyttöön otettua seuranta tapaa.

\*\*\*) Aiemmin pitkäaikaisen ulosvuokrauksen kohdalla on raportoitu vain osa kohteista, mm. Keusotelle vuokratut kohteet ovat puuttuneet raportoinnista. Vuoden 2023 alusta alkaen raportoidaan kaikki tilat, joista on tehty pitkäaikainen vuokrasopimus ulkopuolisen toimijan kanssa (esim. yritys, yhteisö, kunta, hyvinvointialue, yksityishenkilö)