

Selvitys vuoden 2013 arviointikertomuksesta aiheutuneista toimenpiteistä

Tässä yhteenvedossa on listattu **arviointikertomuksen tiivistelmässä** esiintuodut aiheet (kohdat 1 - 27). Selvitykset niihin on kirjoitettu ao. kohtien jälkeen. Yhteenvedon lopussa on koottuna tarkastuslautakunnan suosituksiin saadut kommentit sekä muut arviointikertomukseen tulleet kommentit.

Arviointikertomuksen tiivistelmän huomioihin esitetään annettavaksi seuraavat selvitykset:

Tarkastuslautakunta:

1. Vantaan strateginen johtaminen on onnistunutta. Vantaalla esimiehet ovat hyvin sitoutuneita Vantaan visioon, arvoihin, strategiaan painopistealueisiin ja niiden päämääriin ja valtaosa kokee, että ne ovat hyvin käyttökelpoisia myös käytännön työssä, mutta niiden jalkauttaminen alaisille vaatii vielä työtä.

Selvitys kohtaan 1:

Henkilöstökeskus toteaa kaupungin strategisen johtamisen ja johtamisjärjestelmän kehittämisen osalta: Tarkastuslautakunnan havainto siitä, että strategian jalkauttaminen vaatii vielä työtä, on oikeaan osunut. Asiaan on panostettu kaupungin uusien esimiesten ja Tajua –johtoryhmien valmennusohjelmissa. Lisäksi on laadittu helmikuussa 2014 strategisen johtamisen työkalut, jotka on viety jopa tiimi- ja yksilötasolle. Henkilöstökeskus on esitellyt työkaluja kaupungin, toimialojen ja tulosalueiden johtoryhmässä kevään ja syksyn 2014 aikana. Työkalut on tarkoitus ottaa käyttöön toimialan/tulosalueen linjauksilla vuoden 2015 tulokortti/toimintasuunnitelmia laadittaessa. Samalla korostetaan myös strategian toimenpanon suunnitelmallisuutta tulosalueilla ns. rohkeiden avausten –työkalun avulla.

Taloussuunnittelu toteaa, että valtuustokauden mittainen strategia mahdollistaa aiempaa strategiamallia pidempijänteisen toimeenpanon sekä kattavamman mittaroinnin ja toteutumisen arvioinnin, samalla korostuu myös strategian viestinnän merkitys. Vuoden 2014 aikana henkilöstökeskus on valmistellut ja lanseerannut strategisen johtamisen työvälineet tukemaan strategian eteenpäin viemistä toimialojen ja tulosalueiden esimiestyössä.

Tarkastuslautakunta:

2. Kaupunginvaltuuston hyväksymän talouden tasapainottamis- ja velkaohjelman (TVO) tulokset näkyivät kaupungin tilinpäätöksessä vuoden 2013 päättyessä. Käyttötalouden menojen kasvu painettiin edeltäneitä vuosia alemmalle tasolle ja se oli vain 2,2 prosenttia. Investoinneissa käytettiin tarpeellisuusharkintaa ja hajautettiin investointeja ajallisesti. Samanaikaisesti tulot ylittivät ennusteen. Vuosi 2013 oli Vantaan talouteen liittyvien riskien hallinnan kannalta myönteinen.

Selvitys kohtaan 2:

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimialalla on tehty määrätietoista työtä TVO- ohjelman toteuttamiseksi ja myös onnistuttu siinä. Vuoden 2013 tilinpäätös osoittaa, että toimialan tulot ylittivät budjetoidun ja menot alittivat budjetoidun. Merkittävimmit tulonlisäykset muodostuivat maanmyynnistä, kunnallistekniikan sopimustuloista, maanlajityksestä, rakennusvalvonnasta ja pysäköinninvalvonnasta. Menojen säästöjä saavutettiin kaikkien toimialan kolmen lautakunnan toimialueilla. Merkittävä osa menojen säästöistä syntyi henkilöstömenoissa, joissa vakanssien

täyttämättä jättäminen tai täyttöprosessi viivästyttäminen synnytti säästöjä. Myös eräissä teknisissä tehtävissä oli saatavuusongelmia. Henkilöstömenojen säästöillä on toki kääntöpuolensa; tuotannossa on osin hyvin niukat resurssit ja hyvän palvelutason ylläpito on erittäin haasteellista, kun mm. ylläpidettävien katujen ja viheralueiden määrä kasvaa vuosittain.

Konserni- ja asukaspalvelut toteaa, että TVO-ohjelman sopeuttamistoimenpiteet juontavat juurensa entisten keskushallinnon ja vapaa-ajan ja asukaspalvelujen sekä maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimialoilta.

Säästötavoitteita näistä koostui 4,5 miljoonan euron edestä koko talous- ja velkaohjelman voimassaolokaudelle. Toimialan alitti toimintakulujen talousarvionsa 4,2 miljoonalla eurolla vuonna 2013 ja tervehdytti näin omalta osaltaan kaupungin taloustilannetta.

Tarkastuslautakunta:

3. Yhteistyöhön ja edunvalvontaan Vantaa on vuonna 2013 osallistunut aktiivisesti. Kuntauudistukseen ja metropoliratkaisuun, sosiaali- ja terveydenhuollon uudistukseen ja valtionosuusuudistukseen on osallistuttu niin valmistelun kuin neuvottelujen kautta sekä antamalla pyydyt lausunnot.

Selvitys kohtaan 3:

Taloussuunnittelu toteaa, että Vantaan kaupunkia koskettavista merkittävistä rakenteellisista uudistushankkeista uusi valtionosuusjärjestelmä tulee voimaan 1.1.2015 alkaen. Vantaan kaupunginvaltuusto on ottanut aktiivisesti kantaa lausunnoissaan kuntarakenneuudistukseen ja metropolihallinnon valmisteluun vuosien 2013-14 aikana. Metropolihallintolakia valmistelevan työryhmän työ valmistuu niin, että hallituksen esitys eduskunnalle annettaisiin 2015 alussa ja uusi hallintorakenne otetaan käyttöön vuoden 2017 alussa. Valtion käynnistämä erityinen kuntajakoselvitys Espoon, Helsingin, Kauniaisten, Vantaan, Sipoon, Tuusulan eteläosan yhdistämiseksi metropolikaupungiksi valmistuu vuoden 2014 lopussa. Esitys menee kuntarakennelain mukaisesti valtuustojen käsittelyyn. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus valmistui lausuntovaiheeseen kuntiin syksyllä 2014 ja lain on tarkoitus mennä eduskuntaan vuoden 2014 aikana. Uusi palvelurakenne olisi toiminnassa 1.1.2017.

Tarkastuslautakunta:

4. Vantaan kaupungilla ei ollut kuntalain tarkoittamaa kattamatonta alijäämää taseessaan. Kaupungin taseella tarkoitetaan tässä emokaupungin tasetta. Vantaalla ei ole myöskään konsernitaseessa kattamatonta alijäämää. Uuden kuntalain valmistelussa on ollut esillä, että alijäämä tulisi pääsääntöisesti kattaa neljän vuoden kuluessa tilinpäätöksen vahvistamista seuraavan vuoden alusta eikä sitä voisi siirtää uudella suunnitelmalla. Myös alijäämän kattamisvelvollisuus konsernitasolla on ollut esillä.

Kriisikuntakriteereistä Vantaa täyttää edelleen kolme kuudesta, eikä siten kuulu kriisikuntien joukkoon.

Selvitys kohtaan 4:

Taloussuunnittelu toteaa, että Vuoden 2013 tilinpäätöksessä Vantaan kaupungilla oli kertyneitä ylijäämiä taseessaan 376,8 milj. euroa. Valtioneuvoston kunnan talouden tunnuslukujen eräistä raja-arvoista

(205/2011) antaman asetuksen mukaisista kriteereistä Vantaa täyttää kolme samaa asiaa eli velkaantumista koskevaa kriteeriä (asukaskohtainen lainamäärä, omavaraisuusaste, suhteellinen velkaantuneisuus). Sen sijaan muita em. asetuksen mukaisia kriteereitä tarkastellen Vantaan vuosikate on ollut selvästi positiivinen, kunnan tuloveroprosentti on selvästi alle maan keskiarvon, ja kuten todettua kaupungilla on taseessaan merkittävässä määrin kertyneitä ylijäämiä.

Tarkastuslautakunta:

5. Vantaan talous toteutui vuonna 2013 selvästi arvioitua paremmin. Hyvään tulokseen vaikuttivat tulopuolella erityisesti erilaiset verotulojen kertaerät. Menopuolella oli merkittävänä saavutuksena menojen kasvun hillitseminen. Myös investointeja priorisoitiin ja investointimenot pysyivät asetetuissa raameissa. Vaikka Vantaan tulorahoitus oli nyt aiempia vuosia vahvempi, jouduttiin investointeja varten ottamaan lisävelkaa. Investointimenoista yli kolmasosa liittyi yhdessä valtion kanssa toteutettaviin Kehärataan ja Kehä III:n toiseen vaiheeseen, ja ilman näitä investointeja Vantaa olisi pystynyt tulorahoituksella kattamaan kaikki investointimenonsa vuonna 2013. Jatkossakin kaupungilta vaaditaan menokuria, jotta talous saadaan taloussuunnitelmakauden 2014–2017 loppuun mennessä tasapainoon ja suurta velkataakkaa päästään vähentämään.

Selvitys kohtaan 5:

Taloussuunnittelu toteaa, että vuonna 2013 kaupungin tilinpäätös toteutui investointien osalta suunnitellulla tasolla, käyttötalouden menokehitys pysyi tavoitellulla tasolla ja tulopohja kehittyi ennakoitua paremmin. Huolimatta kansantalouden taantumasta kasvoivat kuntien saamat verotulot selvästi vuonna 2014, Vantaalla verotulojen kasvu oli peräti 6,7 prosenttia. Kertaluonteiset verotuloerät nostivat kaupungin vuoden 2013 verotulotasoa, mutta vaikuttavat toisaalta siihen, että vuonna 2014 verotulokasvu tulee olemaan erittäin alhainen vuoteen 2013 verrattuna. Tulevinakin vuosina kaupungin talouden haasteita ovat mm. kansantalouden edelleen jatkuva matalasuhdanne, korkea työttömyysaste, valtion toteuttamat valtionosuusleikkaukset, väestön kasvu ja ikääntyminen sekä kunnille asetetut uudet velvoitteet. Suurten liikennehankkeiden rahoitustarpeen alentuessa vuodesta 2015 lähtien tulee tiukalla menokurilla varmistaa investointien omarahoitusosuuden riittävä taso velkaantumiskehityksen taittamiseksi.

Tarkastuslautakunta:

6. Suurten kaupunkien tarkastelussa olleet talouden tunnusluvut paranivat hieman vuonna 2013. Nyt huonolla tasolla olevia tunnuslukuja oli 22 prosenttia kun niitä vuonna 2012 oli 28 prosenttia. Suurin osa tunnusluvuista pysyi kuitenkin edellisvuoden tasolla. Tunnuslukujen perusteella yhteistä kaikille suurille kaupungeille oli asukaskohtaisen lainakannan lisääntyminen vuonna 2013. Vantaan tunnusluvuista kaksi parani ja yksi heikkeni edellisvuoteen verrattuna.

Selvitys kohtaan 6:

Taloussuunnittelu toteaa, että kuntien vuoden 2013 tilinpäätöksiä paransivat kauttaaltaan verotulojen kertaerät (edellisvuosien oikaisut, verotilityslainsäädännön myötä muuttuneet tilitysajankohdat). Suurten kaupunkien vertailuissa Vantaan asema parani edellisvuosiin verrattuna huolimatta siitä, että Vantaan veroprosentit pysyivät edellisvuosien tasolla.

Vantaan kaupungin osalta lainamäärä kasvoi talousarviossa ennakoidun mukaisesti.

Tarkastuslautakunta:

7. Valtuuston asettamat sitovat tavoitteet toteutuivat täysin tai melko hyvin toteutumaprosentin ollessa 83 (83 prosenttia vuonna 2012). Taloudelliset tavoitteet toteutuivat tätäkin paremmin eli 90 prosenttisesti (83 prosenttisesti vuonna 2012). Jossain määrin toteutui kymmenen prosenttia (11 prosenttia vuonna 2012) ja toteutumatta jäi seitsemän prosenttia (kuusi prosenttia vuonna 2012). Tarkastuslautakunnalla oli huomautettavaa tai kommentoitavaa 21 prosenttiin tavoitteista kun edellisenä vuonna kommentoitiin 14 prosenttia.

Selvitys kohtaan 7:

Taloussuunnittelu toteaa, että sitovien tavoitteiden mittarointia ja raportointia tullaan jatkossa kehittämään edelleen tarkastuslautakunnan kommentit ja huomioiden.

Tarkastuslautakunta:

8. Kuntalaisille tulee saada viestitetyksi, että kaupunki tarjoaa monipuolisesti erilaisia osallistumisen ja vuorovaikuttamisen kanavia asukkailleen. Tällaisia ovat esimerkiksi kunnan internet -sivut, vantaakanava.fi, tiedotus- ja keskustelutilaisuudet, aloitelaatikot, mahdollinen palautepuhelin ja kyselyihin vastaaminen. Vantaa näkyy myös Facebookissa ja Twitterissä. Vaikuttamista on myös virallisten palautteiden kuten oikaisuvaatimusten käyttäminen. Kaikkien toimialojen tulee varmistua, että asiakaspalautejärjestelmät ovat käytössä ja palaute otetaan kehittämisen välineeksi. Myös palvelumuotoilun keinoin voidaan palvelut luoda paremmin asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Samoin tieto eri palvelumuotojen mahdollisuudesta tulee esitellä kuntalaisille.

Selvitys kohtaan 8:

Sivistystoimi toteaa, että viestinnän tehtävänä on tukea toimialan strategian ja perustehtävän toteuttamista viestinnän keinoin. Viestintä on oleellinen osa sivistystoimen prosesseissa ja toiminnoissa; se huomioidaan jo asioiden valmistelu- ja suunnitteluvaiheessa. Toimialan viestintäsuunnitelmassa kaupungin arvot on avattu viestinnän näkökulmasta.

Jotta asukkailla ja henkilöstöllä olisi aito mahdollisuus vaikuttaa päätettäväksi tuleviin asioihin, toimitetaan lautakuntien käsittelyyn tulevista asioista tiedote henkilöstölle, medialle ja Internetiin hyvissä ajoin ennen kokousta. Kokouksen jälkeen tehdyistä päätöksistä tehdään tiedote välittömästi.

Sivistystoimen toimialalla järjestetään asukastilaisuuksia erityisesti merkittävien muutosten yhteydessä (esim. kouluverkko, palvelumuotoiluhankkeet) ja lisäksi osallistutaan muiden järjestämiin asukastilaisuuksiin. Erityisenä painopisteenä on lasten ja nuorten osallisuuden lisääminen. Palvelumuotoiluhankkeita on käynnissä useita ja niihin asukkaita osallistetaan kohdennetusti kyseisen palvelun käyttäjien parista.

Sivistystoimen on kohtalaisen helppo tavoittaa asiakkaansa. Koulujen ja oppilaitosten käytössä on Wilma-järjestelmä, jonka avulla tavoitetaan oppilaat ja opiskelijat, huoltajat sekä henkilöstö. Varhaiskasvatuksessa huoltajat kohdataan päivittäin ja vapaa-ajan palveluissa asiakas kohdataan

palveluiden yhteydessä. Virallisena palautekanavana toimii vantaa.fi palautejärjestelmä ja tulosalueet käsittelevät saadut palautteet säännöllisesti. Lisäksi tehdään asiakastyytyväisyyskyselyitä.

Sosiaalisen median käyttö viestinnän ja vuorovaikutuksen välineenä on lisääntynyt nopeasti ja jopa hallitsemattomasti. Toimialalla on käytössä n. 70 sosiaalisen median kanavaa (kesä 2014). Opetuskäytön sosiaalisen median ohjeet on laadittu tänä syksynä.

Asukkaille suunnatuista palveluista viestitään aktiivisesti ja innovatiivisesti. Palveluohjausta toteutetaan muun muassa markkinoimalla varhaiskasvatuksen monipuolista palvelutarjontaa vaihtoehtona kokopäiväiselle päivähoidolle. Toisen asteen oppilaitosten markkinoinnin tavoitteena on ohjata nuori löytämään tarjonnasta mieluisa koulutusvaihtoehto sekä tukea perusopetuksen opinto-ohjaajien työtä opinto-ohjauksessa. Aikuisopiston markkinoinnin tavoitteena on esitellä opiston laajaa palveluvalikoimaa siten, että asiakkaat löytävät mieluisaa vapaa-ajantoimintaa ja muistavat elinikäisen oppimisen merkityksen.

Sivistystoimen toimialan hallinnassa olevia tiloja markkinoidaan aktiivisesti, jotta tilat olisivat tehokkaassa käytössä ja asukkailla ja järjestöillä olisi riittävästi tiloja vapaa-ajantoiminnalleen. Kirjastot tarjoavat perustehtävänsä lisäksi monipuolisia tapahtumia ja kursseja, joita markkinoidaan aktiivisesti. Perusopetuksessa markkinointi kohdistuu lähinnä musiikki- ja kielipainotteisten opintojen tarjontaan. Vapaa-ajan palveluissa lähtökohtana on palveluiden ennaltaehkäisevyys ja siten esimerkiksi liikunnallisuuden lisääminen ja taiteen ja kulttuurin elämysten tarjoaminen rikastamaan arkea. Nuorisotyön viestinnässä tavoitteena on palveluiden tuominen helposti lähestyttäväksi ja löydettäväksi erityisesti niille nuorille, jotka ovat vaarassa syrjäytyä.

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimiala on tiedottanut aktiivisesti toiminnoistaan eri kohderyhmille suunnattujen tiedotteiden, verkkosivujen ja asukaskokousten välityksellä sekä osallistumalla eri tapahtumiin. Tiedottamista tehdään tiiviissä yhteistyössä asianomaisen asiantuntijan kanssa, jonka yhteystiedot on ilmoitettu asukkaille suunnatussa viestinnässä yhteydenottoja varten. Toimialalla on myös viisi erillistä asiakaspalvelupistettä.

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimiala on sen vaikuttavuuden vuoksi koettu kiinnostavaksi asukkaiden keskuudessa. Kaupungin verkkosivujen kautta saadusta palautteesta noin kaksi kolmasosaa koskee maankäyttöä. Asukkaat ottavat usein yhteyttä suoraan asiantuntijoihin sekä puhelimitse että sähköpostitse kysyäksään lisätietoja eri toiminnoista. Myös asukastilaisuudet ovat olleet suosittuja. Vuorovaikutteisuutta ja osallistumismahdollisuuksia on pyritty lisäämään entisestään muun muassa hyödyntämällä sosiaalista mediaa ja kehittämällä karttapalveluita.

Asukaspalvelut toteaa, että kuntalaiset kaipaavat perinteisten osallistumismuotojen rinnalle uusia ja tähän toiveeseen kaupungilla on vastattu monin tavoin. Tutkittua tietoa siitä, miten hyvin vantaalaiset tuntevat kaupungin tarjoamat monet eri osallistumiskanavat, ei ole. Eri kanavien käyttöaste myös vaihtelee suuresti.

Vuonna 2013 uudistunut asukaslehti tavoittaa entistä suuremman joukon vantaalaisista, kun se jaetaan kaikkiin kotitalouksiin. Asukaslehdessä esitellään usein eri osallistumiskanavia; tulossa olevia asukastilaisuuksia ja meneillään olevia kyselyitä. Vantaa.fi -nettisivuilla oli vuonna 2013 yli miljoona kävijää. Kaupungin nettisivuilla on oma kokonaisuus, joka esittelee kuntalaisille osallistumismahdollisuuksia ja kokoaa vaikuttamisen linkkejä yhteen paikkaan. Sieltä löytyy mm. Neljä tapaa vaikuttaa Vantaalla -opas, jota jaetaan myös painettuna erilaisissa tilaisuuksissa. Nettisivujen

keskustelupalstan osallistujamäärä on ollut laskusuunnassa keskustelun siirtyessä yhä enemmän sosiaaliseen mediaan. Facebookissa Vantaan kaupungilla oli 2013 parituhatta tykkääjää. Lisäksi kaupungin johdolla, eri hankkeilla ja yksiköillä on yli 70 facebook-tiliä. Osassa niistä keskustelu käy vilkkaampana kuin toisissa. Vantaa-kanava avattiin vuoden 2013 lopussa, ja katselukertojen määrä siellä on ollut koko ajan kasvussa.

Kaupungin kaikki toimialat järjestävät lukuisia asukastilaisuuksia vuodessa, niiden kautta päästään vuoropuheluun satojen kuntalaisten kanssa joka vuosi. Jos oppilaitosten vanhempainillat lasketaan mukaan, puhutaan tuhansista. Samoin kaikki toimialat toteuttavat erilaisia kyselyitä, lähinnä sähköisesti. Saatujen vastausten määrä vaihtelee. Vuonna 2013 kirjaamoon saapui 63 kuntalaisaloitetta. Oikaisuvaatimuksia tehtiin reilu viisisataa. Sähköisiä palautteita annettiin 3295. Lisäksi kuntalaiset antavat palautetta puhelimitse ja paperisilla palautelomakkeilla. Asiakaspalautejärjestelmien kautta saadut palautteet otetaan huomioon palveluita kehitettäessä. Joustava palvelumuotoilu otettiin 2013 yhä laajemmin käyttöön ja osaksi toimialojen strategisia tavoitteita. Aiempaa useammissa palveluissa kuntalaisille on tarjolla useita eri palvelumuotoja. Esimerkiksi varhaiskasvatuksessa eri palvelumuotoja on esitelty sekä kaupungin nettisivuilla että esittein.

Tarkastuslautakunta:

9. Tarkastuslautakunta on tarkastellut yhtiöittämistä verotuksen näkökulmasta. Keskeisimmät kunnallisen liikelaitoksen yhtiöittämisessä huomioon otettavat veronäkökulmat ovat
 - onko yhtiötettävä toiminta voitollista,
 - onko yhtiötettävä toiminta arvonlisäverollista,
 - minkälainen omaisuuskokonaisuus on tarkoituksenmukaista siirtää,
 - millaisella toimenpiteellä yhtiöittäminen on tarkoituksenmukaista toteuttaa ja
 - miten yhtiöitä verotetaan sen juoksevassa toiminnassa.

Selvitys kohtaan 9:

Yhtiöittämisratkaisuja arvioidaan harjoitettavan toiminnan luonteen perusteella. Konsernistrategian mukaisesti osakeyhtiömuoto tulee kysymykseen etenkin silloin, kun toiminta ei käsitä kunnan lakisääteisiä tehtäviä, yksikkö toimii kilpailla markkinoilla ja myy palvelujaan muutoin kuin vähäisesti ulkoisille asiakkaille taikka kun kysymys on hankintayksiköiden välisestä yhteistyöstä, jolloin pääasiallinen osuus toiminnasta kohdistuu niihin hankintayksiköihin, joiden määräysvallassa sidosyksikkö on, kuten kuntiin, kuntayhtymiin tai valtioon (sidosyhteisö eli ns. in-house -yhtiö). Kaupunki suunnittelee yhtiöittämiset veroneutraaleiksi huomioiden mm. tulo-, varainsiirto- ja arvonlisäverotukselliset seuraamukset, käyttäen yhteisöjen tilintarkastajien sekä muiden asiantuntijoiden palveluja ja tarvittaessa hankkimalla Verohallinnolta ennakkoratkaisun toimenpiteiden verotukselliseen hyväksyttävyyteen liittyen.

Tarkastuslautakunta:

10. Vantaan konsernistrategia päivitettiin ja hyväksyttiin kaupunginvaltuustossa 17.12.2012. Strategian noudattamista valvoo kaupunginhallituksen yleisjaosto. Tarkastuslautakunta yhtyy tilintarkastajan näkemykseen, että yleisjaosto on konsernistrategian, konserniohjauksen ja omistajaohjauksen mukaisesti seurannut ja ohjannut tytäryhtiöiden toimintaa.

Tarkastuslautakunta suosittelee, että talousarvion yhteydessä valtuustossa hyväksyttäisiin konsernihallinnolle asetettavien tavoitteiden lisäksi selkeät sitovat toiminnalliset ja taloudelliset tavoitteet koko konsernille. Kuntalain mukaan valtuustolla on erityinen vastuu kunnan toiminnasta ja taloudesta. Sen tulee päättää kunnan ja kuntakonsernin toiminnan ja talouden keskeisistä tavoitteista sekä konserniohjauksen perusteista kuntalain 13 §:n mukaan. Lopuksi tarkastuslautakunta toteaa, että kuntalain 13 §:n 2 momentin mukaan sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan perusteet, jotka valtuusto on päättänyt, koskevat koko konsernia.

Selvitys kohtaan 10:

Taloussuunnittelu toteaa, että vuoden 2015 talousarviosta lähtien Vantaan kaupungin vuotuisiin talousarvioihin tullaan sisällyttämään kaupungin keskeisille yhtiöille asetettavat taloudelliset ja / tai toiminnalliset tavoitteet, joiden toteutumisesta raportoidaan osavuositarkastuksissa ja tilinpäätöksessä. Konsernihallinto valmistelee esitykset keskeisille yhtiöille asetettavista tavoitteista yhteistyössä yhtiöiden johdon kanssa. Asiassa edetään näin ollen tarkastuslautakunnan suosituksen mukaisesti.

Tarkastuslautakunta:

11. Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä järjestää tällä hetkellä seitsemän Helsingin seudun kunnan joukkoliikenteen suunnittelu- ja tilaajatehtävät. Kuntayhtymä tekee tiivistä yhteistyötä kuntien kanssa, jotta kuntien ja niiden eri alueiden joukkoliikennetarpeet tulisivat huomioiduksi liikennesuunnittelussa. Kunnat määrittävät oman alueensa joukkoliikennelinjastosuunnitelmien taloudelliset lähtökohdat. Isoja joukkoliikenteeseen vaikuttavia muutoksia HSL-alueella lähivuosina ovat Kehäradan ja Länsimetron valmistuminen, jolloin etenkin Espoon ja Vantaan joukkoliikennelinjastot uudistuvat.

Selvitys kohtaan 11:

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimiala toteaa, että Vantaan kaupungin valtuustokauden 2013 – 2016 strategian tärkein lähtökohhta on talouden tasapainottamis- ja velkaohjelma TVO. Tämä edellyttää kaupungilta tiukkaa menokuria, palvelurakenteiden uudistamista ja aktiivista tulopohjan kehittämistä. Vastaavat tavoitteet koskevat osaltaan koko kaupunkikonsernia ja kuntayhtymiä kuten HSL. Kaupunginvaltuuston asettaman sitovan tavoitteen mukaan joukkoliikenteen subventioaste saa olla korkeintaan 50 %.

HSL:n itselleen asettamat strategiset tavoitteet ja visio 2025 vastaavat keskeisiltä osiltaan Vantaan maankäytön ja liikenteen tavoitteita. HSL:n strategian mukaan tehostetaan joukkoliikenteen kustannustehokkuutta ja vahvistetaan koko liikennejärjestelmän rahoituspohjan kestävyyttä. Vantaan kaupungin talous edellyttää, että kyseiset tavoitteet ovat keskeisessä roolissa HSL:n toiminnassa koskien erityisesti tehokasta joukkoliikenteen hoitoa alkaen linjastosuunnittelusta ja päättyen autokiertoon.

Kaupungin taloudelliset realiteetit eivät mahdollista joukkoliikenteen palvelutason oleellista parantamista, mutta maltilliset ja kustannustehokkaat toimenpiteet, joilla parannetaan mm. yhteysväleissä ja tarjonnassa ilmenneiden puutteita ja palvelutasoa ovat mahdollisia Vantaan edustajien kanssa yhteisesti sovittavissa kohteissa.

Tarkastuslautakunta:

12. Kohtuuhintaisen asumisen turvaaminen on jatkossakin tärkeää. Vantaan kaupunkikonsernissa tätä tehtävää hoitaa VAV Asunnot Oy. Köyhyys ja

pienituloisuus ovat lisääntyneet. Vapaiden markkinoiden vuokrataso on hyvin monille käytännössä tavoittamattomissa. Valtion korkotuki on kallista lainaa alhaisten korkojen vallitessa. Kaupungin tulisi pyrkiä vaikuttamaan siihen, että järjestelmää valtakunnan tasolla järkeistettäisiin ja yksinkertaistettaisiin.

Selvitys kohtaan 12:

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimiala toteaa, että Vantaan kaupunki on viime vuosien aikana pyrkinyt useissa eri yhteyksissä vaikuttamaan siihen, että valtion korkotukijärjestelmän kokonaisuudistus toteutetaan. Viimeksi kaupunki on 28.2.2014 antanut ympäristöministeriölle lausunnon asumisen tukijärjestelmän toimivuudesta.

Lausunnossa todetaan mm., että:

”Tuotantotukijärjestelmää on kehitettävä niin kannustavaksi, että toimijat sitoutuvat siihen. Esimerkiksi tuen määrän ja rajoitusaikojen suhdetta tulee harkita. Valtion tulisi tukea kuntaomisteisten vuokratotalyhtiöiden toimintaa vahvemmin erilaisilla tuotantotukimuodoilla, mikäli yksityiset toimijat eivät jatkossakaan kiinnostu ARA-vuokra-asuntojen tuottamisesta.”

Lisäksi lausunnossa on todettu, että:

”Vuokra- ja asumisoikeusasuntojen lisäksi myös erilaisten osaomistusmallien kehittäminen edesauttaisi ihmisten etenemistä asumisuralla ja tämä osaltaan vapauttaisi ARA-vuokra-asuntoja niitä eniten tarvitseville.”

”Valtakunnan tasolla on hyväksyttävä, että tukijärjestelmän on kohdennuttava niille alueille, joissa kohtuuhintaisten asuntojen tarve on suurinta ja asumiskustannukset ovat korkeimpia.”

Kaupunginhallitus on 11.8.2014 antanut lausunnon hallituksen esityksestä eduskunnalle vuokra-asuntojen rakentamisen lyhyestä (20 vuotta) korkotuesta. Lausunnossa todetaan, että ehdotettu lyhyen korkotuen malli luo kannatettavan lisän pitkäaikaisen korkotukilainoituksen rinnalle. Kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen kysynnän ja tarjonnan välillä on epätasapaino, jonka ratkaisemiseen tarvitaan uusia ratkaisuja myös rahoituksen osalta.

Edellä mainittuja perusteluja kaupunki on tuonut esille myös eri foorumeilla valtion edustajien (erityisesti ympäristöministeriö ja asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA), asuntojen rakennuttajien ja kuntien asuntovirkamiesten kanssa.

Tarkastuslautakunta:

13. Vantaan kirjastot tarjoavat monipuolisten aineistojen lainausmahdollisuuksien lisäksi erilaisia verkkopalveluja, tapahtumia ja vuokraavat tiloja erilaiseen toimintaan. Asiakkaiden muuttuneet palvelutarpeet otetaan huomioon ja esimerkiksi sähköisen aineiston tarjontaa on kirjastoissa lisätty. Aukioloaikoihin haettiin lisää joustavuutta muun muassa Pointin itsepalvelukirjastokokeilulla. Vantaan kirjastopalvelut ovat kustannustehokkaita verrattuna muiden suurten kaupunkien kirjastopalveluihin. Tämä tulee esiin opetus- ja kulttuuriministeriön kirjastopalveluiden asukaskohtaisia kuluja vertailevista tiedoista. Espoon, Helsingin, Kauniaisten ja Vantaan kaupunginkirjastot muodostavat tiiviissä yhteistyössä toimivan seutukirjaston, HelMet-kirjaston, ja yhteistyön avulla pystytään tarjoamaan huomattavasti laajempaa ja kattavampaa aineistovalikoimaa kuin yksittäisen kunnan kirjastopalvelut pystyisivät ylläpitämään.

Selvitys kohtaan 13:

Sivistystoimi toteaa, että itsepalvelukirjasto on lisännyt huomattavasti Pointin kävijämääriä. Kävijämäärien muutosprosentti tammi-heinäkuu verrattuna vuoden 2013 vastaavaan aikaan oli Pointissa 73,2 %.

Tarkastuslautakunta:

14. Vantaan liikuntatoimen tulevaisuuden kehittämisessä on tärkeää, että liikuntapaikkarakentamisessa, toiminta-avustuksissa ja käyttövuoropolitiikassa huomioidaan vähän liikkuvat ihmiset. Palvelutarpeen kasvuun vastaaminen etenkin senioriväestön osalta vaatii lähivuosina toiminnan kehittämistä edelleen ja ehkä myös resurssien suuntaamista uudelleen.

Selvitys kohtaan 14:

Liikuntapalvelut toteaa, että liikuntaolosuhteiden osalta suurin haaste on liikuntatilojen vähyys suhteessa kysyntään. Kaupungin omat uudisrakennushankkeet keskittyvät lähes yksinomaan kaikille avoimiin ja ilmaisiin lähiliikuntapaikkoihin, joilla pyritään tavoittelemaan liikunnan pariin etenkin seuratoiminnan ulkopuolelle jääviä tai muutoin vähän liikkuvia ihmisiä. Lisäksi olosuhtetarpeita on syntynyt lajien kirjon ja eri lajien harrastajamäärien kasvaessa sekä liikkumisen trendien muuttuessa. Esiin nousseita tarpeita ovat muuan muassa jäähallit, palloiluhallit, tekonurmet ja kamppailulajien tilat. Näiden ratkaisemiseksi pyritään pääsääntöisesti hakemaan kumppanuusmalleja urheiluseurojen tai yritysten kanssa.

Palvelutarpeen kasvuun pyritään vastaamaan lisäämällä ja tehostamalla ohjausresursseja. Liikuntapalveluiden järjestämät ohjatut liikuntakurssit painottuvat jatkossa yhä enemmän senioriryhmiin. Lasten ja nuorten osalta säännöllistä toimintaa järjestetään tällä hetkellä hankkeiden kautta. Tulevaisuudessa on mietittävä resursointia koulupäivien liikunnallistamisen ja iltapäiväkerhotoiminnan vakiinnuttamiseksi.

Liikuntatoimintaan myönnettävien avustusten jakoperusteita ollaan parhaillaan uudistamassa. Uudistustyön keskeinen tavoite on lisätä tukitoimia harrastamahdollisuuksien lisäämiseksi suuntaamalla käyttövuoroja ja avustuksia kaikille avoimeen, ei-luokittelevaan, toimintaan.

Tarkastuslautakunta:

15. Vanhusväestön määrä Vantaalla on voimakkaassa kasvussa. Käytännössä laissa määrätyt subjektiiviset oikeudet ja palvelujen järjestämisvelvollisuus rajoittavat mahdollisuuksia toiminnan sopeuttamiseen. Heinäkuussa 2013 voimaan tulleen vanhuspalvelulain myötä kiireettömien sosiaalipalveluiden antamiselle ikääntyneille on säädetty määräaika. Vanhuspalvelulain tuomat vaatimukset eivät pääsääntöisesti ole aiheuttaneet suuria ongelmia, lähinnä pitkäaikaisen hoivan jonoissa oli laissa määriteltyjen määräaikojen ylityksiä.

Selvitys kohtaan 15:

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala toteaa selvityksensä seuraavaa: Pitkäaikaishoidon järjestämisessä on pystytty toteuttamaan vanhuspalvelulakia 3 kuukauden jonotusajan osalta, mutta hoitopaikkoja tarvitaan jatkossa lisää, jotta kasvavaan palvelutarpeeseen voidaan vastata. Laitoshoidon on purettu sekä hoiva- että vammaispalveluissa. Asiakkaiden valinnanvapautta on lisätty mm. ottamalla käyttöön palveluseteli hoiva-asumisessa ja omaishoidon vapaapäivien järjestämiseksi. Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnassa 18.8.2014 hyväksyttiin esitys, jossa esitettiin

valinnanvapausmallin käyttöön ottoa hoivapalveluissa sekä palvelusetelin käyttöönottoa kotihoidossa ja henkilökohtaisen budjetoinnin pilotoinnin jatkamista vammaispalveluissa. Voimavaroja suunnataan enemmän ennaltaehkäiseviin palveluihin mm. syksyllä 2013 alkaneen ikääntyneiden neuvonta- ja palveluohjaushankkeen avulla (Ikäpalo- pilotti). Teknologian kehittämisessä on tehty yhteistyötä sekä Metropolian että Laurean kanssa (mm. Etähoito- ja Hyvinvointi-TV-hanke). Sähköisiä palveluita ja hoidon teknologiaa lisätään (mm. Silver- hanke). Vuodelle 2016 esitetään teknologiakoordinaattorin palkkaamista.

Tarkastuslautakunta:

16. Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimialalla on keskeinen rooli kaupungin maapolitiikan käytännön toteuttamisessa. Vuonna 2013 käyttöönnotetuilla uusilla maapoliittisilla linjauksilla pyritään vahvistamaan kaupungin mahdollisuuksia rakentamisen ja tonttimarkkinoiden hallintaan. Vantaan ennustettu väestön kasvuvauhti edellyttääkin tehokasta maankäyttö- ja kaavoituspolitiikkaa, jotta kaupungin infrastruktuuri pystyy vastaamaan jatkossa kasvavan väestön tarpeisiin.

Selvitys kohtaan 16:

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimiala toteaa, että kaupunki on strategiallaan kaupunkirakenteen eheytymisestä sekä maapoliittisilla linjauksillaan varmistanut sen, että kaupunki voi kasvaa tulevaisuudessa kaavoittamalla ensisijaisesti omaa maataan sekä ottamalla käyttöön täydennysrakentamisen potentiaalin mm. keskustoissa. Linjaukset ohjaavat myös kaavoitusohjelmaa, jonka linkittämistä toteutukseen kehitetään edelleen.

Tarkastuslautakunta:

17. Vantaan kaavoitusprosessi viedään läpi tiiviissä yhteistyössä kaikkien kumppanien kanssa, mikä nopeuttaa kaavan toteuttamista. Vaikka kaavoitusprosessi on Vantaalla pääosin sujuva, vaikuttaa kaavan etenemiseen monta tahoa (muun muassa maanomistajat, rakennuttajat ja asukkaat) minkä vuoksi prosessi on haastava. Kaupunkisuunnittelun tavoitteena on edelleen parantaa kaavaprosessia ja sen tehokkuutta. Vantaan kaupunginvaltuuston vuonna 2012 hyväksymät maapoliittiset linjaukset ja niiden tavoitteet ohjaavat voimakkaasti kaupunkisuunnittelun työtä. Esimerkiksi kaupungin omistaman maan kaavoittaminen on linjausten mukaisesti etusijalla. Linjaukset korostavat myös kaavoitusten taloudellisten vaikutusten arviointia, ja kaupunkisuunnittelu pyrkiikin jatkossa ottamaan käyttöön kaavataloudellisia tarkasteluja yhteistyössä kaavojen toteuttajatahojen kanssa.

Selvitys kohtaan 17:

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimiala toteaa, että maapoliittisten linjausten mukaisesti kaupunki kaavoittaa ensisijaisesti omaa maataan. Alueiden tasapuolisen kehittymisen sekä infrastruktuurin tehokkaan käytön vuoksi myös yksityisen omistuksen kaavoittaminen on jossain tapauksissa järkevää. Tällöin noudatetaan MRL:n 91a§:n ja maapoliittisten linjausten mukaisia menettelytapoja ns. kunnallistekniikan sopimusten solmimisessa.

Kaupunkisuunnittelu kehittää sekä kumppanuuskaavoitusta että oman maan kaavoittamista tulevaisuuden tarpeita varten. Ohjelmoinnin ja yhteistyön avulla pyritään vahvistamaan suunnittelun ja toteutuksen sujuvuutta. Kaavatalouden arviointia vahvistetaan edelleen.

Tarkastuslautakunta:

18. Katutekniikan, kadunpidon ja mittausosaston yksiköiden tekemä työ luo ulkoisia puitteita asuinalueiden viihtyisyydelle ja kehitykselle. Jatkossa tiukka taloustilanne sekä TVO:n vaatimukset vaikuttavat merkittävästi etenkin katutekniikan ja kadunpidon toimintaan. Liikennealueinvestoinnit on sidottu suurilta osin uudiskohteisiin, joten vanhojen katualueiden perusparannuksia joudutaan sekä priorisoimaan voimakkaasti että siirtämään tulevaisuuteen. Samalla ylläpidettävien ja hoidettavien alueiden määrä tulee kasvamaan. Kadunpidon määrärahat eivät kasva hoidettavien alueiden määrän suhteessa, joten palvelutaso tulee heikkenemään varsinkin alemman kunnossapitoluokan kaduilla. Vanhojen katualueiden korjausvelka tulee kokonaisuudessaan kasvamaan.

Selvitys kohtaan 18:

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimiala toteaa, että kuntatekniikan tulosalueen katutekniikan, kadunpidon ja mittausosaston yksiköiden työssä panostetaan lähivuodet seuraavassa esitettyihin painopistealueisiin.

Katujen ylläpidossa keskitytään pääkatuihin ja joukkoliikennekatuihin. Liikenneväylien uudelleenpäällystyksellä pystytään eräitä hankkeita lykkäämään. Kuitenkaan rakenteelliseen kunnossapitoon ei riitä määrärahoja. Kaupungin siltaomaisuuden ylläpitoon varataan lähivuosina määrärahoja investointibudjetista. Kaupunkirakenteen tiivistyminen ja uudisrakentaminen lisää liikennettä. Väistämätön lisäliikenne yhdistettynä vanhojen asemakaava-alueiden katuverkon puutteisiin (heikko kunto, puuttuvat jalkakäytävät ja rakentamattomat pääkatuyhteydet) lisää liikenteen haittavaikutuksia mahdollisesti heikentäen liikenneturvallisuutta eräillä alueilla. Kaupungin maaomaisuutta kasvatetaan panostamalla mittausosastolla katualueiden lohkomisiin.

Tarkastuslautakunta:

19. Toimiva joukkoliikenne ja mahdollisimman tasapuolinen palveluiden saavutettavuus joukkoliikenteellä Vantaan eri alueilla ovat tärkeitä Vantaan kaupunkistrategian edistämistekijöitä. Vantaan joukkoliikenne uudistuu merkittävästi vuonna 2015 Kehäradan liikennöinnin aloittamisen myötä. Kehärata luo junayhteyden lentoasemalle ja Kehäradan junat tulevat toimimaan monilla Vantaan alueilla joukkoliikenteen pääyhteytenä. Kehäradan liikenteen käynnistyessä suoria bussilinjoja korvataan Kehäradan liityntälinjoilla. Myös joukkoliikenteen tariffijärjestelmää ollaan uudistamassa ja joukkoliikenteeseen liittyvät uudistukset tulevat nostamaan Vantaan joukkoliikenteen kustannuksia vuodesta 2015 lähtien.

Selvitys kohtaan 19:

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimiala toteaa, että joukkoliikenteen kustannukset kasvavat lähivuosina merkittävästi Kehäradan ja Länsimetron liikennöinnin alkamisen vuoksi. Vyöhykelippujärjestelmä toisaalta vähentää Vantaan saamia lipputuloloja. Joukkoliikenteen kustannusnousun hallintaan kiinnitetään lähivuosina erityisesti huomiota mm. kiinnittämällä tähän työhön riittävästi henkilöresursseja ja -osaamista.

HSL:n alustavan toiminta- ja taloussuunnitelman 2015 - 2017 mukaan Vantaan kuntaosuus tulee kasvamaan vuoden 2014 talousarvion mukaisesta n. 43 milj. eurosta n. 51,4 milj. euroon vuoteen 2016 mennessä. Samanaikaisesti Vantaa on oikeutettu laskuttamaan HSL:ltä infrakorvauksina mm. asemakiinteistöjen pääoma-, ylläpito- ja hallintokuluja yhteensä n. 6,9 milj. eurolla vuonna 2015 ja 12,4 milj. eurolla vuodesta 2016 eteenpäin.

Uusien ja saneerattavien asemien ylläpitokulujen kasvu korottaa Tilakeskuksen ja Kuntatekniikan keskuksen käyttötalousbudjetteja ja korotus katetaan em. infrakorvauksilla.

HSL:n tilinpäätöksen mukaan Vantaalle on kertynyt aikaisemmilta vuosilta kumulatiivista ylijäämäkertymää yhteensä n. 9,3 milj.euroa vuoden 2013 lopussa. Tällä ylijäämäkertymällä on mahdollista tasoittaa lähivuosien kuntaosuuden kasvua.

Tarkastuslautakunta:

20. Tarkastuslautakunta pitää tilatehokkuuden nostoa hyvänä säästötoimenpiteenä, missä se on tarkoituksenmukaista. Toimenpiteitä tulee tehostaa ja tietopohjaa parantaa. Tunnuslukujen tulee täsmätä ja niiden käytön tulisi olla yhdenmukaista.

Selvitys kohtaan 20:

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimiala toteaa, että tilakeskus on aktiivisesti yhdessä muiden toimialojen kanssa järjestellyt toimitiloja uudelleen siten, että useista tiloista ja rakennuksista luopuminen on ollut mahdollista. Joitakin vuokrasopimuksia on irtisanottu ja tarpeettomia rakennuksia myyty tai purettu. Toimistotilajärjestelyjen yhteydessä työpisteitä on lisätty, mikä on lisännyt tilatehokkuutta. Kouluverkkotarkastelun tuloksena koulujen määrä vähenee ja koulukohtainen tilatehokkuus paranee. Sosiaali- ja terveydenhuollon tiloja on järjestelty uudelleen ja mm. Leijan pitkään tyhjillään olleet tilat saadaan hyötykäyttöön. Suurimpana purkukohteena on ollut niin ikään pitkään tyhjillään ollut Myyrmäen vanha terveysasema.

Tilankäytön tehokkuutta on mitattu yhteismitallisesti muiden kuntien kanssa KTI:n toimesta. Kuntien kiinteistöjen tunnusluvut ja niiden vertailussa ovat mukana eri kaupunkien toimistotiloja, kouluja ja päiväkoteja, joten tunnuslukujen käyttöä voidaan pitää yhdenmukaisena.

Koko toimialalla tilankäyttöä tehostetaan mm. siirtämällä useampia henkilöitä samaan huoneeseen avokonttorimallisesti sekä tehostamalla yhteisten ja neuvottelutilojen käyttöä.

Tarkastuslautakunta:

21. Vantaa uudisti palveluverkkosuunnitteluaan vuoden 2013 alusta. Uudessa mallissa taloussuunnittelun tulosalue koordinoi suunnittelua. Toimialojen yhteistyötä suunnittelussa on lisätty, millä pyritään hakemaan toimialojen yhteinen sitoutuminen palveluverkkosuunnitelmaan ja sen pohjalta laadittavaan toimitilainvestointiesitykseen. Investointiesitykset sopeutetaan kaupungin investointikehykseen, ja kaupunginhallituksella on nyt päätösvalta taloudellisesti merkittävien toimitilainvestointien tarveselvitysten ja laaja-alaisten investointien hankesuunnitelmien osalta.

Selvitys kohtaan 21:

Taloussuunnittelu toteaa, että investointientason huomattava laskeminen aiempiin suunnitelmiin nähden ja TVO:n mukainen tiukka 100 milj. euron kaupungin omien investointien raamin toteuttaminen ovat edellyttäneet ja

edellyttävät tavoitteellista ja vuorovaikutteista valmistelua lähtien kaupunkitason palveluverkkotarkasteluista ja päätyen aina yksittäisen hankkeen tasolle saakka. Keskeisimpien tarveselvitysten ja hankesuunnitelmien käsittely kaupunginhallituksessa on käynnistetty vuoden 2013 alusta lähtien. Myös uuden toimintamallin mukaiset workshop-työskentely ja hankejohtoryhmäkäsittelyt kaupunkitason priorisointineen on koettu hyödyllisiksi uudistuksiksi. Palveluverkkosuunnittelun kehittämistyöhön liittyen on uudistettu myös mm. hankevalmistelun menettelytapaohjeet sekä toimitiloista luopumisen periaatteet, jotka kaupunginhallitus on hyväksynyt vuoden 2014 aikana.

Tarkastuslautakunta:

22. Hankintojen kokonaisuuden on oltava hallinnassa koko kaupungin osalta. Palveluhankintojen osuus on niin merkittävä, että niiden koordinoimiseen on syytä panostaa. On myös hyvä varmistaa, että palveluhankintojen asiantuntijaresurssi on tehokkaassa käytössä ja käytettävissä toimialojen hankinnoissa. Hankintojen seurannan parantaminen on tärkeää. Hankinnat tulee kilpailuttaa kaupungin etujen mukaan.

Selvitys kohtaan 22:

Hankintakeskus vastaa keskitetyistä materiaalihankinnoista ja kuljetuspalveluista pois lukien sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaiset kuljetukset sekä maa-aineskuljetukset. Lisäksi hankintakeskus vastaa hankintatoimen kehittämisestä, kaupungin palveluhankintojen koordinoinnista, kaupunkikonsernin kilpailuttamisprosessien ja niihin liittyvien sopimushallinnan periaatteiden kehittämisestä. Palveluhankintojen koordinointia ja keskittämistä on käsitelty valmisteilla olevissa monituottajamallissa ja palvelulinjauksissa. Tietohallinnon hankintojen hankintaprosessin hoitaminen on siirretty 13.10.2014 alkaen hankintakeskukseen hoidettavaksi. Konsernipalvelujen muiden palveluhankintojen osalta käydään parhaillaan keskustelua niidenkin siirtämisestä hankintakeskukseen. Koordinointiin ja sen kehittämiseen tullaan panostamaan lähivuosina. Hankintojen seurantaan tullaan myös panostamaan. Tällä hetkellä on vireillä Cloudia Oy:n kanssa sähköisen sopimushallinnan hankkeen määrittely. Sähköinen sopimushallinta tulee huomattavasti parantamaan hankintojen seuranta ja suunnittelua.

Tarkastuslautakunta:

23. Talouspalvelukeskuksen perustamisella tavoiteltiin toimintatapojen yhdenmukaistamista, tukitoimintojen keskittämistä, taloudellisia hyötyjä, toiminnan tehostamista, toiminnan laadun parantamista ja asiantuntijuuden kasvattamista. Kaiken edellä mainitun voidaan katsoa toteutuneen hyvin tai melko hyvin.

Selvitys kohtaan 23:

Talouspalvelukeskuksen tulosalueella vuosina 2008 – 2012 merkittävästi työllistänyt toiminnanohjausjärjestelmähanke saatiin päätökseen kesällä 2012. Taloushallinnon prosessien tehostuminen on ylittänyt alkuperäiset odotukset, sillä tietojärjestelmien uudistamisella, prosessien järjeistämällä sekä tehtävien keskittämällä on saavutettu ostolaskujen käsittelyssä 93 %:n tuottavuuden parantuminen vuonna 2013 vuoteen 2008 verrattuna mittarilla käsitellyt ostolaskut kappaletta/ henkilötyövuosi. Vastaavasti mitattuna myyntilaskujen käsittelyssä tuottavuuden parantuminen on ollut peräti 543

#:a. Mittarilla €/ käsitelty lasku on ostolaskun hintaa pystytty laskemaan 6
#:a ja myyntilaskun hintaa 79 #:a vv. 2008 – 2013 yleisestä hintatason
noususta huolimatta.

Tarkastuslautakunta:

24. Kaupungin johtamisjärjestelmän kehittäminen on edennyt vuosi vuodelta.
Johtamisjärjestelmän avulla valtuuston pttkset viedään jokaisen
tulosalueen ja yksikön henkilöstön toteutettavaksi siten, että samalla otetaan
huomioon innovatiivisuus ja työhyvinvointi. Sairauspoissaolojen määrän
vähentämistä koskeva tavoite ei toteutunut. Sairauspoissaolojen merkitys on
suuri, joten niiden vähentämiseen on jatkossakin pyrittävä. Henkilöstön
kokemat uhka- ja väkivaltatilanteet ovat lisääntyneet viime vuosina.
Tavoitteeksi on asetettu, että niiden määrä painetaan vuoden 2008 tasolle
vuoteen 2016 mennessä. On trke, että asiaan puututaan.

Selvitys kohtaan 24:

Henkilöstökeskus toteaa kaupungin johtamisjärjestelmän kehittamisen osalta:
Johtamisjärjestelmän kehittäminen jatkuu vuonna 2014 ja 2015 aikana niin,
että kehittämistyötä ja kuvausten päivitystä tehdään vuoden 2014 aikana
kaikilla tulosalueilla. Lisäksi keväällä 2015 tehdään uudet tulosalueiden
johtamisjrjestelmarvioinnit osana caf-henkilstosuuden arviointia.

Sairauspoissaolojen vähentämistavoitteen osalta tiivistetään hr-henkilöstön
konsultointi- ja työpaikkakäyntejä sekä otetaan 1.12.2014 käyttöön
sähköinen eVlke-järjestelmä osana hr-typyt käyttöön. Järjestelmä
lähettää automaattisen herätteen esimiehelle ja työntekijälle, kun ns.
hälytysrajat täytyvät. Mikäli esimies ei käy työntekijän kanssa aktiivisen
välittämisen keskustelua, saa esimiehen esimies ja hr tiedon siitä.
Järjestelmä tehostaa aivan varmasti toimintaa. Ennen järjestelmän
käyttöönottoa syksyllä 2014 järjestetään infoja ja valmennuksia aiheeseen
liittyen. Lisäksi turvallisuusjohtamisen toimintamallit uudistetaan syksyn
2014 ja alkuvuoden 2015 aikana ja uusia toimintamalleja otetaan käyttöön
vuonna 2015. Sairauspoissaolojen vähentämisen työtä ja esimiesten tukea ja
ohjausta jatketaan uudistetuilla toimintatavoilla ja välineillä.

Tarkastuslautakunta:

25. Vantaan Työterveys liikelaitos teki erilaisia palvelun parantamiseen,
johtamisen vahvistamiseen ja talouden tasapainottamiseen thtvi
toimenpiteitä vuonna 2013. Liikelaitoksen talous kohentuikin vuonna 2013 ja
asiakasmäärät kasvoivat, joten toimenpiteet näyttäisivät olleen oikean
suuntaisia ja toiminnan edelleen kehittämiselle on hyvät lähtökohdat. Uusi
lainsäädäntö pakottaa kunnat yhtiyttmn kilpailluilla markkinoilla toimivat
liikelaitoksensa. Vantaan Työterveys liikelaitos on jo alkanut toiminnassaan
varautua uuden lainsäädännön tuomaan muutokseen. Vuoden 2014 aikana
selvitetään erilaisia vaihtoehtoja yhtiyttmiselle ja pttkset tehdään
vuoden 2014 aikana.

Selvitys kohtaan 25:

Konsernipalvelut toteaa, että tiivistelmän kohdan 25 kirjoittamisen jälkeen on
sosiaali- ja terveysministeriössä on valmisteltu hallituksen esitystä
terveydenhuoltolain 18 §:n muuttamisesta. Terveysministeriön esitetään
muutettavaksi 1.1.2015 lukien siten, että työterveyshuollon sairaanhoidon
järjestäminen säädetäisiin lakisääteiseksi tehtäväksi kunnalle.

Työterveyshuollon sairaanhoidon lakisääteinen järjestämisvelvollisuus merkitsee sitä, ettei kunnan katsota hoitavan tehtävää kilpailutilanteessa markkinoilla ja Vantaan Työterveys liikelaitoksen yhtiöittämisvelvollisuus tältä osin poistuisi.

Tarkastuslautakunta:

26. Työmarkkinatuen kuntaosuuden kustannukset ovat viime vuosina kasvaneet jatkuvasti kuntaosuuden saajien määrän kasvaessa ja ehtojen muuttuessa. Vielä merkittävämpiä muutoksia on tulossa, kun vuoden 2015 alusta osa 300 päivän työttömyyden perusteella työmarkkinatukea saaneiden työmarkkinatuen rahoitusvastuusta siirtyy kunnille ja ilmeisesti myös järjestysvastuuta ollaan siirtämässä. Varautuminen ja valmistautuminen muutokseen on jo aloitettu.

Selvitys kohtaan 26:

Asukaspalvelut toteaa, että vuoden 2006 työmarkkinatuki uudistuksessa muutettiin työmarkkinatuen ja toimeentulotuen rahoitusta siten, että kunnat alkoivat maksaa puolet työmarkkinatuesta niiden työttömien osalta, jotka ovat saaneet työmarkkinatukea yli 500 päivää. Jos työtön osallistuu johonkin aktivointitoimenpiteeseen, valtio maksaa työmarkkinatuen tältä ajalta kokonaan. Toimeentulotuen kustannukset päätettiin myös jakaa siten, että valtio korvaa puolet kuntien maksamasta ns. perustoimeentulotuesta kunnille. Rahoitusuudistuksen tarkoituksena oli aktivoida kuntia työllisyydenhoitoon. Vuoden 2014 elokuun budjettiriihessä päätettiin, että rahoitusvastuu muuttuu siten, että kunnat maksavat yli 300 päivää työmarkkinatuella olevista henkilöistä 50 % työmarkkinatuesta ja yli 1 000 päivää työmarkkinatuella olevista kunta rahoittaa 70 % työmarkkinatuesta. Vastaavasti yhteisöveron perustetta muutetaan siten, että se kompensoi kuntien menoja 75 miljoonalla eurolla. Varautuminen ja valmistautuminen tähän muutokseen on jo aloitettu.

Tarkastuslautakunta:

27. Koko Vantaata ja tarkemmin kahta Vantaan sosiaaliasemaa koskevassa toimeentulotukihakemusten käsittelyyn liittyvässä tarkastelussa resurssit osoittautuivat tärkeimmäksi tekijäksi toimeentulotukihakemusten käsittelyongelmien ratkaisemisessa. Vantaalla tehtiin useita toimenpiteitä etuuskäsittelyn nopeuttamiseksi, mutta myös toimeentulotukea hakevien määrät kasvoivat vuonna 2013 ennätystasolle. Selvin parannus etuuskäsittelyn käsittelyaikoihin saatiin, kun resursseja etuuskäsittelyyn vuoden 2013 keväällä lisättiin.

Selvitys kohtaan 27:

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala toteaa selvityksensä kohtaan 27 seuraavaa:

Aikuissosiaalityön uusi organisaatiomalli otettiin käyttöön 1.3.2014. Uudessa organisaatiomallissa normitettu toimeentulotukityö eriytettiin sosiaalityöstä omaksi yksikökseen. Tarkoituksena on ollut nopeuttaa ja yhdenmukaistaa toimeentulotuen käsittelyä. Normitetun toimeentulotuen yksikköön perustettiin vuoden 2014 alusta lukien uusi sosiaalityön esimiehen virka. Sosiaalityön esimies vastaa yksikön operatiivisesta toiminnasta ja etuuskäsittelytyön kehittämisestä. Yksikössä on lisäksi kolme johtavaa sosiaalityöntekijää ja vuodelle 2014 määrääkainen johtava sosiaalityöntekijä sekä määrääkainen projektipäällikkö. Etuuskäsittelytyön lisäresurssina vuodelle 2014 on 12 määrääkaisen etuuskäsittelijän virat. Lisäksi

etuuskäsittelytyötä on vahvistettu Seure Henkilöstöpalvelut Oy:stä ostetulla henkilöstöllä.

Maaliskuussa 2014 otettiin käyttöön uusi tehokkaampi käyttöliittymä, joka nopeuttaa toimeentulotuen ratkaisutyötä ja mahdollistaa myös asiakkaiden sähköisen asioinnin. Huhtikuusta alkaen asiakkaiden sähköinen toimeentulotukiasiointi on ollut käytössä ja kesään mennessä noin seitsemän prosenttia kaikista toimeentulotukipäätöksistä on tehty sähköisten hakemusten perusteella. Huhtikuussa myös Kela-yhteistyö laajeni ja asiakkaat voivat jättää toimeentulotukihakemuksen kaikkiin Vantaan Kelan yksiköihin.

Asiakasmäärät ovat edelleen kasvaneet vuoden 2014 ensimmäisen vuosipuoliskon aikana yli 9 prosenttia verrattuna vuoden 2013 vastaavaan ajankohtaan. Vuoden 2014 alussa toimeentulotukea saaneita kotitalouksia oli 6 335 ja heinäkuussa 7 636, kasvua 20,5 prosenttia. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan johtoryhmä on esittänyt taloussuunnitelmaehdotukseensa, että määräaikaisen henkilöstön virkasuhteita jatketaan vuoden 2015 aikana. Syksyllä 2014 ja ensi vuoden ajan tehostetaan sähköisen asioinnin tiedottamista asiakkaille ja kuntalaisille. Sähköisen asioinnin prosenttiosuuden merkittävä kasvu mahdollistaisi uuden käyttöjärjestelmän mahdollisimman tehokkaan käytön, jolloin toimeentulotukipäätökset pystyttäisiin tekemään lain säätämässä ajassa siten, että henkilöstön lisäresursointia tarvittaisi vain mahdollisissa poikkeustilanteissa.

Loppusyksystä 2013 ulkoinen tarkastus kiinnitti huomiota toimeentulotukiasiakirjojen ja liitteiden käsittelyyn liittyviin ongelmiin. Normitetun toimeentulotuen päätöksenteko tapahtuu toistaiseksi Vantaalla viidessä sosiaalitoimistossa ja neljässä Kelan toimistossa. Asiakkaat voivat jättää hakemuksensa ja hakemuksensa liitteet mihin tahansa toimeentulotuen yksikköön tai Kelan toimistoon. Toisinaan asiakkaan hakemus ja liitteet ovat olleet eri toimistoissa tai toimistossa liitteet vastaanottava työntekijä on erheellisesti ohjannut liitteet muualle kuin asiakkaan toimeentulotukipäätöksistä vastaavaan toimistoon. Tilanteita on ollut, että asiakkaan toimittama liite tai hakemus on kokonaan kadonnut.

Uuden käyttöliittymän myötä hakemukset ja liitteet on pystytty skannaamaan ja siten niiden hallinta on ollut varmempaa. Jotta hakemuksen ja liitteiden ohjautuminen oikeaan pisteeseen nopeutuu, otetaan toimistoissa käyttöön syyskuusta alkaen uusi parempi toimintamalli. Uudessa mallissa kaikki Kela-pisteisiin ohjautuvat hakemukset ja liitteet skannataan. Toimistoihin jäävät hakemukset sekä liitteet ohjataan ratkaisusta vastaavalle etuuskäsittelijälle, joka kirjaa käyttöjärjestelmään asiapaperit saapuneiksi. Hakemus ja pysyvät liitteet skannataan järjestelmään vasta ratkaisun jälkeen. Näin hakemuksen jälkeen saapuneiden liitteiden ohjautuminen ratkaisun tekeväälle työntekijälle on varmempaa, eikä hakemuksien esikäsittelyn skannaustyö viivästyä asian ratkaisemista. Mikäli koko normitetun toimeentulotuen yksikkö saisi toimia yhteisissä tiloissa, asiakirjojen käsittelyssä olevat ongelmat todennäköisesti kokonaan poistuisivat. Tila-asioista on neuvoteltu Tilakeskuksen kanssa.

Kommentit tarkastuslautakunnan suosituksiin

Tarkastuslautakunnan suositus (luku 1, s. 4-5):

”Strategian työvälineitä käyttämällä voidaan varmistaa koko organisaation sitoutuminen strategian eteenpäin viemiseen.”

Taloussuunnittelu toteaa, että valtuustokauden mittainen strategia mahdollistaa aiempaa strategiamallia pidempijänteisen toimeenpanon sekä kattavamman mittaroinnin ja toteutumisen arvioinnin, samalla korostuu myös strategian viestinnän merkitys. Vuoden 2014 aikana henkilöstökeskus on valmistellut ja lanseerannut strategisen johtamisen työvälineet tukemaan strategian eteenpäin viemistä toimialojen ja tulosalueiden esimiestyössä.

Tarkastuslautakunnan suositus (luku 1, s. 10):

”Mittarista pitää olla saatavilla riittävästi tietoa ja mittarin ja tavoitteen pitää tukea toisiaan. Nyt tavoitteen kuusi kohdalla ei valitusta mittarista tai mittarin toteutumisesta esitetä mitään tietoja. Tavoitteessa neljä valitut mittarit eivät toteutuneet, mutta tavoite voitiin todeta toteutuneeksi. ”

Taloussuunnittelu toteaa, että valtuustokauden strategiasta johdetut esitykset vuotuisiksi sitoviksi tavoitteiksi valmistellaan toimialojen ja taloussuunnittelun yhteistyönä, minkä jälkeen sitovia tavoitteita jatkovalmistellaan mm. kaupunginvaltuuston seminaareissa. Mitattavuuden tulee olla keskeinen kriteeri tavoitteita valmisteltaessa ja asetettaessa. Vuotuisten mittaritietojen saatavuuteen pyritään jatkossa kiinnittämään entistäkin enemmän huomiota sitovien tavoitteiden valmistelussa heti valmistelun alkuvaiheesta lähtien.

Tarkastuslautakunnan suositus (luku 3, s. 28,):

”Tarkastuslautakunta suosittelee, että talousarvion yhteydessä valtuustossa hyväksyttäisiin konsernihallinnolle asetettavien tavoitteiden lisäksi selkeät sitovat toiminnalliset ja taloudelliset tavoitteet koko konsernille. Kuntalain mukaan valtuustolla on erityinen vastuu kunnan toiminnasta ja taloudesta. Sen tulee päättää kunnan ja kuntakonsernin toiminnan ja talouden keskeisistä tavoitteista sekä konserniohjauksen perusteista kuntalain 13 §:n mukaan. Lopuksi tarkastuslautakunta toteaa, että kuntalain 13 §:n 2 momentin mukaan sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan perusteet, jotka valtuusto on päättänyt, koskevat koko konsernia.”

Taloussuunnittelu toteaa, että vuoden 2015 talousarviosta lähtien Vantaan kaupungin vuotuisiin talousarvioihin tullaan sisällyttämään kaupungin keskeisille yhtiöille asetettavat taloudelliset ja / tai toiminnalliset tavoitteet, joiden toteutumisesta raportoidaan osavuositarkastuksissa ja tilinpäätöksessä. Konsernihallinto valmistelee esitykset keskeisille yhtiöille asetettavista tavoitteista yhteistyössä yhtiöiden johdon kanssa. Asiassa edetään näin ollen tarkastuslautakunnan suosituksen mukaisesti.

Tarkastuslautakunnan suositus (luku 3, s. 63):

”Eläkemenoperusteinen eläkemaksu on syytä ottaa laskelmissa huomioon, kun kaupunki siirtää toimintojaan emokaupungin ulkopuolelle hoidettavaksi (kuntayhtymät, yhtiöittämiset).”

Henkilöstökeskus toteaa, että tarkastuslautakunnan suositusta eläkemenoperusteisen eläkemaksun huomioimisesta, kun harkitaan

toimintojen siirtoa kaupungin ulkopuolelle, on syytä noudattaa, kun arvioidaan kustannusvaikutuksia ja tehdään päätöksiä.

Muut kommentit arviointikertomukseen 2013

Kohta: 1.4.3 Muita arvioita tavoitteista

Sitova tavoite 9: Vantaan työttömyys vähenee tai se ei kasva enempää kuin seudullisesti (sivut 10-11) sekä **3.5.14 Työllisyys** (sivut 66-68):

Asukaspalvelut toteaa, että koska kaupunki ei voi toiminnallaan vaikuttaa työttömyysasteeseen rajattomasti mm. suhdannevaihteluiden ja rakennemuutosten vuoksi, Vantaalla seurataan kuukausitasolla Vantaan, Helsingin ja Espoon työttömyystilastoja ja tavoitteeksi on valittu seudullisuusvertailu. Vaihtoehtoinen tavoite voidaan jatkossa korvata pelkällä seudullisuusvertailulla. Suurina kaupunkina Helsinki ja Espoo ovat koko Helsingin seutukuntaa sopivammat vertailukohtat, mutta työttömyystilastojen vertailu voidaan ulottaa myös koko seutukuntaan. Seutukunnan sisällä on merkittäviä eroja: esimerkiksi toukokuussa 2014 työttömyysasteet olivat Helsingin seutukunnan kunnissa 5,4 prosentin ja 12,1 prosentin välillä (Vantaa 10,1 %). Varsinkin pienissä kunnissa esimerkiksi elinkeinorakenteen vaikutus tilastoihin voi näkyä selkeästi.

Arviointikertomuksessa todetaan, että Vantaan työttömyyden kasvu oli hitaampaa kuin Espoossa ja Helsingissä erityisesti alle 25-vuotiaiden ja pitkäaikaistyöttömien osalta. Nämä ovat työllisyyspalveluiden keskeisimpiä asiakasryhmiä, joiden työllistymistä edistetään eri palveluissa ja projekteissa ohjaamalla heitä töihin, koulutukseen ja tarvittaessa muihin palveluihin. Työn jälki näkyy myös saavutetuissa tuloksissa.

Johtopäätöksissä todetaan, että jatkuvasti kasvava ryhmä ovat työttömät maahanmuuttajat. Työttömien maahanmuuttajien määrän lisääntymistä selittää vieraskielisen väestön nopea kasvu Vantaalla. Kun vuonna 2002 Vantaalla oli 4 391 vieraskielistä työvoimaan kuuluvaa, vuonna 2012 vieraskielisiä työvoimaan kuuluvia oli 13 362. Samaan aikaan vieraskielisten työttömyysaste on pienentynyt. Maahanmuuttajien työttömyysaste on kuitenkin huomattavasti korkeampi kuin koko väestön työttömyysaste, ja maahanmuuttajien työllistymistä edistetään mm. Töihin Suomessa -hankkeen ja kuntouttavan työtoiminnan työvalmentajien avulla. Avauksina toteutetaan maahanmuuttajien yrittäjyyden tukemista sekä uudenlaisen kielikoulutuksen integroiva pilotti.

Kohta: 1.4.3 Muita arvioita tavoitteista

Tavoite 14. Palvelujen tehokkuutta ja vaikuttavuutta parannetaan. Asiakkaan valinnanvapautta palvelujen suhteen lisätään (sivu 11):

Asukaspalvelut toteaa, että valtiovarainministeriön ohjaama Aspa 2014 -hanke on myöhässä ja arvioimme, että se ei toteutunut aivan siinä muodossa, missä se arviointikertomuksessa on otettu huomioon. Suuren kunnan näkökulmasta näyttää siltä, että hanke ei tule tuomaan merkittävää muutosta valtion asiakaspalvelun kehittämisessä tai keskittämisessä. Vantaan omaa asiakaspalvelua on kehitetty ja kehitetään edelleen. Nykyiseen yhteispalveluverkkoon ollaan keskittämässä yhä enemmän toimialojen asiakaspalvelua ja -asiointia. Lisäksi neuvontaa on kehitetty palvelemaan

kuntalaisia paremmin. Kehittämistyötä on tehty yhdessä kuntalaisten kanssa asukasraatien avulla sekä keräämällä aktiivisesti asiakaspalautetta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala toteaa selvityksensä tavoitteeseen 14 seuraavaa: Kuten arviointikertomuksessa todetaan, sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla on käytössä asiakaspalautejärjestelmä. Toimialan asiakaspalautteista tehdään yhteenveto vuosittain. Palautteiden perusteella toimintaa kehitetään yksikkö-, tulosalue- ja toimialatasolla.

Toisella vuosikolmanneksella 2014 toteutetun toimialan laajan, kahden vuoden välein tehtävän asiakastytyväisyyskyselyn ennakkotietojen perusteella kuntalaisten tyytyväisyys saamiinsa palveluihin on edelleen korkealla tasolla.

Tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan palveluista vantaalaiset asukkaat saavat palveluysiköistä, puhelimitse ja internetistä sekä näiden lisäksi muun muassa erilaisten osallistavien ohjelmien ja hankkeiden sekä asiakasiltojen, tietoiskujen ja sosiaalisen median kautta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan viestintä osallistuu kaupungin internet-sivujen uudistukseen, jonka tavoitteena on saada sivuista palvelu- ja asiakasilähtöinen. Asiakkaalle tullaan esittelemään sekä kaupungin tarjoamat palvelumuodot, mutta myös kolmannen sektorin palveluja.

Kuten arviointikertomuksessa todetaan, kuntalaisten valinnanvapautta pyritään lisäämään palvelusetelien käyttöönotolla ja laajentamalla palvelusetelien käyttöä uusiin palvelumuotoihin. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla on käytössä neljä palveluseteliä. Vuosittain kartoitetaan uusien palvelusetelipalvelujen käyttöönottoa asiakkaiden valinnanvapauden lisäämiseksi. Kartoitusten perusteella valitaan sellaiset palvelut, joissa palvelusetelin käyttöönotto on taloudellisesti kannattavaa.

Taulukossa esitetään yhteenveto asukasosallisuuden muodoista sosiaali- ja terveystoimissa.

Osallisuus	Talha	Terveyspalvelut	Perhepalvelut	Vahva	Suun th
Edustuksellisen osallisuus	Ennakoarviointi	Ennakoarviointi	Ennakoarviointi, Paikallisromani työryhmä, monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta	Ennakoarviointi, Vanhus- ja vammaisneuvosto	Ennakoarviointi
Suora osallisuus	Kuntalaisaloite ja oikaisuvaatimus, Asiakaspalautejärjestelmä ja kysely	Kuntalaisaloite ja oikaisuvaatimus, Asiakaspalautejärjestelmä ja asiakastytyväisyyskysely	Kuntalaisaloite ja oikaisuvaatimus, Asiakaspalautejärjestelmä ja kysely	Kuntalaisaloite ja oikaisuvaatimus, Asiakaspalautejärjestelmä ja kysely, Seniori-info	Kuntalaisaloite ja oikaisuvaatimus, Asiakaspalautejärjestelmä ja kysely
Toimintaosallisuus	HYVIS, AHVO, VIKSU, WAMPO, asiakasillat, nuorten aloitekanava	HYVIS, AHVO, VIKSU, WAMPO, kokemusasiantuntija ja -tukiryhmät, asiakasvastaava, asiakasillat, tietoisuuspotilasjärjestöjen kanssa, hoidon- ja palvelutarpeen arviointi ja hoito-/palvelusuunnitelma, e-resepti, Forsante sähköinen asiointi	HYVIS, AHVO, VIKSU, WAMPO, Ikäpalo-hanke, toimeentulotuen arviointiryhmä, Vertaisasiantuntija, asiakasillat, nuorten aloitekanava, Asiakasraatityöskentely (aikuissosiaalityö), Palvelutarpeen arviointi ja hoito-/palvelusuunnitelma, Vantaan vaikuttamispäivät, leffa- ja soppailat	VIKSU, WAMPO, Seniorineuvola, seniorifoorumi, Vanhainkotien taloneuvostot, Palveluodotusten kysely, asiakasillat, henkilökohmainen budjetointi, Palvelutarpeen arviointi ja hoito-/palvelusuunnitelma	Hankkeet, asiakasillat, Palvelutarpeen arviointi ja hoito-/palvelusuunnitelma, e-resepti, asiakasta osallistavat työmenetelmät, HYVIS, VIKSU, WAMPO, AHVO, Asiakasvastaavaverkoston jäsen, tietoisuus eri ryhmille esim. ikääntyneille
Tieto-osallisuus	Nettisivut, esitteet, avoindata (HRI)	Nettisivut, esitteet, avoindata (HRI)	Nettisivut, esitteet, avoindata (HRI)	Nettisivut, esitteet, uutiskirje, Ikäihmisten palveluopas, avoindata (HRI)	Nettisivut, esitteet, avoindata (HRI)