

# Järjestämistoiminnon palvelusuunnitelma 2022

---

## 1 Kuvaus toiminnasta

Järjestämistoiminto vastaa kunnan elinvoiman ja kuntalaisten hyvinvoinnin edistämisestä sekä kaikkien kaupungin järjestämisvastuulla olevien palveluiden ohjauksesta ja valvonnasta. Ohjausvastuu koskee niin omaa kuin muuta kaupungin järjestämisvastuulla olevaa tuotantoa. Järjestämistoiminnossa vastataan palvelujen yhteensovittamisesta yli palvelukokonaisuuksien. Järjestämisen palvelukokonaisuuksia ovat: 1. kasvatus- ja opetus; 2. hyvinvointi; 3. vapaa-aika; 4. kaupunkiympäristö; 5. työllisyys. Järjestämistoiminnossa vastataan lisäksi maahanmuuttopalvelujen sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palveluista. Järjestämistoiminnossa tuetaan palvelukokonaisuuksien toimintaa ja palvelutuotantoa tietojohtamisen, digitaalisten asiakaspalvelujen, asiakasohjauksen, palveluverkon hallinnan, palvelujen hallinnan sekä toiminnanohjauksen keinoin.

## 2 Toimintaympäristön muutokset

Kuntien palvelujen järjestämistehtävä tulee muuttumaan merkittävästi vuodesta 2023 alkaen, kun sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuu siirtyy hyvinvointialueelle. Vuoden 2022 aikana valmistellaan soten irtautuminen kaupungista. Hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden lisäksi muutos koskee myös kaupungin tukipalveluja ja konsernin hallintohenkilöstöä. Hallintoa tulee sopeuttaa sote-palvelujen siirtymisen seurauksena.

Kaupungin väestön odotetaan yhä kasvavan ja palvelujen järjestämisessä tulee varautua kasvaviin palvelutarpeisiin. Soten irtautuminen kaupungista vähentää kuitenkin erityisesti väestön ikääntymisestä aiheutuvia kustannuspaineita. Kaupungin järjestämien palveluiden kehittämisessä korostuvat jatkossa kasvatus ja opetuspalvelut, vapaa-ajan palvelut, työllisyyspalvelut, maahanmuuttajapalvelut sekä kaupunkiympäristöön liittyvät palvelut. Sosiaalisesti kestävä kaupunkiympäristön haastaa segrekoituva kaupungin sisäinen väestöjakauma.

Kaupungin ja kaupungin järjestämien palvelujen muutokset uudistavat yhteiskuntaa ja vastavuoroisesti kaupungin tulee uudistua muun yhteiskunnallisen kehityksen mukana. Verkostoimaisempi tapa toimia yleisesti yhteiskunnassa haastaa myös kaupungin toimimaan verkostomaisemmin eri toimijoiden kanssa. Verkostojen - myös epävirallisten verkostojen - rooli yhteiskunnallisten muutosten ajurina on voimistunut viestintäkanavien moninaistumisen seurauksena. Palvelujen sujuvuus ja toimivuus edellyttävät digitalisaation ulottamista myös julkisiin palveluihin. Digitalisuus on jo nyt ja tulevaisuudessa entistä olennaisempi osa kaikkea toimintaa. Digitalisoitumisen rinnalla ekologisuuden vaatimukset sulautuvat entistä syvemmin kaikkea muutosta ohjaavaksi tavoitteeksi paikallisesti, kansallisesti ja kansainvälisesti.

## 3 Kehittämissuunnitelma

Järjestämistoiminto muutetaan vuoden 2022 aikana vastamaan vuoden 2023 tilannetta, jossa kaupungin järjestämisvastuulle jää kasvatus- ja opetuspalvelut, vapaa-ajanpalvelut, kaupunkiympäristöpalvelut, työllisyyspalvelut ja maahanmuuttajapalvelut. Kehittämisen painopisteet tulevat kohdentumaan palveluihin, joissa kaupungilla on järjestämisvastuu myös vuoden 2023 jälkeen.

---

# Järjestämistoiminnon palvelusuunnitelma 2022

## 4 Pormestariohjelman toimenpiteet

Pormestariohjelman teema	Pormestariohjelman tavoite	Vastuualue	Toimenpiteet 2022
Jatkuvasti parempi Turku	Toiminnan kantavana periaatteena on asukas- ja asiakaslähtöisyys, jonka tuloksena turkulaisten ja Turussa toimivien tulee saada parempaa palvelua nopeammin.	Järjestämistoiminnon yhteiset	Järjestämisjohtamisen vakiinnuttaminen kaupungin johtamisessa huomioiden sote-uudistuksen vaikutukset
Jatkuvasti parempi Turku	Toiminnan kantavana periaatteena on asukas- ja asiakaslähtöisyys, jonka tuloksena turkulaisten ja Turussa toimivien tulee saada parempaa palvelua nopeammin.	Asiakasohjaus	Digitalisaation edistäminen; CRM tietöalustan perustaminen
Kärkihankkeet	Yhteisöllisyyden, hyvinvoinnin ja asuinalueiden tasapainoisen kehityksen kärkihanke	Järjestämisen palvelut	Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kokonaisvaltaisen toimintamallin laadintaan osallistuminen huomioiden sote-uudistuksen vaikutukset
Jatkuvasti parempi Turku	Luodaan Turkuun asiointitili, jota kautta on helppo hoitaa asioita sujuvasti ajasta ja paikasta riippumatta. Hyödynnetään digitaalisuutta ja dataa myös osana kaavoitusta, luvitusta, katujen ja katuverkon kunnossapitoa ja opastuksia.	Järjestämisen palvelut	Digitalisaation edistäminen; Asiakastilin käyttöönotto
Jatkuvasti parempi Turku	Luodaan Turkuun asiointitili, jota kautta on helppo hoitaa asioita sujuvasti ajasta ja paikasta riippumatta. Hyödynnetään digitaalisuutta ja dataa myös osana kaavoitusta, luvitusta, katujen ja katuverkon kunnossapitoa ja opastuksia.	Palvelujen hallinta	Palvelujen tuotteistuksen tehostaminen ja laajentaminen. Kaikkien palvelukokonaisuuksien palvelut tuotteistettu vuoden 2022 aikana.
Jatkuvasti parempi Turku	Luodaan Turkuun asiointitili, jota kautta on helppo hoitaa asioita sujuvasti ajasta ja paikasta riippumatta. Hyödynnetään digitaalisuutta ja dataa myös osana kaavoitusta, luvitusta, katujen ja katuverkon kunnossapitoa ja opastuksia.	Palvelujen hallinta	Tilastrategian laadinta palveluverkkosuunnittelun tueksi. Panostetaan erityisesti koulu- ja päiväkotiverkon sekä liikuntapaikkaverkon päivittämiseen.
Jatkuvasti parempi Turku	Seurataan johtamisjärjestelmän muutoksen vaikutuksia ja onnistumista säännöllisesti valtuustokauden aikana ja asetetaan	Palvelujen hallinta	Digitalisaation edistäminen asiakaspalvelujen digitalisointi ml. nuorten palvelut

## Järjestämistoiminnon palvelusuunnitelma 2022

	muutokselle tarkempia osatavoitteita. Varmistetaan, että ikäkaarimallin mukainen palveluajattelu tulee osaksi toimintaa.		
Jatkuvasti parempi Turku	Seurataan johtamisjärjestelmän muutoksen vaikutuksia ja onnistumista säännöllisesti valtuustokauden aikana ja asetetaan muutokselle tarkempia osatavoitteita. Varmistetaan, että ikäkaarimallin mukainen palveluajattelu tulee osaksi toimintaa.	Järjestämisen palvelut	Tietoaltaan perustaminen ja käyttöönotto ennakoivan tietojohdamisen perustaksi.
Jatkuvasti parempi Turku	Seurataan johtamisjärjestelmän muutoksen vaikutuksia ja onnistumista säännöllisesti valtuustokauden aikana ja asetetaan muutokselle tarkempia osatavoitteita. Varmistetaan, että ikäkaarimallin mukainen palveluajattelu tulee osaksi toimintaa.	Asiakasohjaus	Asiakasohjauksen ekosysteemin ensimmäinen versio toiminnassa 2022 nuorten asiakassegmentissä
Jatkuvasti parempi Turku	Seurataan johtamisjärjestelmän muutoksen vaikutuksia ja onnistumista säännöllisesti valtuustokauden aikana ja asetetaan muutokselle tarkempia osatavoitteita. Varmistetaan, että ikäkaarimallin mukainen palveluajattelu tulee osaksi toimintaa.	Toiminnanohjaus	Pilotoidaan toiminnanohjausta valitussa asiakassegmentillä valituilla käytettävissä olevilla talous, henkilöstö, asiakas ym. tiedoilla. Toiminnanohjaus sisällytetään pilotissa osaksi järjestämisen johtamismallia.
Jatkuvasti parempi Turku	Turku on kansainvälinen kaupunki ja toivomme kaikki uudet asukkaat tervetulleiksi. Huolehditaan uusien maahanmuuttajataustaisten turkulaisten kotoutumisesta kotouttamisohjelman mukaisesti.	Järjestämisen palvelut	Kaupungin uuden kotouttamisohjelman toimeenpano kaikilla kaupungin palvelualueilla maahanmuuttajapalvelujen ohjaamana ja tukemana
Hyvinvoiva Turku	Laaditaan palvelustrategia, jossa määritellään millaista laatua palveluilta odotetaan ja mitkä tuottamisen tavat voivat olla mahdollisia.	Järjestämistoiminnon yhteiset	Strategian laatiminen aloitetaan.
Hyvinvoiva Turku	Kaupunkilaisten valinnanvapautta lisätään.	Järjestämistoiminnon yhteiset	Kehittyy osana järjestämistoiminnan rakentumista.
Hyvinvoiva Turku	Selvitetään mahdollisuudet koota ruotsinkieliset palvelut yhteen kokonaisuuteen.	Palvelujen hallinta	Osana palvelujen hallinnan etenemistä.

## Järjestämistoiminnon palvelusuunnitelma 2022

### 5 Määrärahat

Käyttötalousosa		
Järjestämistoiminto, 1 000 €	Talousarvio 2021	Talousarvioesitys 2022
Toimintatulot	283	285
Valmistus omaan käyttöön		
Toimintamenot	1 229	3 323
Toimintakate	-946	-3 038
Muutos %		221,1 %

### 6 Henkilöstöohjauksen toimenpiteet

Painopistealue	Toimenpiteet
Työ lisää hyvinvointia	Työkykyjohtamisen vuosikellon teemojen käsittelyn tukeminen
Rakentava ja hallittu muutos	Tavoite- ja kehityskeskusteluiden käyttö muutoksen ja osaamisen tukena suunnitelmallisessa johtamisessa
Parempi johtaminen	Lähijohdolle riittävä koulutus oman työn ja vastuun laadukkaaseen hoitoon.
	Johdon koulutusohjelma Turku johtaa paremman johtamisen tukena
	HR-prosessien kehittäminen ja sujuvat palvelut lähijohdolle
Työ lisää hyvinvointia	Työterveysyhteistyön kehittäminen työkykyjohtamisen tukena