

Arviointikertomus 2010



Tarkastuslautakunta

19.5.2011

Kouvola
Kymijoen kaupunki



Kuva 1

Tarkastuslautakunta 2009 - 2012

Ulkoisen tarkastusyksikkö

Eturivi vasemmalta: varapuheenjohtaja Ensio Töttö, jäsen Tuula Puolakka, puheenjohtaja Jyrki Hyttinen ja tarkastuspäällikkö Antero Peräkasari

Takarivi vasemmalta: jäsenet Antti Mäkelä, Reino Konka, Sirpa Puujalka, Jari Lindström, Päivi Keppo, Teija Honni ja tarkastussihteeri Katriina Lankinen

Kansikuva: Kouvolan kaupunki/kuva-albumi

Valokuva: Tea Salonsaari-Eloranta,

Kuvauspaikka: Kouvolan kaupungintalon hallituksen kokoushuone

Paino: Kouvolan kaupunki/tulostuspalvelu

Puheenjohtajan katsaus

Tarkastuslautakunnan työ on saatu rullaavasti käyntiin. Edellisen arviointikertomuksen havaintoihin on saatu tarkennuksia ja tarvittaessa on ryhdytty toimenpiteisiin asian korjaamiseksi. Tarkastuslautakunnan työ on luonteva osa koko kaupungin kehittämistä ja toiminnan arviointia tehdään siten jatkuvana prosessina.

Kouvolan kaupungin toinen toimintavuosi 2010 oli sekä toiminnallisten että taloudellisten tavoitteiden osalta varsin vaikeasti arvioitava. Talousarvio valmisteltiin toki normaaliin tapaan verrattuna edelliseen vuoteen, mutta edelleen etenkin taloudelliseen ympäristöön liittyi paljon epävarmuutta ja strategisena taustana, jolle tavoitteet rakentuivat, oli siirtymäajan kaupunkistrategia.

Vuoden aikana luotiin uusi pysyvämpi kaupunkistrategia, jonka toteutumista vuosittain asetettavat toiminnalliset tavoitteet tukevat. Tämä helpottaa tavoitteiden asettamista ja parantaa samalla tarkastuslautakunnan mahdollisuuksia tehdä arviointityötä pitkäjännitteisesti. Strategian kytkeminen konkreettisiin toimenpiteisiin on välttämätöntä ja käytössä oleva malli vaikuttaa tältä osin toimivalta.

Taloudellinen ympäristö oli talousarvion laadintavaiheessa erittäin epävarma sekä yleisen taloustilanteen että kaupungin uutuuden vuoksi. Suurimmaksi ongelmaksi talouden osalta nousi kuitenkin raportointi ja sen luotettavuus. Tämän vuoksi epävarmuus johti vuoden loppupuolella huomattaviin muutoksiin talousarviossa ja suuriin poikkeamiin vielä tilinpäätöksessäkin. Talousraportoinnin ja –ohjauksen merkitys on erityisen tärkeää sellaisessa muutoksessa, jota Kouvola jatkuvasti käydään läpi.

Arviointitietojen luotettavuus on tarkastuslautakunnan työssä olennainen asia. Siihen pyritään käyttämällä jatkuvasti samanlaisia menetelmiä. Saatua kirjallista informaatiota täydennetään kysymyksiin ja suullisin esityksiin. Toiminnallisten tavoitteiden suuri määrä aiheutti kuluneena vuonna sen, että jokaisen tavoitteen yksityiskohtaiseen arviointiin ei ollut edellytyksiä ja luotettavuuden varmistamiseksi jouduttiin keskittymään suurempiin asiakokonaisuuksiin ja tärkeimpiin yksityiskohtaisiin tavoitteisiin.

Lautakunnan puolesta kiitän jatkuvasta yhteistyöstä kaikkia toimielimiä ja kaupungin henkilöstöä sekä erityisesti tilintarkastajaa ja ulkoisen tarkastuksen yksikköä, joiden avulla lautakunta on pystynyt hyvin suorittamaan tehtävänsä.

Haluan myös kiittää lautakunnan jäseniä sujuvasta työskentelystä ja paneutumisesta aktiivisesti lautakunnan työhön.

*Jyrki Hyttinen
puheenjohtaja*

**KOUVOLAN KAUPUNGIN TARKASTUSLAUTAKUNNAN
ARVIOINTIKERTOMUS VUODELTA 2010**
Sisällysluettelo

1.	TARKASTUSLAUTAKUNTA	1
1.1	Tarkastuslautakunnan tehtävät ja kokoonpano	1
1.2	Esteellisyydet	1
1.3	Tarkastuslautakunnan toiminta	2
1.4	Ulkoinen ja sisäinen tarkastusyksikkö	3
2.	EDELLISEN VUODEN ARVIOINTIHAVAINNOILLE TEHDYT TOIMENPITEET	4
3.	KUNTAPALVELUT KOUVOLASSA 2010	5
4.	HALLINNON JA PALVELUJEN JÄRJESTÄMISSOPIMUS JA SEN TOTEUTUMINEN	8
4.1	Palvelujen ja hallinnon järjestämissopimuksen strategisten tavoitteiden toteutuminen vuoden 2010 osalta	9
5.	KAUPUNGIN TALOUS	12
5.1	Strategian ja talousarvion toteutuminen	12
5.2	Talous ja taloudellisten tavoitteiden toteutuminen	13
5.3	Talouden seuranta, raportointi ja ennusteet	15
5.4	Sopimusohjaus	16
6.	HENKILÖSTÖTILINPÄÄTÖS	16
7.	YMPÄRISTÖTILINPÄÄTÖS	19
8.	TOIMINNALLISTEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN 2010	20
8.1	Tilaaajan sitovien tavoitteiden toteutuminen	20
8.1.2	Konsernihallinto	20
8.1.2	Elinkeino	26
8.1.3	Sivistys	29
8.1.4	Perusturva	35
8.1.5	Tekninen ja ympäristö	39
8.2	Tuottajan tavoitteiden toteutuminen	44
8.2.1	Talousspalvelukeskus	44
8.2.2	Sivistys	44
8.2.3	Perusturva	48
9.	LIKELAITOKSET	56
10.	KONSERNI	60
10.1	Konsernivalvonta ja – ohjaus	60
10.2	Konserniyhtiöiden tavoitteiden toteutuminen	60
11.	MUUT HAVAINNOT	60
11.1	Koulukuljetukset vuonna 2010	60
11.2	Kaupungin konsultointikustannukset	61
11.3	Henkilöstön lomauttamista koskeva päätöksenteko	62
12.	YHTEENVETO	62
13.	ALLEKIRJOITUKSET	64

Sisällysluettelo

Taulukko 1 Kuntapalvelut Kouvolassa 2010: Palvelutyytyväisyyskyselyn tulos.....	6
Taulukko 2 Väestömuutoksen osatekijöiden kehitys.....	9
Taulukko 3 Elinkeinorakenteen kriittiset menestystekijät	10
Taulukko 4 Työttömyysaste	10
Taulukko 5 Työttömien määrä	10
Taulukko 6 Työvoiman määrä	11
Taulukko 7 Yritystoimipaikat.....	11
Taulukko 8 Kouvolan kaupungin talouden kriittinen menestystekijä.....	11
Taulukko 9 Vahvistuva kunnallinen demokratia	12
Taulukko 10 Vaikuttava omistaja- ja konserniohjaus.....	12
Taulukko 11 Tuloslaskelma, sisäiset eliminoitu	13
Taulukko 12 Rahoituslaskelma.....	14
Taulukko 13 Tase.....	14
Taulukko 14 Konsernitase	14
Taulukko 15 Henkilöstön määrä ja rakenne.....	16
Taulukko 16 Henkilöstökustannusten kehitys.....	18
Taulukko 17 Yhdyskuntatekniset palvelut 2010: Tutkimustulokset ja vertailu vuoden 2009 tuloksiin	40
Taulukko 18 Konsultointien kokonaiskustannukset toimialoittain selvityksen mukaan	61

1. TARKASTUSLAUTAKUNTA

1.1 Tarkastuslautakunnan tehtävät ja kokoonpano

Kuntalain 71 §:n mukaan valtuusto asettaa tarkastuslautakunnan toimikauttaan vastaavien vuosien hallinnon ja talouden tarkastuksen järjestämistä varten. Lautakunnan on arvioitava, miten valtuuston tilikaudelle asettamat toiminnalliset ja taloudelliset tavoitteet ovat toteutuneet. Lisäksi lautakunnan tehtävänä on huomioida toiminnan, toimintatapojen sekä palvelujen järjestämisen tarkoituksenmukaisuus. Valtuusto hyväksyy kuntalain 65 §:n mukaan toiminnalliset ja taloudelliset tavoitteet talousarviossa ja – suunnitelmassa.

Tarkastuslautakunnan jäseninä ja heidän varajäseninä ovat kertomusvuonna olleet:

jäsenet	varajäsenet
Jyrki Hyttinen, pj.	Sakari Vainio
Ensio Töttö, vpj.	Sari Melkko
Teija Honni	Katri-Leena Koivula
Päivi Keppo	Pertti Leppänen
Reino Konka	Seppo Pietarila
Jari Lindström	Matti Perälä
Antti Mäkelä	Ossi Mikkonen
Tuula Puolakka	Tuuli Valve
Sirpa Puujalka	Erja Sirparanta

Tarkastuslautakunnan valmistelijana ja esittelijänä on toiminut ulkoisen tarkastusyksikön päällikkö Antero Peräkasari ja sihteerinä tarkastussihteeri Katriina Lankinen.

1.2 Esteellisyydet

Tarkastuslautakunnan jäsenet ovat olleet esteellisiä arvioitaessa tarkastusvuonna seuraavien yhtiöiden ja toimielimien toimintoja

puheenjohtaja Jyrki Hyttinen	Kouvolan Yritystilat Oy, hallituksen jäsen 1.1.2010 - 30.6.2010 Kouvolan Yritysmagneetti Oy, hallituksen jäsen 1.1.2010 – 30.6.2010
jäsen Jari Lindström	Kouvolan Innovation Oy, hallituksen jäsen
jäsen Sirpa Puujalka	rakennus- ja ympäristölautakunta, puheenjohtaja opetus- ja kasvatustalokunta, jäsen.

Esteellisyydet on huomioitu tarkastuslautakunnan kokouksissa. Esteelliset eivät ole osallistuneet mainittuja toimielimiä tai yhtiötä koskevien asioiden käsittelyyn eivätkä päätöksentekoon.

1.3 Tarkastuslautakunnan toiminta

Tarkastuslautakunta kokoontui tilikauden 2010 aikana 6 kertaa, sen lisäksi lautakunta kokoontui 6 kertaa vuoden 2011 aikana tehdessään arviointia kertomusvuodesta 2010. Tarkastuslautakunnan työ on tapahtunut hyväksytyn tarkastussuunnitelman mukaan, joka on laadittu toimikaudeksi 2009-2012. Vuosittain laaditaan suunnitelmaa tarkentamaan työohjelma.

Lautakunnan jäsenet ovat perehtyneet toimialojen ja palvelusektoreiden sekä liikelaitosten toimintaan kuulemalla kokouksissa viranhaltijoita ja kaupunginjohtoa. Lisäksi on tehty tarkastuskäyntejä Valkealaan, Kouvolaan Marjoniemeen, Elimäelle ja Anjalankoskelle. Arvioinnissa on lisäksi käytetty arviointilomaketta, joka on lähetetty viranhaltijoille etukäteen.

Painopistealueita ja kokouksissa tärkeimpiä käsiteltyjä aiheita lautakunnan toimintavuotena ovat olleet

15.6.2010	Kaupunginjohtajan ajankohtaiskatsaus Kaupungin I osavuosikatsaus
25.8.2010	Omistajaohjaus ja maapolitiikka Taloussuunnittelu ja – raportointi
29.9.2010	Arviointikäynti ja kuuleminen Sivistyspalvelut tuotannon toimitiloissa Kaupungin II osavuosikatsaus
20.10.2010	Kaupungin liikelaitosten kuuleminen <ul style="list-style-type: none">• Pohjois-Kymen Tieto• Tilaliikelaitos• Teknisen tuotannon liikelaitos Taloussuunnittelu
24.11.2010	Perusturvan toimivuuden ja vaikuttavuuden arviointi Opetusryhmien pienentämiseen kohdennetun valtionavun käyttö
15.12.2010	Kouvolan kaupungin palvelustrategia 2011–2017 Vuoden 2011 talousarvio ja vuosien 2011–2013 taloussuunnitelma
26.1.2011	Kaupunginjohtajan katsaus Elinkeinoitoimen katsaus
23.2.2011	Liikelaitos Kouvolaan Vesi Tekninen ja ympäristötoimiala
23.3.2011	Sivistyspalveluiden toteutum tiedot vuodelta 2010 ja toisen asteen koulutuspalvelut Kouvolan kaupungin perusturvan vanhusten kauppapalveluiden järjestäminen Selvitykset toimialojen konsultointipalveluista
6.4.2011	Tilinpäätöksen 2010 esittely

1.4 Ulkoinen ja sisäinen tarkastusyksikkö

Kouvolan kaupungin tarkastussäännön mukaan toiminnan resursseina ovat ulkoisessa tarkastusyksikössä tarkastuspäällikkö ja tarkastussihteeri sekä tilintarkastajat.

Tilintarkastaja

Kaupungin tilintarkastusyhteisönä on ollut Oy Auditor Ab JHTT-yhteisö. Vastuunalaisena tilintarkastajana toimineen JHTT, HTM Johanna Lundströmin tilalle tarkastuslautakunta hyväksyi 23.2.2011 pitämässään kokouksessa JHTT Erkki Ollilan. Kaupungin organisaation laajenemisen aiheuttamista muutoksista johtuen tilintarkastustiimiä on vahvistettu HTM Piia Kempillä. Muina tarkastajina ovat toimineet JHTT Hanna Hurmola-Remmi ja tarkastaja Varpu Vilkkonen 1.5.2010 alkaen.

Tilintarkastajan tarkastussuunnitelma ja tarkastusohjelma

Oy Auditor Ab on laatinut tarkastuslautakunnalle koko sopimuskautta koskevan tarkastussuunnitelman ja tilikausittain tarkastusohjelman.

Raportointi

Tilintarkastaja on antanut tarkastuslautakunnalle kirjallisesti kaksi väliraporttia. Raportit on myös toimitettu tarkastetun yksikön viranhaltijoille, kaupunginvaltuustolle ja talous- ja strategiyksikölle. Tilintarkastaja on osallistunut lautakunnan kokouksiin ja tarkastusyksiköiden palaveriin ja antanut suullisesti selvityksiä tekemistään havainnoista.

Tilintarkastaja antoi tarkastuslautakunnalle 19.5.2011 tilintarkastuskertomuksen tilikaudelta 1.1. - 31.12.2010.

Sisäisen tarkastusyksikön vahvuus on ollut ajalla 1.1–31.10.2010 tarkastuspäällikkö ja kolme sisäistä tarkastajaa. 1.11.2010 alkaen yksikköön on kuulunut tarkastuspäällikön lisäksi kaksi tarkastajaa. Sisäinen tarkastus toimii kaupunginjohtajan alaisuudessa ja on hallinnollisesti osa konsernihallinnon strategia- ja talousyksikköä.

Ulkoinen ja sisäinen tarkastusyksikkö sekä tilintarkastajat tekevät kiinteästi yhteistyötä. Yksiköillä on säännöllinen tapaaminen, joissa keskustellaan esiin tulleista, ajankohtaisista asioista.

2. EDELLISEN VUODEN ARVIINTIHAVAINNOILLE TEHDYT TOIMENPITEET

Kaupunginvaltuusto on käsitellyt arviointikertomuksen vuodelta 2009 24.5.2010 § 44 ja käsittelyyn on sisällytetty tarkastuslautakunnan esitys, että toimialoilta pyydetään 30.9.2010 mennessä selvitykset toimenpiteistä, joihin arviointikertomuksessa olevien havaintojen johdosta on ryhdytty.

Toimialat antoivat selvitykset toimenpiteistä lautakunnalle ja kaupunginvaltuusto käsitteli aineiston 13.12.2010 § 132.

Vastausten perusteella voitiin todeta, että toimialoilla on pääsääntöisesti ryhdytty tavoitteiden toteuttamisen suuntaisiin toimenpiteisiin. Useassa tapauksessa on ollut kysymys aikatauluviiveistä, jolloin tavoitteiden mukaisiin toimenpiteisiin on päästy jonkin verran myöhennettynä.

Yksityiskohtaisina havaintoina todetaan seuraavaa:

Talous- ja strategiayksikkö on antanut tarkastuslautakunnalle 25.8.2010 selvityksen erityisesti tietojärjestelmien ja raportointijärjestelmien kehittämisestä.

Yhdistymisavustuksen käyttöä koskeva huomio tarkoittaa asiallisesti sitä, että määritellyt käyttökohteet ovat sellaisia, joihin uudessa kaupungissa suunnattiin varoja selvästi enemmän kuin yhdistymisavustus oli, joten rahojen voidaan todeta menneen määriteltyihin kohteisiin.

Usean toimialan ja palvelualueen tavoitteissa olleiden **asiakastyytyväisyyskyselyjen** toteuttamisen siirtyminen on odottanut eri hallinnonaloja edustavan työryhmän valmistelua. Työryhmä on saanut valmistelunsa sellaiseen vaiheeseen, että yhtenäisen asiakaspalautejärjestelmän hankintaa ja käyttöönottoa koskevat päätökset voidaan lähiaikoina tehdä.

Kouvolan seudun ammattiopiston uusien koulutuspaikkojen vetovoimaisuutta voidaan arvioida vasta pidemmällä aikavälillä, kun koulutuksesta valmistuvien työllistymisestä saadaan kokemusta ja tietoja.

Lapsiperhepalveluiden palvelutakuun toteuttamisessa jäätiin jälkeen vuoden 2009 tavoitteista. Resurssija on kyetty jonkin verran lisäämään vuoden 2010 aikana. Ennaltaehkäisevä ja varhaista tukea antava toiminta ei kuitenkaan ole kyennyt estämään huostaanottojen kasvua yli arvioidun. Palvelutakuun toteutumisprosentit ovat nousseet vuonna 2010.

Rakennuspalvelujen ja tilaliikelaitoksen väliset sopimukset on tehty v. 2010; tuotannon johtokunta 20.4.2010 ja 15.6.2010.



Kuva 2

Tarkastuslautakunnan puheenjohtaja Jyrki Hyttinen ojentaa vuoden 2009 arviointikertomuksen valtuuston puheenjohtaja Valto Koskelle 5.5.2010

3. KUNTAPALVELUT KOUVOLASSA 2010

Vuoden 2010 huhtikuussa FCG Finnish Consulting Group:n toteutti mm. Kouvolassa tutkimuksen, jossa kysyttiin asukkaiden mielipiteitä palvelujen laadusta ja palvelujen käytöstä. Kyselyn otantaan oli Kouvolassa otettu 1 000 18–70-vuotiasta asukasta. Vastanneita oli 315.

Kyselyn avulla saatiin suuntaa-antavia tietoja asukkaiden näkemyksistä eri palveluista. Osittain tuloksilla voidaan peilata kuntaliitoksen alkukauden vaikutuksia asukkaiden mielipiteisiin palveluista, mutta hyvien vertailutietojen puuttuminen vaikeuttaa johtopäätöksiä. Esitetyissä kysymyksissä on runsaasti ”En osaa sanoa” -vastauksia. Tutkimuksessa on selvitetty vastaajien palvelujen käyttöä, joten yleisellä tasolla voidaan vertailla palveluja käyttäneiden ja koko vastaajajoukon tuloksia.

Tuloksia käsitellään tässä arviointikertomuksessa vain suuriin poikkeamiin tai muutoksiin keskittyen. Kouvolan vertailuryhmänä tutkimuksessa oli palvelutyytyväisyyden osalta Forssa, Jyväskylä, Kerava ja Salo. Tuloksia on myös verrattu vanhaan Kouvolaan ja useiden kaupunkien vuoden 2008 tuloksiin.

- **Kokonaisarvosana**, asteikko 4-10
Kouvolan kokonaisarvosana oli **6,7**, kun vertailuryhmän keskiarvo oli 7,2. Vertailuryhmänä oli Forssa, Jyväskylä, Kempele, Lappeenranta, Mikkeli, Pietarsaari ja Taipalsaari.
- **Tyytyväisyys asuinkuntaan**: laaja asuinkuntaindeksi, asteikko 1-5
Kouvolan tyytyväisyysindeksi oli **3,38**, kun useimpien vertailukuntien luvut olivat korkeampia. Indeksini on laskettu painotetusti siten, että mukana ovat
 - terveyskeskuksen lääkäripalvelut, painokerroin 5
 - peruskoulu 5
 - sairaalapalvelut 3
 - hammaslääkäripalvelut 3
 - lasten päivähoido 3
 - kaikki muut 1.
- **Tyytyväisyys asuinkuntaan**: palveluryhmäkohtaiset indeksit
Kouvolan indeksit ovat matalimmat tiedottamisen ja neuvonnan sekä yhdyskuntarakenteen ja kaupunkikuvan ryhmissä. Lähimpänä kärkeä ollaan pelastuspalveluissa ja turvallisuudessa.
- **Palvelutyytyväisyys** palveluryhmittäin
Yleisissä asioissa kouvolaalaiset ovat tyytyväisiä yleiseen järjestykseen ja turvallisuuteen ja asuinalueiden turvallisuuteen sekä suhteellisen tyytyväisiä rakennetun ympäristön viihtyisyyteen ja kauneuteen. Tyytymättömiä ollaan kuntalaisten vaikuttamisen mahdollisuuksiin.
- **Sosiaali- ja terveyspalveluissa** tyytyväisiä oltiin hammaslääkäripalveluihin ja suhteellisen tyytyväisiä sairaalapalveluihin ja sairaankuljetukseen. Tyytymättömyys oli suurinta terveyskeskuksen lääkäripalveluihin.
- **Opetus-, sivistys-, vapaa-aika- ja liikuntapalveluissa** hyvin tyytyväisiä oltiin kirjastopalveluihin, useimmat olivat tyytyväisiä myös uimahalleihin, kulttuuripalveluihin, kuntoratoihin ja ulkoilureitteihin, kansalais- ja työväenopistoihin, urheilu- ja pelikenttiin sekä ulkoilualueisiin ja puistoihin. Suurin tyytymättömyys kohdistui toreihin ja torikauppaan.
- **Teknisissä palveluissa** tyytyväisiä oltiin jätehuoltoon, juomaveden laatuun sekä kierrätykseen. Tyytymättömiä oltiin julkiseen liikenteeseen sekä katujen ja teiden hoitoon.

- **Ympäristöpalveluissa ja pelastustoimessa** tyytyväisiä oltiin luonto- ja kävelyreitteihin, ilmanlaatuun ja pelastustoimintaan. Eniten tyytymättömyyttä oli ympäristön siisteydessä.
- **Kunnan toiminta ja muut asiat** osiossa vastaajat olivat tyytymättömiä talousasioiden hoitoon ja luottamushenkilöiden toimintaan.
- **Palvelutyytyväisyys** eriteltyinä
Seuraavassa tarkastelussa on nostettu esiin vain ne palvelut, joissa Kouvolan saama pistearvo poikkeaa selvästi, joko ylös tai alaspäin, keskiarvosta tai vertailukunnista. Muut palvelut ovat keskiarvon tuntumassa. Asteikkona on käytetty 1-5.

Taulukko 1 Kuntapalvelut Kouvolassa 2010: Palvelutyytyväisyyskyselyn tulos

Palvelu	Kouvolan pistearvo	Vertailukuntien pistearvo	Huomioitavaa
Yritystoiminnan edistäminen	2,87	3,48	
Tiedottaminen kunnan palveluista	3,11	3,36	
Kunnan virastojen asiakaspalvelu	3,06	3,36	
Kuntalaisten vaikuttamismahdollisuudet	2,00	2,45	
Kunnan terveyskeskuksen vuodeosasto	2,52	2,81	
Sairaalapalvelut	3,28	3,54	
Äitiys- ja lastenneuvola	3,86	4,04	korkeat luvut
Kunnan hammaslääkäripalvelut	3,38	2,99	
Peruskoulu	3,59	3,89	
Lukio	3,77	3,94	
Aikuisten ammatillinen koulutus	3,59	3,98	
Nuorten ammatillinen koulutus	3,64	4,00	
Nuorten harrastustoiminta	3,22	3,54	
Museot	3,45	3,93	
Torit ja torikauppa	3,11	3,63	
Uimarannat ja maa- ja metsätalouden palvelut	3,28	3,54	
Lasten leikkipaikat	3,25	3,55	
Jätehuolto	4,03	3,88	
Kierrätystoiminta	3,94	3,85	
Liikenneolot autoilijan kannalta	3,85	3,63	
Julkinen liikenne	2,30	2,90	
Liikenneturvallisuus autoliikenne	3,87	3,71	
Ilman laatu	3,77	3,50	
Vesistöjen puhtaus	3,66	3,34	
Ympäristön siisteys	3,17	3,42	
Luonto- ja retkeilyreitit	3,90	3,80	
Kunnan omien luottamushenkilöiden toiminta	2,22	2,69	
Kunnan talousasioiden hoito	2,00	2,78	
Kunnan yhteistyö naapurien kanssa	2,46	2,97	
Asuntojen, työpaikkojen ja palvelujen sijoittelu	2,85	3,36	
Pientalotontin saanti	3,61	3,05	korkea Kouvolassa

- **Asiat, joissa palvelua pitäisi parantaa**
Vastaajilta kysyttiin, missä kunnan hoitamassa tai järjestämässä palvelussa palvelua tulisi parantaa.

Viiden kärjessä:

- kunnan talousasioiden hoito 31,0 %
- kunnan terveyskeskuksen lääkäripalvelut 24,5 %
- julkinen liikenne 23,8 %
- kunnan omien luottamushenkilöiden toiminta 20,0 %
- katujen ja teiden hoito 20,0 %

➤ **Asiat, joissa tulisi panostusta vähentää tai toimintaa tehostaa**

Vastaajilta kysyttiin, missä kunnan hoitamisessa tai järjestämisessä asioissa panostuksia voitaisiin vähentää tai toimintaa tehostaa. Kannanottoja oli selvästi parantamista vähemmän.

Neljän kärjessä:

- kunnan omien luottamushenkilöiden toiminta 10,7 %
- kunnan talousasioiden hoito 8,9 %
- urheilu- ja pelikentät 5,9 %
- kulttuuripalvelut esim. teatteri, musiikki jne. 5,2 %.

➤ **Palvelujen käyttö**

Palvelujen käyttö vaihteli vastaajien keskuudessa 5 %:sta 79 %:in. Korkeimmat käyttäjäprosentit olivat lääkäripalveluissa, kuntoradoissa, ulkoilualueissa, kirjastopalveluissa, toreissa ja kulttuuripalveluissa.

➤ **Palveluja käyttäneiden arviot**

Palveluja käyttäneiden osalta pistearvot olivat säännönmukaisesti korkeampia kuin koko vastaajajoukon. Tämä on tämänkaltaisissa tutkimuksissa yleisesti havaittu ilmiö. Ainoat poikkeukset tuottavat urheilu- ja pelikentät sekä sisäliikuntatilat.

➤ **Terveyskeskuksen palvelut**

Vastaajilta kysyttiin erikseen tyytyväisyyttä terveyskeskuksen ajanvaraus- ja päivystyskäyntiin. Ajanvarauskäynnin osalta vastaajat olivat vertailukuntiin nähden tyytymättömimpiä ajan saantiin, kulkuyhteyksiin, jonotusaikaan, hoidon laatuun ja tutkimusten laatuun ja määrään. Suunnilleen samalla tasolla vertailukuntien kanssa oltiin henkilökunnan palvelualltiuden, lääkkeiden saannin ja terveyskeskuksen tilojen osalta. Vertailukuntia tyytyväisempiä oltiin hoitotarvikkeiden saannin osalta.

Tutkimukseen sisältyvät myös terveysasemakohtaiset tiedot, mutta vastaajien pienen määrän johdosta tulokset ovat vain suuntaa-antavia.

Päivystyskäynnin osalta vastaajat olivat tyytymättömiä henkilökunnan palvelualltiuteen ja kulkuyhteyksiin ja tyytyväisimpiä hoitotarvikkeiden saantiin.

➤ **Kuntaliitoksen vaikutus terveystalouteen**

Vastaajilta kysyttiin, miten kuntaliitos on vaikuttanut terveystalouden **määrään ja laatuun**.

Vastaajista

40 % vastasi palvelujen määrän vähentyneen

3 % lisääntyneen ja

57 % ei osannut sanoa.

Palvelujen laadun suhteen vastaava jakautuma oli

39 % laatu heikentynyt

3 % parantunut

58 % ei osaa sanoa.

Tutkimuksen perusteella tehtävät johtopäätökset

Vastausprosentti oli 31,5 eli suhteellisen alhainen. Tulosten tulkintaa vaikeuttaa myös monien palvelujen osalta ”En osaa sanoa” – vastanneiden suuri osuus. Analysointia parantaa vertailu palveluja käyttäneiden ja koko vastaajajoukon välillä. Kuntalaismielipiteen huomioon ottaminen on kuitenkin palvelujen suunnittelun kannalta yksi tärkeä indikaattori etenkin, jos vertailu edelliseen tutkimusajankohtaan tai verrokkijoukkoon osoittaa huononemista.

Tarkastuslautakunta esittää toimialoille, että tutkimuksen tuloksia analysoidaan ja pyritään löytämään vaikuttavat keinot, joilla palvelutyytyväisyyttä voidaan kohentaa. Toimialojen omilla asiakastyytyväisyyskyselyillä ja jatkuvalla palautteella on myös suuri merkitys palvelujen kohdentamisen ja laadullisen kehittämisen kannalta.

4. HALLINNON JA PALVELUJEN JÄRJESTÄMISSOPIMUS JA SEN TOTEUTUMINEN

Hyväksytyssä hallinnon ja palvelujen järjestämissopimuksessa yhdistymisen strategiset tavoitteet olivat:

1. Alueen kilpailukyvyyn, vetovoiman ja huomioarvon lisääminen elinvoiman turvaamiseksi
2. Väestön elinehtojen ja palveluiden turvaaminen
3. Elinkeinorakenteen monipuolistaminen
4. Kuntatalouden tasapainottaminen
5. Hallinnon rakenteiden kehittäminen

Tämän lisäksi uuden kunnan perustamisella vahvistetaan demokraattista päätöksentekoa palauttamalla kunnallista päätösvaltaa eri yhteistyöorganisaatioista kuntalaisille tilivelvolliselle valtuustolle.

Yhdistymisen strategisia tavoitteita perusteltiin yhdistymissopimuksessa seuraavasti:

Elinvoiman turvaamisessa ydinkysymys on väestökehityksen saaminen positiiviseksi.

Väestön elinehtojen ja palvelujen turvaamisessa palvelujen tuottaminen kustannustehokkaasti lähipalvelut säilyttäen onnistuu yhden vahvan peruskunnan toimesta paremmin kuin hajanaisen kuntarakenteen oloissa.

Elinkeinorakenteen monipuolistamiseksi tarvittavan kunnallisen elinkeinopolitiikan tuloksellinen toiminta on paremmin mahdollista yhden peruskunnan kuin hajanaisen kuntarakenteen puitteissa.

Vakaan **kuntatalouden turvaaminen** on edellytys sekä elinvoiman, että palvelujen tuottamiselle. Yhden kunnan puitteissa, purkamalla päällekkäisyyksiä ja **hallinnon rakenteita**, tämän tavoitteen saavuttaminen on nykyistä paremmin mahdollista.

Yhden peruskunnan puitteissa **kunnallinen päätösvalta** voidaan säilyttää vaaleilla valittujen valtuutettujen käsissä.

Sopimuksen pohjalta laadittiin siirtymävaiheen strategia, joka hyväksyttiin uuden Kouvolan valtuustossa 17.11.2008. Myös vuoden 2010 talousarvio perustui siirtymävaiheen strategiaan. Uusi kaupunkistrategia hyväksyttiin elokuussa 2010 ja se ohjaa vuoden 2011 talousarvioon sisältyvää tavoiteasettelua.

4.1 Palvelujen ja hallinnon järjestämissopimuksen strategisten tavoitteiden toteutuminen vuoden 2010 osalta

Elinvoiman turvaaminen

Sopimuksessa tavoitteen toteutumista on esitetty mittavaksi väestökehityksellä. Kahden vuoden tarkastelukausi on varsin lyhyt, joten johtopäätösten teossa on syytä olla varovainen. Aiempien seurantatietojen mukaan uuden Kouvolan väestö on 2000-luvulla supistunut vajaalla 3 400 hengellä, muutoksen vuosivaihtelu min. – 270, maks. – 584. Vuonna 2009 väestö väheni edelleen 262 hengellä, mutta oli pienin 2000-luvulla. Kertomusvuonna väestön vähennys pieneni ollen 102 henkeä. Väkiluku 31.12.2010 oli 88 072.

Väestömuutosten osatekijät kehittyivät vuosina 2009 ja 2010 seuraavasti:

Taulukko 2 Väestömuutoksen osatekijöiden kehitys

	Vuonna 2009	Vuonna 2010	Muutos
Syntyneet	713	819	+106
Kuolleet	1001	984	– 17
Syntyneiden enemmisyys	– 288	– 165	+123
Nettomaassamuutto	– 157	– 133	+24
Nettosiirtolaisuus	197	189	– 8
Väkiluvun korjaus	– 14	7	+7
Kokonaismuutos	– 262	– 102	+160

Syntyvyyden nousu vuosituhanen alimmasta luvusta yli 100:lla, nostaa sen 2000-luvun keskitasolle.

Tarkastustoimessa on seurattu myös 35 suurimman kaupungin/kunnan väestökehitystä. Tietojen mukaan Kouvolan ohella vain Rauman, Järvenpään ja Kajaanin väestökehitys oli vuonna 2010 negatiivinen.

Tarkastuslautakunta toteaa, että seurannan perusteella yhdistymissopimuksen väestötavoitteet eivät ole vielä toteutuneet, mutta väestön supistumiskehitys on loiventunut. Maahanmuutto on molempina uuden Kouvolan toimintavuosina ollut plusmerkkinen, mikä on tasoittanut kehitystä.

Väestön elinehtojen ja palvelujen turvaaminen

Palvelujen tuotantokustannusten vertailu ei ole vielä vuoden 2010 toteutumatiетоjen pohjalta mahdollista. Kaupunkistrategiassa on määritelty kriittiset menestystekijät kehittyville palveluille, jotka ovat:

1. palvelujen hyvä saatavuus
2. asiakaspalautteiden hyödyntäminen kehittämisessä
3. innovatiivisten toimintamallien ja hyvien käytäntöjen hyödyntäminen palvelutuotannossa.

Tavoitteen toteutumista arvioidaan osittain toimialojen tavoitteiden pohjalta ja osittain arviointi on syytä tehdä vasta valtuustokauden lopulla. Toimintaympäristössä tapahtuva voimakas muutoskehitys vaikuttaa palvelujen järjestämiseen, jolloin saatavuutta on hyvä arvioida monipuolisesti uudet järjestämistavat huomioiden. Arviointikertomuksessa on erikseen käsitelty Kouvolan asukkaiden palvelutyytyväisyyttä kokonais- tai toimialaselvitysten pohjalta

Elinkeinorakenteen monipuolistaminen

Kaupunkistrategiassa päämääräksi asetettiin monipuolinen elinkeinorakenne ja työllisyystason nostaminen ja sille kuusi kriittistä menestystekijää:

Taulukko 3 Elinkeinorakenteen kriittiset menestystekijät

Kriittiset menestystekijät	Mittarit ja tavoitetasot
Yritysten toimintaedellytysten toteutuminen ja elinkeinopalvelut	Rakennemuutosohjelman parantaminen Elinkeinostrategian laatiminen ja toteuttaminen Palvelujen tehokkuuden ja laadun seuranta ja arviointi Maapoliittisen ohjelman laatiminen ja toteuttaminen
Monipuoliset rahoitusmahdollisuudet, ohjelmat, rakennemuutostuet, yritykset	Rahoitusvaihtoehdot, laatu ja toteutuminen
Uusien työpaikkojen synty ja mahdollistaminen sekä innostava elinkeinoilmapiiri	Työpaikkojen nettomuutos ja yritysten nettomuutos Työllisyys- ja työttömyysasteen kehitys Elinkeinoilmapiirimittaukset ja arviointi
Työvoiman saatavuuden parantaminen	Työikäisen väestön määrä
Aktiivinen verkostojen kokoaminen ja hallinta	Verkostojen toimivuus ja tuloksellisuus
Tarkoituksenmukainen yritystonttien tarjonta	Yritystonttien saatavuus

Monipuolisen menestystekijäjoukon ja mittariston/tavoitetasojen pohjalta on tarpeen tiivistää tapahtunutta kehitystä koskevaa tietoa muutamaan perustekijään, joiden kehitystä on verrattu valtakunnalliseen kehitykseen. Tarkastelulla saadaan pohjaa elinkeinoelämän yleisen kehittymisen arvioinnille, mutta se ei anna vastausta kysymykseen, miten kuntaliitos on mahdollisesti vaikuttanut kehitykseen.

Tekijät, joita tarkasteltiin:

- työttömyysaste
- työttömien määrä
- työvoiman määrä
- yritystoimipaikat.

Taulukko 4 Työttömyysaste

Alue	Vuosi 2009/12	Vuosi 2010/12	Muutos %
Kouvola	13,3	12,5	0,8
Koko maa	11,6	10,3	1,3

Työttömyysaste on Kouvolaan koko maan keskitasoa korkeampi ja työttömyysasteen aleneminen vuonna 2010 on ollut valtakunnallista vauhtia pienempää.

Työttömyyttä koskevaa tietoa on saatavissa niin Työ- ja elinkeinoministeriön kuin Tilastokeskuksenkin tilastojen pohjalta. Ne poikkeavat toisistaan tiedon hankintatavan pohjalta, joten niiden käytössä on syytä olla huolellinen. Tilastokeskuksen tilastoja ei valitettavasti otoskoon pienen vuoksi ole mahdollista saada talousalueittain, esim. Kouvolaan talousalue. (Työ- ja elinkeinoministeriö, Työnvälitystilasto)

Taulukko 5 Työttömien määrä

Alue	Vuosi 2009/12	Vuosi 2010/12	Muutos %	Lkm
Kouvola	5 514	5 115	-7,2	-399
Koko maa	300 601	269 228	-10,4	-31 373

Myös työttömien määrä Kouvolaan on vuonna 2010 supistunut valtakunnallista vauhtia vähemmän. (Työ- ja elinkeinoministeriö, Työllisyyskatsaus; Kaakkois-Suomen ELY-keskus, Työllisyyskatsaus)

Taulukko 6 Työvoiman määrä

Alue	Vuosi 2009/12	Vuosi 2010/12	Muutos
Kouvola	41 360	41 061	- 299
Koko maa	2 587 739	2 610 668	+22 929

Päinvastoin kuin koko maassa, jossa työvoiman määrä on kasvanut, on Kouvolaissa työvoiman määrä lievästi alentunut. (Työ- ja elinkeinoministeriö, Työnvälitystilasto)

Taulukko 7 Yritystoimipaikat

Alue	Vuosi 2008	Vuosi 2009	Muutos %	Lkm
Kouvolan toimipaikkoja	5 265	5 202	- 1,2	- 63
Kouvolan henkilöstö	21 700	20 485	- 5,6	- 1 215
Koko maan toimipaikat	350 937	350 880	- 0,02	- 57
Koko maan henkilöstö	1 471 188	1 420 227	- 3,5	- 50 961

Tilastokeskuksen Altika -tietokantaan kootut yritystoimipaikkatiedot kertovat vuoden 2009 kehityksestä, jolloin maassa vallitsi vielä laskusuhdanne. Yritystoimipaikkojen niin määrällinen kuin henkilöstölläkin mitattu kehitys on ollut Kouvolaissa valtakunnallista tasoa negatiivisempaa. Henkilöstövähennyksistä Kouvolaissa kaksi kolmasosaa (yli 800) on kohdistunut teollisuustoimipaikkoihin.

Tarkastuslautakunta toteaa, että uuden Kouvolan elinkeinorakenteen monipuolistaminen toimintaympäristön muutoksessa, johon on liittynyt vielä poikkeuksellisen syvä taantumavaihe, on yksi uuden kuntakokonaisuuden elinvoiman ydinasia. Alueen elinkeinoelämän vilkastuminen ja aluetalouden saaminen kasvu-uralle ilmenee erityisesti työpaikkakehityksessä, josta ei valitettavasti ole saatavissa täysin ajantasaisia tietoja. Seurantatiedot viittaavat aluetalouden kääntymiseen taantumien jälkeen kasvu-uralle, mutta työttömyyden supistuminen on valtakunnallista tasoa hitaampaa. Lautakunta esittää, että elinkeinoelämän kehittämistyössä huomioidaan myös riittävän tietoperustan luominen yhdistämällä useista lähteistä saatavaa ajantasaista tietoa käyttökelpoiseen muotoon.

Kuntatalouden tasapainottaminen

Kaupunkistrategiaan sisältyvät strategiset päämäärät:

- tasapainoinen talous
- vahvistuva tulopohja
- parantuva tuottavuus

Päämääristä ainakin ensimmäinen, laajasti käsittäen kaikki, on yhdenmukainen yhdistymissopimuksen strategisen tavoitteen kanssa. Tasapainoisen talouden kriittinen menestystekijä on terve kuntatalous.

Vuoden 2010 talouden toteutuman mukainen tarkastelu on tehty 11 suurimmasta kaupungista koottujen tietojen pohjalta.

Taulukko 8 Kouvolan kaupungin talouden kriittinen menestystekijä

Kriittinen menestystekijä	Mittarit ja tavoitetasot	Toteutuma
Terve kuntatalous	Vuosikate kattaa poistot ja korvausinvestoinnit v. 2013. Lainat asukasta kohti suurten kaupunkien keskiarvon alapuolella. Omavaraisuusaste yli 60 %.	Vuosikate kattoi poistot, ei korvausinvestointeja. Toteutui Toteutui

Vuosikate vuonna 2010 oli 19,1 milj. € ja kattoi poistot 104 %:sti. Investointien omahankintamenot olivat 31 milj. €. Investointien tulorahoitusprosentti oli suurista kaupungeista viidenneksi pienin.

Lainat asukasta kohden olivat 31.12.2010 1 484 €. Suurten kaupunkien keskiarvo oli noin 2 000 €. Kouvolan lainat olivat suurista kaupungeista toiseksi pienimmät Espoon jälkeen.

Omavaraisuusaste oli 63 % 31.12.2010.

Tarkastuslautakunta toteaa, että kriteerit toteutuivat vuonna 2010, mutta kuntatalouden tasapainotilan säilyttäminen tulevina vuosina tulee olemaan erittäin haasteellista tulopohjan osittaisen heikentymisen, väestörakennemuutoksen ja kuntaliitokseen liittyneiden erityistulojen (ns. porkkanaraha ja valtionosuusmenetysten kompensoinnit) poistumisen johdosta.

Hallinnon rakenteiden kehittäminen

Kaupunkistrategiaan sisältyvät strategiset päämäärät, vahvistuva kunnallinen demokratia (päämäärä sopii myös kohtaan 6) ja vaikuttava omistaja- ja konserniohjaus.

Taulukko 9 Vahvistuva kunnallinen demokratia

Kriittiset menestystekijät	Mittarit ja tavoitetasot	Toteutuminen
Toimiva ja vaikuttava poliittinen johtaminen	Poliittisten strategisten tavoitteiden toteutuminen. Kunnallisen päätösvallan palauttaminen yhteistyö organisaatioilta valtuustolle.	Uuden Kouvolan valtuusto
Luottamushenkilö- ja viranhaltijajohdon selkeä toimivalta- ja vastuujako.	Valta ja vastuusuhteet määriteltä johtosäännöissä. Pelisäännöt kirjattu valtuustosopimukseen.	Johtosäännöt hyväksytyt ja tarkistettu. Ei valtuustosopimusta.

Tavoite on toteutunut uuden organisaation muodostamisella.

Taulukko 10 Vaikuttava omistaja- ja konserniohjaus

Kriittiset menestystekijät	Mittarit ja tavoitetasot	Toteutuminen
Osakkuusyhteisöjen tehokas ohjaus	Omistajastrategia hyväksytty ja käytössä.	Konserniohjeet hyväksytyt ja tarkistettu 25.1.2010 kv § 7
Vaikuttava konserni ohjaus	Selkeät tulostavoitteet asetettu, seuranta vastuut ja aikataulut toteutuneet.	Tärkeimmillä konserniyhteisöillä tavoitteet talousarviossa.

Kaupungin konserniohjauksessa on otettu tavoitteen suuntaisia askeleita, mutta tavoiteasettelussa ja ohjauksessa on edelleen paljon kehittämistä.

Demokraattisen päätöksenteon vahvistaminen

Kuntaliitoksen toteutuminen ja sen seurauksena rakennettu uusi hallintojärjestelmä täyttää tavoitteen.

5. KAUPUNGIN TALOUS

5.1 Strategian ja talousarvion toteutuminen

Tavoiteasettelu ja sen perustuminen hyväksytyyn strategiaan

Tarkastuslautakunnan arviointityön kannalta hyvin keskeistä on, että taloudelliset ja toiminnalliset tavoitteet kiinteästi liittyvät valtuuston hyväksymään strategiaan ja ovat läpinäkyvästi ja loogisesti siitä johdettavissa. Kuten toimintakertomuksessa todetaan, tavoiteasettelu on pohjautunut siirtymäkauden kaupunkistrategiaan. Toimintavuoden aikana 30.8.2010 hyväksyttiin uusi kaupunkistrategia, joka tähtää vuoteen 2020.

Siirtymäkauden strategiassa määriteltiin 15 strategista päämäärää, joista toimialat ja palvelualueet ovat muodostaneet toiminnalliset tavoitteet vuoden 2010 talousarvioon. Lautakuntien, johtokuntien ja tilaajaorganisaatioiden määrittämiä toiminnallisia tavoitteita oli 110, palvelualueiden 74 ja liikelaitosten 33. Yli kaksisataa seurattavaa tavoitetta ja niistä raportoiminen on ollut työllistävä tehtävä. Tarkastuslautakunnan arviointikokouksissa on pyritty hankkimaan täydentävää aineistoa raportoitujen tietojen lisäksi. Lautakunta on käynyt lävitse laajuudesta huolimatta koko tavoitejoukon ja esittänyt oman arvionsa. Toimintakertomuksessa on raportoitu sivuilla 43–44 tavoitteiden toteutuminen päämäärittäin ja lukumäärittäin.

Tavoitteiden tarkastelu on osoittanut, että lukumääräisesti suuressa tavoitejoukossa on runsaasti eritasoisia toimenpiteitä ja toteutuskeinoja, jotka ovat pikemminkin konkreettista tekemistä ilmaisevia kuin aitoja tavoitteita. Tarkastuslautakunta toteaa, että tavoiteasettelua on jatkossa kehitettävä erityisesti vaikuttavuusulottuvuutta kuvaavien tavoitteiden suuntaan, jolloin lautakunta pääsee arvioimaan toiminnan tuloksia laajemmin palvelujen käyttäjän ja asukkaan näkökulmasta.

Toimintavuoden aikana onkin tapahtunut myönteistä kehitystä, kun uuteen strategiaan pohjautuva jalkautustyö saatiin osaksi talousarvion valmistelua. Vaikka osittain aikataulusyistä prosessia ei täysin kattavasti onnistuttu viemään lävitse, kehittyi tavoiteasettelu vuoden 2011 talousarviossa huomattavasti.

Tarkastuslautakunta toteaa, että vuoden 2010 toiminnalliset ja taloudelliset tavoitteet pohjautuivat hyväksytyyn strategiaan, mutta tavoitteiden liian suuren määrän ja epätasaisuuden vuoksi olennaiset havainnot uhkaavat peittyä laajuuden alle. Lautakunta on pyrkinyt tekemään oman arvionsa, joka on monelta osin vain suuntaa-antava arviointiperusteiden vaikeuden vuoksi. Lautakunta esittää, että tavoiteasettelua edelleen kehitetään suuntaan, jossa tavoitteen toteutumisessa voidaan ottaa laajemmin huomioon kuntalaisten näkökulma palvelujen käyttäjinä ja palvelujen vaikutus asukkaiden elämään.

5.2 Talous ja taloudellisten tavoitteiden toteutuminen

Kaupunginvaltuusto hyväksyi vuoden 2010 talousarvion 14.12.2010. Talousarvioon hyväksyttiin kerillinen 6 milj. €:n sopeuttamisohjelma. Kaupunginvaltuusto hyväksyi talousarviomuutokset 11.10.2010. Tilinpäätöstietojen mukaan keskeiset taloudelliset tavoitteet toteutuivat seuraavasti:

Taulukko 11 Tuloslaskelma, sisäiset eliminoitu

Tekijä 1000 €	TA 2010	Tark. TA 2010	Tot. 2010	Tot. 2009	Muutos % 09/10
Toimintatuotot	77 724	78 169	87 700	73 406	19,5 %
Toimintakulut	- 500 026	- 510 220	- 511 473	- 487 980	4,8 %
Toimintakate	- 418 003	- 426 902	- 417 737	- 413 386	1,1 %
Verotulot	275 000	282 000	287 606	282 280	1,9 %
Valtionosuudet	149 500	149 000	146 689	137 842	6,4 %
Vuosikate	7 295	6 452	19 145	9 903	93,3 %
Poistot	- 17 194	- 21 000	- 18 419	- 21 205	
Tulos	- 9 899	- 14 548	2 789	34 146	
Ylijäämä (alijäämä)	- 9 899	- 14 548	2 891	701	

Keskeiset johtopäätökset

- Toimintatuottojen vahva nousu on tärkeimpiä osatekijöitä tuloksen muodostumisessa positiiviseksi.
- Toimintakulujen nousua arvioitaessa on otettava huomioon, että maatalouslomituksen uudelleenjärjestelyissä uusia henkilöstömenoja kertyi noin 4 milj. € eli tällä tekijällä korjattu menojen nousu jäi noin 4 %:in.
- Verotulojen ylitys oli positiivinen tekijä. Se perustui kuntasektorin jako-osuuden nousuun, mikä vaikutti nostavasti joulukuun verotilitykseen. Muutos paransi kaikkien kuntien tilin-

päätöksiä. Kouvolan verotulojen nousu oli suurista kaupungeista (11 suurinta) toiseksi pienin. Toteutuneiden verotulojen ero alkuperäiseen talousarvioon oli Kouvolaassa 4,6 % eli suurista kaupungeista kolmanneksi pienin.

- Valtionosuudet jäivät tarkistettua talousarviota noin 3,3 milj. € pienemmäksi. On huomioitava, että toimintatuottoihin on kirjattu 2,1 milj. € kuntaliitoksen johdosta valtiolta saatua valtionosuusmenetyksen kompensatiota.
- Tilikauden tulos muodostui 17,3 milj. € tarkistettua talousarviota paremmaksi. Tilinpäätöksen analyysi osoittaa, että peruskaupungin tulos oli 8,7 milj. € tappiollinen. Liikelaitosten yhteenlaskettu positiivinen tulos 11,5 käänsi tilinpäätöksen 2,8 milj. € positiiviseksi. Huomiota kannattaa kiinnittää siihen, että tilaliikelaitoksen tulos oli 12,5 milj. € positiivinen.

Taulukko 12 Rahoituslaskelma

Tekijä 1000€	TA 2010	Tark. TA 2010	Tot. 2010	Tot. 2009
Tulorahoitus (vuosikate)	12 795	6 452	19 145	9 903
Investointimenot	- 39 175	- 43 773	- 36 900	- 40 029
Rahoitusosuudet investointeihin	5 047	5 165	5 785	693
Pysyvien vastaavien luovutustulot	4 000	4 000	7 135	58 548
Pitkäaikaisten lainojen lisäys	26 000	35 000	26 290	25 000
Pitkäaikaisten lainojen vähennys	- 19 500	- 19 500	- 19 987	- 19 408
Lyhytaikaisten lainojen muutos	10 000	10 000	0	- 8 000

Keskeiset johtopäätökset

- Tulorahoitus kasvoi alkuperäistäkin talousarviota suuremmaksi johtuen vuosikatteeseen vaikuttavien toimintatuottojen ja verotulojen ylittymisestä.
- Bruttoinvestoinnit jäivät alkuperäistä talousarviota pienemmiksi noin 2,3 milj. €. Kokonaisuudessa on keskeneräisiä hankintoja noin 1,2 milj. €.
- Investointien omahankintameno jäi alkuperäistä talousarviota noin 3 milj. € pienemmiksi. Investointien tulorahoitusprosentti oli 61,5 ja nousi merkittävästi edellisvuodesta. Suurimpien kaupunkien joukossa Kouvolan luku sijoittuu keskitasolle. Kolme suurta kaupunkia: Turku, Oulu ja Kuopio pystyivät tulorahoituksella rahoittamaan 100 %:sti investointien omahankintamenot.
- Talousarviolainoja nostettiin alkuperäisen talousarvion mukaisena ja lainoja maksettiin pois suunnitellun mukaisesti.

Taulukko 13 Tase

Tekijä	TA 2010	Tark. TA2010	Tot. 2010	Tot. 2009
Lainakanta 1 000 €	133 500	142 500	123 193	116 889
Lainat €/asukas	1 512	1 616	1 399	1 326
Kertynyt ylijäämä (+) alijäämä (-) milj. €	- 4,4	- 14,5	+2,9	+/- 0

Keskeiset johtopäätökset

- Lainakanta ei noussut arvioidun suurueksi, kun lyhytaikaista lainaa ei parantuneen tilanteen johdosta tarvinnut merkittävästi lisätä.
- Lainat asukasta kohden ovat kuntasektorin keskiarvoa selvästi pienemmät ja suurimpien kaupunkien joukossa toiseksi pienimmät (ennakkotieto 2 005 €/as).
- Taseen kertynyt ylijäämä on suurimpien kaupunkien joukossa asukasta kohden laskettuna pienin.

Taulukko 14 Konsernitase

Tekijä	Tot. 2010	Tot. 2009
Konsernin lainakanta 1000€	281 522	269 556
Konsernin lainat/asukas €	3 196	3 056
Kertynyt alijäämä (-) 1000€	- 33 754	- 33 980

Keskeiset johtopäätökset

- Konsernin lainakanta on suurimpien kaupunkien vertailussa pienin.
- Konsernitaseen kertynyt alijäämä on pysynyt suunnilleen ennallaan, vaikka Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän alijäämä kasvoi vuonna 2010 noin 4,4 milj. €. Kuntayhtymän alijäämä oli yhteensä 29,4 milj. €, josta Kouvolan osuus on 15,2 milj. €.

Tarkastuslautakunnan tiivistykset kaupungin taloudellisten tavoitteiden toteutumisesta ja kaupungin talousasemasta

1. Taloudellinen tulos muodostui selvästi suunniteltua paremmaksi etenkin toimintatuottojen ja verotulojen ylitysten, mutta myös edellisvuotta paremmin pitäneen talouskurin ansiosta. Tilinpäätösennusteet heilahtelivat etenkin vuoden lopussa varsin paljon, minkä johdosta eroavuuksien syitä onkin syytä tarkoin eritellä ja tehdä korjaukset taloussuunnitteluun ja – seurantaan. On kuitenkin hyvä huomata, että peruskaupungin tilinpäätös on tappiollinen ja vain tilaliikelaitoksen tuloksella koko kaupunki kyettiin nostamaan plusmerkkiseen tulokseen. Tarkastuslautakunta on kuitenkin tyytyväinen siihen, että positiivinen tulos kyettiin saavuttamaan.
2. Taloudellinen tulos saavutettiin vuonna 2010 keskitasoa olevalla tuloveroprosentilla, valtion korottamalla yhteisöveron kuntaosuudella ja keskiarvoa korkeammilla kiinteistöveroprosenteilla. Toimintatuottoihin vaikuttivat korottavasti sekä maksujen harmonisointi, että erilaiset hankeavustukset. Toimintatuottojen osuus tuloista on Kouvolassa kuitenkin edelleen keskitasoa pienempi. Tarkastuslautakunta kiinnittää erityistä huomiota tulojen huolelliseen ja realistiseen arviointiin.
3. Vaikka kaupungin taseessa on pieni ylijäämä, on taloudellinen liikkumavara todellisuudessa edelleen varsin pieni. Ylijäämä on suurimpien kaupunkien joukossa pienin ja kaupunki menettää lähivuosina mm. kuntaliitoksen johdosta saadut yhdistymisavustukset ja valtionosuusmenetysten kompensaatiot. Toimintaympäristössä on edelleen käynnissä mm. metsäteollisuuden ja siihen liittyvien elinkeinojen työpaikkavähennykset, mitkä vaikuttavat tuloperustaan. Nämä tekijät yhdistettynä kaupungin väestörakenteen kehitykseen luovat tulevana vuosina haasteellisen toimintakentän kuntapalvelujen järjestämiselle.

5.3 Talouden seuranta, raportointi ja ennusteet

Tarkastuslautakunta pyrki toimintavuoden aikana seuraamaan talouden toteutumista asiantuntijakuulemisten, raporttien ja muun talousaineiston avulla. Kaupungin taloudellisesta asemasta annettu tieto ja etenkin tilinpäätösennusteet olivat epävarmoja ja muuttuvia. Ulkoiset tekijät, kuten verotulokertymän riippuvuus verottajan tekemistä arvioista ja jako-osuusmuutokset, olivat yksi epävarmuustekijä. Mutta aivan keskeisenä taloustekijänä pidettävän kaupungin meno- ja tulokehityksen seuranta vaikeutti kuukausiraportteihin liittyvät epäilykset tietojen pitävyydestä. Jälkikäteen on voitu havaita, että talous- ja strategiayksikössä ylläpidetty ns. lineaarinen seuranta on antanut varsin paikkansapitävää ennustetta koko vuoden toteutumasta.

Tarkastuslautakunta toteaaakin myönteisenä asiana, että taloudenhoidon yhden kulmakiven, kirjanpidon, tuottama tieto on ollut kokonaistalouden hallinnan kannalta riittävän oikeaa. Raportointikausiin liittyvä ajantasaisuusongelma on pienempi haitta, kuin tietojen kattavuus ja oikeellisuus. Lautakunta toteaa tyytyväisenä, että tilinpäätöksen tuloksen valmistuttua kaupunginhallitus on ryhtynyt välittömiin toimiin raportointijärjestelmän kehittämiseksi vastaamaan nopeaa, ajantasaista ja ydinasioihin keskittyvää raportointia. Kuluvalle vuodelle on rakennettu selkeä raporttien sisältö-rakennetta ja aikataulutusta koskeva suunnitelma.

Tarkastuslautakunta toteaa, että kaupungin tieto- ja raportointijärjestelmiä tulee kehittää siten, että kaupungin johdolle, päätöksentekijöille ja toimivalle johdolle pystytään tarjoamaan ajantasaista, keskeiset taloustekijät käsittelevää ja objektiivista tietoa kaupungin talouden kehittymisestä ja kaupungin talousasemasta.

5.4 Sopimusohjaus

Sopimusohjausjärjestelmää kehitettiin vuoden aikana merkittävästi. Ensimmäistä kertaa laadittiin muodostetun tilaajaryhmän toimesta palvelutarveanalyysi, jonka tarkoituksena oli yhdistää palvelutarpeet ja niiden rahoitus. Lisäksi tuotteistaminen eteni toimialoilla lähes laadittujen suunnitelmien mukaisesti.

Konsernihallinnon näkökulmasta ongelmakohtaksi kirjattiin sopimusohjauksen kannalta, että talousarviokehykseen sisältyivät kohdistamattomat säästöt, jolloin sopimusten laatimiselle ei ollut tarkkaa euromääräistä perustaa. Talousarvio ei perustunut tuotteisiin. Kehittämiseen vaikutti myös tulossa oleva organisaatiouudistus.

Tarkastuslautakunta kokosi arviointikäyntien ja kokousten yhteydessä toimialojen näkemyksiä sopimusohjauksen kehittymisestä ja ongelmista. Arvioita saatiin perusturvan, sivistystoimen, teknisen ja ympäristön sekä elinkeinotoimen toimialalta.

Myönteisenä on todettu oman tuotannon sisällön ja laadun selkeytyminen. Myös kustannusajattelu on parantunut. Tilaajien ja tuottajien roolien selkiyttäminen on edennyt, mutta niiden todetaan edelleen olevan osittain epäselviä. Resurssiohjauksen todettiin edenneen, mutta budjetti-rakenteessa olevan edelleen heikkouksia tilaajan ja tuottajan välillä.

6. HENKILÖSTÖTILINPÄÄTÖS

Arviointikertomuksen osana tarkastellaan laadittua henkilöstökertomusta, joka pohjautuu henkilöstöön liittyvien tekijöiden kehitykseen ja tehdään samalla huomioita kehityksestä.

Henkilöstön määrä ja rakenne

Jäljempänä yhteenvetotaulukossa on vertailtu henkilöstön määrää vuonna 2009 ja 2010. Vertailtavuuden mahdollistamiseksi ovat liikelaitokset Kouvolan Vettä lukuun ottamatta yhdistetty omaan toimialaansa.

Taulukko 15 Henkilöstön määrä ja rakenne

Toimiala	Henkilöstö 31.12.2009	Henkilöstö 31.12.2010
Konsernihallinto (ti)	123	120
Elinkeinoitoimi (ti)*	112	232
Sivistys (ti)	17	18
Perusturva(ti)	12	17
Tekninen ja ympäristö(ti)	101	92
Konsernihallinto (tu)	135	133
Sivistys (tu)	2443	2472
Perusturva (tu)**	2230	2205
Tekninen tuotanto	932	895
Kouvolan Vesi	68	68
Yhteensä	6173	6252

* Elinkeinoitoimeen siirtyi 113 työntekijää litin ja Haminan lomituspalveluista.

** Perusturvasta siirtyi työterveyden henkilöstö (21 hlöä) Kymijoen työterveys Oy:ön. Marjoniemen palveluasuntojen II-vaihe, 22 uutta vakanssia.

Huomioita

Henkilöstöstä 76 % on sivistyksen ja perusturvan toimialoilla. Henkilöstö on vähentynyt konsernihallinnon ja teknisellä toimialoilla.

Eläkkeelle siirtyminen ja eläkepoistuma

Kouvolan kaupungilta siirtyi eläkkeelle 173 työntekijää vuonna 2010 (vuonna 2009 määrä oli 128). Vakansseista jätettiin täyttämättä 45, joka on 26 %.

Eläkepoistumaa koskevien ennusteiden mukaan eläkepoistuma kasvaa yli 200:n, ollen korkeimmillaan vuonna 2013 noin 260. Kouvolan eläkepoistuma on koko ajan kunta-alan keskipoistuman yläpuolella. Ammattiryhmittäin suurin poistuma kohdistuu perushoitajiin ja lähihoitajiin, siivoojiin, lastenhoitajiin ja päiväkotiapulaisiin, aineenopettajiin ja lehtoreihin, sairaanhoitajiin ja luokanopettajiin sekä moniin muihin hoito- ja palveluammattiryhmiin.

Huomioita

Eläkepoistuman kiihtyessä ja kohdentuessa vahvasti henkilökohtaisen palvelun alueelle, kohdistuu henkilöstösuunnitteluun ja rekrytointiin lisääntyviä vaateita.

Henkilöstösuunnittelu ja rekrytointi

Kouvolan henkilöstösuunnitelma vuonna 2010–2012 hyväksyttiin 1.3.2010. Se sisältää tavoitteet vuosille 2010–2014, joiden mukaan vapautuvista vakansseista jätetään täyttämättä 300. Henkilöstösuunnittelun vaikeutena on ollut palvelustrategian keskeneräisyys ja palveluverkkoselvitysten valmistelun keskeneräisyys. Henkilöstön rekrytointitarpeen arvioinnissa käytetään täyttölupamenettelyä. Toimialoilla on omat rekrytointimenettelyt, joiden lisäksi käytetään avainvakanssien täytössä erityiskeinoja.

Huomioita

Henkilöstösuunnitelmaa on mahdollista tarkistaa hyväksytyin palvelustrategian ja palveluverkkosuunnitelmien käsittelyn ja päätöksenteon jälkeen.

Osaaminen ja kehittäminen

Henkilöstöyksikön koko henkilöstölle järjestämässä koulutuksessa painopiste on ollut esimies-, täydennys-, ja tietohallintoon liittyvässä koulutuksessa. Tilaisuuksiin osallistui 3 766 työntekijää. Toimialoilla on ollut omat painopistealueensa; sivustystoimessa yhtenäisen toimintakulttuurin rakentaminen ja ammatillisen osaamisen lisääminen, perusturvassa ammattitaidon ylläpitämisessä ja ammatillisten taitojen päivityksessä ja teknisellä toimialalla uusien työmenetelmien ja –välineiden aiheuttamiin haasteisiin vastaaminen. Opintovapaata on käytetty noin 7 500 kalenteripäivää ja vapaata omaehtoiseen koulutukseen käytti 234 työntekijää.

Huomioita

Strategiaprosessin aikana tehty työ antaa hyvän pohjan osaamisen johtamiselle ja kehittämiselle. Tulevaisuuden haasteet liittyvät myös koulutusmuotojen kehittämiseen ja sisäisten kouluttajien lisäämiseen.

Työhyvinvointi ja terveydellinen toimintakyky

Henkilöstölautakunta on hyväksynyt kaikkia työntekijöitä koskevan ”Aktiivinen hyvinvoinnista välittäminen-tavoitteena työssä jatkaminen”-toimintaperiaatteet.

Toimintavuonna toteutettiin työhyvinvointikysely. Kyselyn tuloksen mukaan oma osaaminen ja työkaverit saivat yli kahdeksan keskiarvon, sekä lähes kahdeksan työkyky (asteikko 1-10). Alle seitsemän keskiarvoon jäivät ajanhallinta, palautteen saanti työstä, vaikutusmahdollisuudet työpaikan asioihin ja työhöntulon mieluisuus. Toimialoitteiset tulokset vaihtelevat huomattavasti. Henkilöstöyksikkö on antanut ohjeet yhteisten keskustelujen käymiselle tulosten pohjalta, jotta kehittämistoimenpiteistä voitaisiin sopia. Työterveyshuollon ennaltaehkäisevän työn osuutta kyettiin lisäämään.

Sairauspoissaolot olivat vuonna 2010 keskimäärin 17,2 pv/henkilö, kun vuonna 2009 ne olivat 16,2 pv/henkilö.

Työtaturmien määrä kasvoi vuonna 2010 edellisvuodesta. Vuonna 2010 määrä oli 235 ja 176 vuonna 2009. Poissaolopäiviä kertyi 4 394 eli 0,7 pv/henkilö.

Huomioita

Työhyvinvointikyselyn hyödyntäminen ohjeistuksen pohjalta työyksiköissä antaa kehittämis-kohteita työhyvinvoinnin parantamiseen. Tarkastuslautakunta on pannut merkille sairauspoissaolosten kasvun vuoden 2010 aikana. Poissaolosten määrä on niin merkittävä, että asiaan on kiinnitettävä lisääntyvää huomiota, analysoitava syyt perusteellisesti, sekä yhteistyössä konsernihallinnon ja toimialojen välillä, luoda aktiivisen hyvinvoinnista välittämisen mallin avulla toimivat käytännöt, joilla poissaoloja voidaan vähentää.

Innovatiivisuus, yhteistoiminta ja verkostoituminen

Sisäisen tiedottamisen kanavat intranetsivusto Konttia ja henkilöstölehti Kimaraa kehitettiin toimintavuoden aikana. Niitä täydensivät toimialojen tiedotuslehdet.

Kaupunki oli aktiivinen kehittämishankkeissa. Lappeenrannan teknisen yliopiston vetämässä UJO-hankkeessa (Uudistumisen johtamisen kehittämishanke) toteutettiin sähköinen ORCI -kysely, jonka tulosten perusteella kehittämiskohteiksi tiivistyivät luottamus, ajanhallinta ja osaamisen kehittäminen.

Perusturvapalvelussa on meneillään kaksi laajaa kehittämishanketta KOTEPA (Kouvolan terveyspalvelut) ja VOPA (Vuorovaikutteinen perusturvan sähköinen palvelu- ja ohjausjärjestelmä).

Huomioita

Kouvolassa on meneillään jopa valtakunnallisesti tärkeitä kehittämishankkeita, joiden tuloksena voi syntyä hyviä toimintamalleja tulevaisuuden palvelujen järjestämisessä.

Palkkaus ja henkilöstökustannukset

Vuoden alusta astui voimaan kaupungin palkka- ja palkitsemisjärjestelmä. Yhdistyssopimukseen perustuva palkkojen harmonisointi saatiin suurimmalta osin tehdyksi.

Vuonna 2010 henkilöstökustannukset olivat 249,4 milj. €, kun vuonna 2009 kustannukset olivat 240,4 milj. €. Kasvu oli 3,75 %.

Taulukko 16 Henkilöstökustannusten kehitys

Toimiala	Henkilöstökustannukset 2010	Henkilöstökustannukset 2009	Muutos
Konsernihallinto(ti)	8,2	8,3	- 0,1
Elinkeinotoimi(ti)*	6,7	3,0	+3,7
Sivistys(ti)	4,1	3,8	+0,2
Perusturva(ti)	3,0	2,6	+0,4
Tekninen ja ympäristö (ti)	5,5	6,0	- 0,5
Konsernihallinto (tu)	5,7	5,7	+/-0
Sivistys (tu)	97,6	94,8	+2,8
Perusturva (tu)**	83,8	80,5	+3,3
Tekninen ja ympäristö (tu)	31,5	32,5	- 1,0
Kouvolan Vesi	3,4	3,3	+0,1
Yhteensä	249,4	240,4	+9,0

* Elinkeinotoimessa lomituspalkkujen 113 henkilön siirto

** Henkilöstöä Kymijoen työterveys Oy:ön 21, uusia vakansseja Marjoniemen palvelutaloihin 22. Henkilöstö käytti talkoovapaisiin 11 601 kalenteripäivää. Säästöä näistä kertyi noin 900 000 €.

Huomioita

Henkilöstökustannusten kasvussa on huomioitava lomitustoimen uudelleenjärjestelyjen vaikutus. Teknisen sektorin henkilöstökustannukset alenivat noin 1,5 milj. € ja kaupungin henkilöstö osallistui taloustalkoisiin noin 0,9 milj. €:n säästöillä.

7. YMPÄRISTÖTILINPÄÄTÖS

Ympäristötilinpäätös on laadittu uudessa Kouvolassa toisen kerran kirjanpitolautakunnan ohjeiden mukaisesti. Kertomuksen perusrakenne on säilynyt ennallaan ja käsittää seuraavat pääosat:

1. ympäristötalouden tunnusluvut
2. ympäristötuotot
3. ympäristökulut
4. ympäristöinvestoinnit
5. ympäristöhankkeet
6. ympäristövastuut.

Ympäristötalouden tunnusluvut

Ympäristötalouden tunnusluvuista ilmenee, että ympäristötuotot olivat vuonna 2010 80 €/as, vuonna 2009 74 €/as. Ympäristökulut sisältäen poistot 73 €/as, vuonna 2009 87 €/as ja ympäristöinvestoinnit 17 €/as, vuonna 2009 16 €/as.

Ympäristötuotot

Ympäristötuotot olivat 7,0 milj. € (vuonna 2009 6,47 milj. €), josta 84,7 % oli vesiensuojeluun ja jätevesien käsittelyyn liittyviä tuottoja. Ekomaksut tuottivat vajaat 1 milj. €. Tuottojen osuus kaikista toimintatuotoista on alentunut.

Ympäristökulut

Ympäristökulut olivat 6,4 milj. € (vuonna 2009 6,27 milj. €), josta 54 % kohdistui vesiensuojeluun ja jätevesien käsittelyyn. Jätehuoltoon ja roskaantumisen ehkäisyyn meni 30 %. Kulujen osuus kaikista toimintakuluista on alentunut.

Ympäristöinvestoinnit

Ympäristöinvestoinnit olivat 1,5 milj. € (vuonna 2009 1,4 milj. €). Ne kohdistuivat jokseenkin tasan vesiensuojeluun ja jätevesien käsittelyyn sekä melun ja tärinän torjuntaan. Osuus kokonaisinvestoinneista on alentunut.

Ympäristöhankkeet

Hankkeilla on toteutettu selvityksiä, joilla on saatu tietoa ympäristön tilasta ja on toteutettu kokeiluhankkeita, joilla kaupungin ekotehokkuutta on pyritty parantamaan. Hankkeissa on selvitetty viemärlaitokseen liittymättömät kiinteistöt, Kouvolan ratapihan uhanalaiset hyönteiset, kehitetty ilmanlaadun mittausmenetelmiä ja käynnistetty biokaasulaitoksen rakentaminen Mäkikylän puhdistamon viereen.

Ympäristövastuut

Kertomuksessa ei ole raportoitu uusista ympäristövastuista.

Tarkastuslautakunta toteaa, että ympäristötilinpäätös antaa perustiedot kaupunkiorganisaation ympäristötaloudesta. Koska ympäristötalouden laajempien tietojen keräysjärjestelmä on vasta suunnitteilla ja ympäristötalouden tunnusluvuille ei ole vielä asetettu tavoitteita, ei laajemman arvion tekemiselle ole mahdollisuuksia. Ekologinen kestävyys on yksi kaupunkistrategian kulmakivistä, joten monipuolisemman tietoperustan hankintaan kannattaa panostaa.

8. TOIMINNALLISTEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN 2010

8.1 Tilaajan sitovien tavoitteiden toteutuminen

8.1.2 Konsernihallinto

Kaupunginhallitus

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Toimielimet ovat osoittaneet kykynsä yhteistyöhön ja hyväksytyyn strategiaan noudattamiseen. Kaupunkistrategia ohjaa päätöksentekoa. Valta ja vastuusuhteet on määritelty säännöissä ja päätöksillä.	Valtuuston ja hallituksen palautekyse-lyyn vastanneiden selvän enemmistön mielestä yhteistyö toimii, strategiaa noudatetaan ja vastuusuhteet ovat selvät. Päätösvallan delegointia voisi kuitenkin lisätä.	Toteutunut pääosin

Sisäinen tarkastus

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunna n arvio
Laadunvarmistus – ja kehittämisohjelman laatiminen aloitettu	Asiakaspalautejärjestelmä on käytössä ja raportointia on selkeytetty erityisesti ylimmän johdon osalta.	Toteutunut

Tarkastuslautakunta

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Kertomus sisältää kehittämis-ehdotuksia toimialoille.	Arviointikertomus, kv 24.5.2010 § 44. Selvitykset toimenpiteistä arviointiker- tomuksen pohjalta, kv 13.12.2010 § 132.	

Omistajaohjaus ja maapolitiikka

Palvelualueen talous

Toimintatulot ovat toteutuneet alle talousarvion toteutuma- % 67,5 ja toimintamenot runsaasti alle talousarvion toteutuma- % 60,3. KOTEPA -hankkeen menot jäivät alkuperäistä arviota pienemmiksi.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Omaisuuslajit analysoitu ja vaihtoehtotarkastelut on vaiheistettu	Liikelaitosten aloittavat taseet käsitelty. Omistamisen vaihtoehtotarkastelu aloitettu talousyksikössä.	Toteutunut
Omistajastrategia on hyväksytty ja toimeenpantu	Omistajastrategian yleinen osa mukana palvelustrategiassa. Toimiala/yhtiökohtainen tarkastelu on kesken. Omistusten realisointi on jatkunut aiempien päätösten ja TA -tavoitteiden mukaisesti. Euromääräinen tavoite saavutettu.	Toteutunut osittain Palvelustrategia on hyväksytty kv. 14.3.2011.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Tavoitteiden säännöllinen seuranta ja raportointi. Konserniohjeen täsmäntäminen.	Osavuosisikatsausraportointi. Omistajan tavoitteet tytäryhteisöille ja liikelaitoksille asetettu TA 2011. Konserniohjeeseen ei täsmennystarpeita.	Toteutunut raportoiduilta osin Tytäryhteisöjen tilinpäätökset erillisinä
Seurantamittareiden täsmäntäminen. Sisäisen työjaon ja tiedonvälityksen tehostaminen.	Asuntopoliittinen strategia valmistelussa – yksi seminaari pidetty. Kaupunkirakennemittarit ovat edelleen valmistelussa. Organisaatiouudistus hyväksytty, sisäisen työnjaon tarkistaminen 2011.	Tavoitteen toteutumisen siirtynyt Toteutunut organisaatiouudistuksessa

Konsernihallinto

Palvelualueen talous

Toimintatulot ylittivät talousarvion toteutuma-% 109,5 ja toimintamenot alittivat talousarvion toteutuma-% 93,0.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Yhteiset toimintatavat, säännöt ja ohjeet on luotu, niitä jatkuvasti kehitetään ja niiden noudattamista seurataan.	Palautekyselyn perusteella hallinnollisten toimintatapojen yhteen sovittaminen on onnistunut, vaikka vanhoista tavoista ei ole vielä päästy riittävästi eroon. Säännöt ja ohjeet ovat selkeät, eivät kuitenkaan niin selkeitä kuin vanhojen kuntien ja ky:ien ohjeistus ja toimintatavat.	On toteutunut osittain
Tiedotusohje on laadittu. Viestintäyhteistyö johtokunnan kanssa. Viestintäkoulutus. Verkkoviestintäsuunnitelma on laadittu. Uusi intranet -julkaisujärjestelmä käyttöön otettu.	Tiedotusohje menossa hyväksyntään. Sisäistä viest. vastaavien koulutusta järjestetty. Verkkoviestintäsuunnitelma valmis, Intra (Kontti) on avattu 8.2.2010, KAS mukaan vuoden lopulla.	Toteutunut
Avoimuuteen kannustaminen. Avoin tiedonkulku. Uuteen viestintäkulttuurin opettaminen (vastavuoroisuus ja tiedon haku). Yhteinen Kouvola -tarina.	Henkilöstölehti Kimaran 4 numeroa on ilmestynyt. On osallistuttu arvokirja julkaisuun viestinnällisin toimin.	On toteutunut pääosin

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
<p>Mainetalkoot. Uusi visuaalinen ilme jalkautettu. Markkinointi- ja messutaapahtumat. Uudet asukkaat – ohjelma. Ihmisläheinen, kehittynyt asukaslehti.</p> <p>Yhteistyöfoorumit: messut ym. Sidosryhmien tiedottajaverkoston luominen ja yhteistyö.</p> <p>Toimialojen aktiivinen ulkoinen tiedottaminen.</p> <p>Mediakoulutus johdolle ja viestintävastaaville. Ulkoisen viestinnän toimintaohje on laadittu.</p>	<p>OmaKoti- ja Myyrmäen messuihin osallistuttu. Asukaslehti (+toimialaliitteet) 4 numeroa, vapaaajan-asukkaiden tiedotusta postitse, jättimainostaulut, Imagoesite toteutettu. Viestintästrategia päivitetty, markkinointisuunnitelma 2011-2013 laadittu.</p> <p>4-5 tapaamista seudullisten tiedottajien kanssa.</p> <p>Mediakoulutus johdolle ja viest. vastaaville siirretty keväälle 2011. Viestintäohje valmistumassa.</p>	Toteutunut pääosin
Kaupungin turvallisuussuunnitelma on valmisteltu ja hyväksytty.	Turvallisuussuunnitelma 2010-12 hyväksyttiin kaupunginhallituksessa 12.4.2010.	Toteutunut

Talous ja strategia

Palvelualueen talous

Toimintatuotot ovat toteutuneet yli talousarvion, kun yhdistymisavustuksen ohella myös kuntaliitoksesta johtuvasta valtionosuusmenetyksestä valtion maksama kompensatio on kirjattu palvelualueelle, toteutuma- % 152,8. Toimintamenot ovat alittuneet, toteutuma- % 93,1.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
<p>Toimintakatteen toteuma on enintään talousarviossa vahvistettu. Vaihtoehtoisia rahoitusmalleja kartoitettu. Korkoriskin minimointi korkosuojausinstrumenttien avulla.</p>	<p>Toimintakatteen toteutumista verrataan muutettuun talousarvioon. Toimintakate tot.% 97,4. Vaihtoehtoisia rahoitusmalleja ei ole vielä kartoitettu. Korkosuojaus on tehty 15 milj. eurolle ja lisäsuojaus suunnitteilla.</p>	Toteutunut pääosin
<p>Poistosuunnitelma on laadittu. Omaisuuksissa on analysoitu. Vaihtoehtotarkastelut omaisuusryhmien kannalta on aikataulutettu. Hankintakäytännöt luotu. Hankinta-analyysi tehty.</p>	<p>Kh 7.12.2009 § 609 Sumu- poistosuunnitelma hyväksytty kv 12/09</p> <p>Hankintakäytännöt luotu. Hankinta-analyysia ei vielä aloitettu johtuen resurssien riittämättömyydestä.</p>	<p>Raportoiduilta osin toteutunut</p> <p>Toteutunut osittain</p>

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Tilanne- ja odotustietojen kehittämissuunnitelma on muodostettu.	Tilastoaineistoja kerätty, Hyvinvointikertomuksen laadintaan osallistuttu.	Toteutunut tavoitteen suunnassa
Controller/talousanalytikkotoimintoja on kehitetty.	Johdon raportoinnin kehittämisen osalta osallistutaan tietohallinnon Kaakkois-Suomen tietovarastoyhteistyöhön. Keskusteltu resursseista, koulutusohjelma käynnistetään organisaatiouudistuksen jälkeen.	Toteutunut tavoitteen suunnassa
Kaupunkistrategia päivitetty. Tavoitekortit 2011 koottu ja mittaristo kehitetty.	Kaupunkistrategia on uudistettu valtuustossa 2010 ja kehitetty arvokirjamenetelmän jalkauttamiseksi. Toiminnalliset tavoitteet 2011 on viety selainpohjaiseen järjestelmään. Mittariston nimiä on koottu samassa yhteydessä. Tiekarttojen kattavuusaste on sitovien tavoitteiden osalta 100 %, palvelualueet 50 % (8/15). Kokonaistarkasteluprosessin kehittäminen on kesken, palautekyselyä ei ole tehty.	On toteutunut pääosin
Kehittämissuunnitelma laadittu tilanne- ja seurantatietojen kokoamiselle. Pilottikuvausten mukaisten tietojen kokoaminen toimialoittain.	Kehittämissuunnitelman luonnos on laadittu. Toimenpiteiden seuranta koskevan tietojärjestelmän määrittely aloitettiin. Strategiamittariston kehittämistä viedään eteenpäin johdon raportointia koskevassa BI-hankkeessa, jonka pilottivaiheet ohjautuvat hankkeessa tehtävienpriorisointien mukaan 2011.	Toteutunut tavoitteen suunnassa
Tuottavuusohjelmaa toteutettu suunnitelmallisesti	Toimeenpanotilanne esitetään erillisenä kokonaisuutena.	Toteutumatilanne raportoitu systemaattisesti
Eri toimijoiden roolit ja niihin liittyvä vuorovaikutus on tunnistettu ja kuvattu.	Sopimusohjauksen prosessit tunnistettiin osana talousprosessien kokonaisuutta. Yhteistyöprosesseja kuvattiin ja niiden pohjalta rooleja tunnistettiin.	Toteutunut tavoitteen suunnassa Pitkäjänteistä kehittämistyötä

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Asiakastarpeiden tunnistaminen toimintatavat ja välineet on määritelty. Toimialoilla on valmius palvelutarve-analyysin laatimiseen.	Toimialat laativat palvelutarve-analyysin. Koko kaupungille yhteisiä asiakastarpeiden tunnistamisen toimintatapoja ja välineitä ei loppuun saakka määritelty.	Toteutunut osittain
Palvelusopimuksia laadittu kaikilla toimialakokonaisuuksilla ja tukipalveluissa, jolloin sopimussalkun mallintaminen mahdollistuu.	Palvelusopimuksia laadittiin merkittävistä palvelukokonaisuuksista kaikilla toimialakokonaisuuksilla.	Toteutunut
Tuotteistaminen edennyt yhteistyössä laaditun suunnitelman mukaisesti.	Tuotteistettujen palveluiden osuus kokonaiskustannuksista perusturvan toimialalla n. 80-85 %, sivistyksen toimialalla n. 71 % ja tekninen ja ympäristötoimialalla n. 57 % (tilanne 31.10.2010).	Toteutunut suurelta osin. Ks. myös toimialat
Uusia palvelujärjestelmiä kartoitettu. Prosessien kuvaaminen on käynnistetty koko organisaatiossa.	Uutta palvelujärjestelmää on kartoitettu aikuissosiaalipalveluissa. Palveluverkkoselvitysten yhteydessä on kartoitettu palveluiden järjestämisen kokonaisuutta.	Toteutunut
Tiltu -hanke on käynnistetty ja sitä toteutettu hyväksytyn projektisuunnitelman tavoitteiden mukaisesti.	Kouvolan Tiltu -hankkeen pääpaino oli eri toimijoiden välisen yhteistyön ja vuorovaikutuksen kehittämisessä. Mittari ei kuvaa hankkeen tavoitteita.	Toteutunut osittain
Laadittu ICT –toimintaa ohjaava kehitysohjelma.	Kehitysohjelma on laadittu.	Toteutunut
Laadittu Kouvolan malli hyvästä ICT – Governancessa ja osaamisen kehittämisestä.	ICT- Governancen osalta on keskitytty portfolion ja projektien hallintaan, sekä kokonaisarkkitehtuurin hallintamalliin.	Toteutunut
Käynnistetty tietoturvallisuuden johtamis- ja hallintajärjestelmän kehittäminen.	Osana hallintajärjestelmää koko henkilöstölle järjestetty tietoturva koulutus verkkokoulutuksena.	Toteutunut
Muodostettu Kouvolan kaupungin sähköisen asiointin kokonaisuuden tavoitetila.	Sähköisen asiointin viitearkkitehtuuri on luotu.	Toteutunut osittain

Tarkastuslautakunta toteaa, että talouden ja strategian toimialalla on vastuullaan kaupungin kokonaistaloudelle ja elinvoiman kehittymiselle keskeisiä kehittämishankkeita, jotka ovat pitkäkestoisia ja ohjausmerkitykseltään vaikuttavia. Toimintavuoden aikana etenkin strategiaprosessin jäntevä läpivienti ansaitsee tunnustuksen. Uuden strategian pohjalta tapahtuva tavoiteasettelu nostaa ydintavoitteiden tasoa ja luo paremmat edellytykset arviointityölle. Strategian ja taloussuunnittelun tiivis kytkentä vahvistaa ohjausvaikutusta. Toimintaympäristössä tapahtuvien muutosten havaitseminen, analysointi ja johtopäätösten tekeminen osana johtamisjärjestelmää antaa kaupungin toiminnan linjaamiselle uusia näköaloja. Huomiota tulee kiinnittää selkeiden ja ymmärrettävien seurantatietojen ja raporttien laatimiseen.

Henkilöstölautakunta
Palvelualueen talous

Toimintatuotot ylittyivät toteutuma- % 105,9 ja toimintamenot ylittyivät lievästi, toteutuma- % 100,6.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Luotu yhteiset menettelyohjeet. Rakennettu toimiva sisäinen henkilöstöasioiden viestintäjärjestelmä. Otettu koko organisaatiossa käyttöön Travel –matkustuksen hallintajärjestelmä ja FK –palkanlaskentajärjestelmän ESS –moduuli (itsepalvelutoiminto)	Keskeisten ohjeistusten laadintaa jatkettu. Intranetin (Kontti) Henkilöstöosiota kehitetty. Travel -järjestelmä on otettu käyttöön koko organisaatiossa. ESS -järjestelmä käytössä, pl. varhaiskasvatus, II asteen koulutuspalvelut ja Kouvolan Vesi.	Toteutunut pääosin
Organisaation uudistumiskyky mitattu ja toimenpide-ehdotukset sen kehittämiseksi valtuustokaudella laadittu.	1-4/10 toteutettiin organisaation uudistumiskyvyn mittaus nettikyselynä. Vastauksia saatiin n. 830 kpl. Raportti ja suunnitelma jatkotoimenpiteistä esitelty.	Toteutunut
Laadittu suunnitelma esimiestyön tukemiseksi.	Erilaisia esimiesvalmennuksia jatkettu. Henkilöstöyksikkö on järjestänyt esimiehille eri aiheista yht. 7 teemapäivää. Työhyvinvointikysely toteutettu marraskuussa 2010.	Toteutunut
Kehitetty järjestelmä henkilökohtaisen työsuorituksen arvioimiseksi.	Palkkojen harmonisointisuunnitelma valmistunut. Palkkojen harmonisointi 1.4.2010 alkaen hyväksytty henkilöstöltk:ssa 11.5.2010. Henkilökohtaisen työsuorituksen arviointijärjestelmän kehittäminen aloitettu syksyllä 2010.	Toteutunut
Luotu mahdollisuuksia moniosaamisen lisäämiseen ja hyödyntämiseen mm. henkilöstön urapalvelun kautta.	Henkilöstösuunnitelma vuosille 2011– 2014 hyväksytty kh:ssa 29.11.2010. Urapalveluun ilmoittautuneita yhteensä 50, tilanne 31.12.2010.	Toteutunut
Luotu menetelmät osaamistarpeiden ennakoimiseksi ja laadittu koko organisaation kattava koulutussuunnitelma. Monipuolistettu koulutusmenetelmiä. Luotu perehdyttämiskäytännöt.	Toteutetaan vuosien 2010 – 2011 koulutussuunnitelmaa. Perehdyttämispöytäkirja hyväksytty henkilöstölautakunnassa 26.10.2010.	Toteutunut Toteutunut

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
<p>Laadittu kokonaisvaltainen hyvinvoinnin johtamisen malli sekä tasa-arvosuunnitelma.</p> <p>Tehty riskien arvioinnit kaikissa työyksiköissä.</p>	<p>Kokonaisvaltaista työhyvinvoinnin mallia on luotu solmimalla kumppanuussopimuksia kuntoutuslaitosten ja työterveyshuollon kanssa.</p> <p>Aktiivisen hyvinvoinnista välittämisen mallin periaatteet on hyväksytty henkilöstöltk:ssa 16.11.2010.</p> <p>Toteutettu 16 kuntoremonttia, joihin on osallistunut yhteensä 180 henkilöä. Muuhun kuntoutukseen on osallistunut yhteensä 154 henkilöä.</p> <p>4Ks Riskipistepalvelu riskien kartoitukseen ja - hallintaan on otettu käyttöön.</p>	<p>Toteutunut pääosin</p> <p>Riskien kartoitus jatkuu v. 2011</p>

Tarkastuslautakunta toteaa, että henkilöstölautakunta ja -yksikkö on kyennyt saavuttamaan pääosan tavoitteistaan ja luonut henkilöstöpolitiikalle vahvaa perustaa. Tarkastuslautakunta on arviointikäyntiensä ja kokoustensa aikana kuitenkin saanut toimialoilta kriittisiä lausuntoja tietojärjestelmien puutteista, joiden on todettu vaikeuttavan johtamista. Lautakunta esittää, että asiaan kiinnitetään huomiota ja järjestelmien puutteet näiltä osin korjataan.

8.1.2 Elinkeino

Palvelualueen talous

Toimintatulot ovat ylittyneet, toteutuma- % 112,3 ja toimintamenot allittuneet, toteutuma- % 91,4.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
<p>Kouvola Innovation Oy ja sen ohjauksessa olevat tytäryhtiöt toiminnassa.</p>	<p>Palvelusopimuksen mukainen toiminta käynnissä.</p> <p>Hankkeiden toteutusvastuu siirretty tytäryhtiöiltä Kinnolle.</p> <p>Kiinteistökatat yhdistetty.</p> <p>Erillistä yritys kiinteistöyhtiötä ei ole perustettu.</p>	<p>Toteutunut</p>
<p>Elinkeinostrategiaprosessissa sovittujen painopistealueiden sisäinen organisointi suoritettu ja hanketoiminta käynnissä.</p> <p>Toimiala- ja teemafoorumi-toiminta käynnistetty.</p>	<p>Strategisten painopistealueiden hanketoiminta käynnissä, Kinno. Toimialafoorumeja mm. KOKO:n puitteissa (luovat alat, urheiluliiketoiminta, hyvinvointi)</p>	<p>Toteutunut</p> <p>Hanketoiminnan arviointia ei vielä ole mahdollista tehdä.</p>
<p>Nykyisen korkeakoulu- ja tutkimusverkoston toiminnan varmistaminen ja yhteisten kehittämispäämäärien muodostaminen.</p> <p>Kouvola Innovation Oy:n rooli sovittu.</p> <p>Eri koulutustasojen väliset "koulutusketjut" avattu.</p>	<p>Yhteistyösopimukset HY-Palmenian, HY-Ruralian ja LUT:n, kanssa.</p> <p>KyAmk:n tutkimusrahoitus ja raportointi.</p> <p>Korkeakoulujen keskinäistä yhteistyötä tiivistettävä.</p>	<p>On toteutunut tavoitteen suunnassa</p>

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
<p>Kaupunkikonsernin sisäinen työnjako sekä ulkoisen verkostoyhteistyön periaatteet ja toimintatavat päätetty ja sovittu.</p> <p>Kinno yrityspalvelujen verkoston kehittäjänä ja koordinoijana.</p> <p>Elinkeinopolitiikan vaikuttavuuden arviointi ja mittausmalli kehitetty.</p>	<p>Sovittu vuoden 2010 loppuun asti. (Kinno: neuvontapalvel. asiakkaita 234, tp-vaikutus n. 80)</p> <p>Palveluprosessien kehittäminen kesken: sijoittumispalvelut, innovaatiopalvelut.</p> <p>Kesken. Käynnistyy ennakoitunnettelyjä koskevalla selvityksellä.</p>	<p>Toteutunut</p> <p>Toteutunut osittain</p> <p>Ei toteutunut Tarkastuslautakunnan arviointityön kannalta keskeinen asia.</p>
<p>Elinkeinostrategian painopistealueiden strateginen ohjaus organisoitu ja kehittämissuunnitelmat laadittu /toteutuksessa.</p> <p>Yhteistyöfoorumeja muilla lohkoilla toteutettu. Innovaatiojärjestelmän kehittämisen tavoitteet määritetty.</p>	<p>Elinkeino-ohjelma 2010 toteutuminen: *hankkeet kohdistuvat pääosin painopistealueille *organisointi-/rahoitusaikaviive *hankevalmistelua resursoitava paremmin (Kinno)</p> <p>Sidosryhmien ohjausfoorumi koontunut 3 kertaa, yritysneuvottelukunta yhden kerran.</p>	<p>Toteutunut osittain Tarkastuslautakunta painottaa yhteydenpitoa yrityskenttään.</p>

Tarkastuslautakunta toteaa, että elinkeinotoimen organisointi on tehty linjausten puitteissa. Edelleen on kuitenkin tarvetta selkiyttää toimijoiden rooleja ja sujuvoittaa käytännön toimintaa. Toimialan merkitys yhtenä kaupungin elinvoiman kehittäjänä on merkittävä, joten arviointityön kannalta elinkeinopolitiikan arviointimalli on ensiarvoisen tärkeä. Samoin on tarpeen tiivistää yhteyttä yrityskenttään ja ylläpitää sekä hankkia ajantasaista toimintaympäristö- ja tilastotietoa.

Maaseutulautakunta**Maaseutupalvelut****Palvelualueen talous**

Toimintatulot toteutuivat alle talousarvion, toteutuma- % 92,4 ja toimintamenot samoin alle talousarvion, toteutuma- % 92,6 %.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
<p>Kylien neuvottelukunnan kokouksien osallistujamäärä ka. 75 % kylien edustajista.</p> <p>Tiedostusverkosto kylien ja kaupungin välille luotu ja on toimiva.</p> <p>Jokaisella maaseudun asukkaalla on mahdollisuus liittyä johonkin osallistavaan yhteisöön eli yhteisö toimii jokaisessa kylässä.</p> <p>Vapaa-ajan asukastoimikunta laatii ”mökkiläisohjelman”.</p>	<p>Kylien neuvottelukunnan osallistujamäärän ka. 47 %. Tavoitteeseen ei päästy.</p> <p>Kylien neuvottelukunnan, maatilojen, kylätoimikuntien ja kehittämissyhdystysten tiedostusverkosto on luotu.</p> <p>Kaupungin alueella toimii 50 kylätoimikuntaa. Lukumäärä vastaa tavoitetta.</p> <p>Vapaa-ajan asukastoimikunta on laatinut vapaa-ajan asukasohjelman. Julkistaminen v. 2011 puolella.</p>	<p>Ei toteutunut</p> <p>Toteutunut</p> <p>Toteutunut</p> <p>Toteutunut Hieman viivästynyt</p>
<p>Vesihuoltojärjestelmien rakentamista tuetaan 700 000 eurolla hyväksytyin ohjelman mukaisesti.</p> <p>Vesihuolto-osuuskunnille järjestetään vähintään 2 yhden päivän koulutusta.</p> <p>*)Osallistuminen kansalliseen laajakaistahankkeeseen, siten, että v. 2010 saadaan hyväksyminen esitetyille hankkeille ja aloitetaan rakentaminen.</p> <p>Yksityisteiden perusparannus- ja kunnossapitoavustuksiin 825 000 euroa.</p> <p>Kaikki maaseututoimen avustamat /ylläpitämät tiet ovat saman avustusjärjestelmän piirissä 1.1.2011</p>	<p>Tukea jaettu 11 hankkeelle yhteensä 704 304 € hyväksytyin ohjelman mukaisesti.</p> <p>Yhdessä Kouvolan Vesiosuuskunnat ry:n kanssa on järjestetty ensimmäinen valtakunnallinen vesiosuuskuntapäivä.</p> <p>Vuoden 2010 aikana kolme valokuituhanketta kilpailutettiin. Hankkeita ei ole aloitettu, joten siltä osin tavoitteeseen ei päästy.</p> <p>Yksityistieavustukset on jaettu siten, että perusparannusavustuksia maksettiin 180 765,00 euroa ja kunnossapitoavustuksia 601 012,00 euroa.</p> <p>Osa (tienpituudella mitattuna n. 40 %) yksityisteistä saatiin yhtenäisen avustusjärjestelmän piiriin. Osa teistä on vielä järjestäytymättömiä ja kaupungin hoidon varassa.</p>	<p>Toteutunut Laajan rakentamisohjelman rahoitus ajoittuu pitkälle aikavälille.</p> <p>Toteutunut</p> <p>Ei toteutunut Valmistelu kuitenkin tehty</p> <p>Toteutunut suunnilleen tavoitteen mukaisesti</p> <p>Toteutunut osittain Saatettava kuntoon</p>

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Maataloustoimen sekä yksityistieasioiden asiakkaista tyytyväisiä palveluun 65 %.	Maataloustoimen asiakaskysely 2010: hyvä tai erittäin hyvä 95,1 % vastaajista. Yksityisteiden asiakaskysely 2010: palvelut 80 % hyvä tai erittäin hyvä, tiedottaminen 75 % hyvä tai erittäin hyvä. Kysely läh. 205 kpl/vast. 74 kpl = 36 %	Toteutunut hyvin
Kouvolan uuden lomitussyksikön käynnistyminen, tuotannon määrä vastaa tilaajan tarvetta (0-kate).	Tavoite on saavutettu. Varsinaisen toiminnan tulos on 0-katteinen. Kirjanpidon negatiivinen tulos seurausta v. 2009 kirjanpidon oikaisusta. Vuosilomalomitus toteutui 1,5 päivää alle lakisääteisen loma-oikeuden.	Toteutunut

*) palvelee myös kaupunkistrategian tavoitetta osallistava yhteisö – kaupungin sähköisten palvelujen toimivuus/teknologian ja internetin hyödyntäminen.

Tarkastuslautakunta toteaa edellisvuoden lausuntoonsa viitaten, että vesihuoltohankkeiden laajuuden vuoksi rahoitus venyy pidemmälle aikavälille. Yksityisteiden avustusjärjestelmän yhtenäisyyden viimeistely on myös saatava tehdyksi. Myönteisenä on pantava merkille korkea asiakastytyväisyys.

8.1.3 Sivistys

Opetus- ja kasvatustalokunta

Toimialan talous

Toimintatuotot ylittivät talousarvion. Päivähoidon maksutuotot kasvoivat. Toimintamenot ylittivät tarkistetun talousarvion ja toteutumaprosentti oli 98,8.

Sivistystoimen yhteiset palvelut

Palvelualueen talous

Toimintamenot alittuivat selvästi uuden kohdennuksen, eläkemenojen alittumisen johdosta, toteutumaprosentti oli 52.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Toimiva yhteistyöverkosto.	Palvelusopimukset laadittu ja hyväksytty lautakunnissa.	Tavoite toteutunut
Laaditut selvitykset. Kuntalaisten osallistuminen ja päättäjien sitoutuminen ratkaisuihin.	Kansalaisopetuksen verkkoselvitys tehty. Kirjaston, nuorison ja liikunnan palveluverkkoselvitysten valmistelu etenee. Museon verkkoselvitys valmis 31.12.2010	Tavoite toteutunut, käsittely meneillään

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Vaikuttavuus yksilö-, ryhmä- ja yhteisötasolla. Syrjäytymisen vähentäminen.	Ammattijärjestöjen kanssa yhteistyö toimii YT-ryhmän kautta. Useita tapaamisia järjestöjen kanssa.	Vaikuttavuuden arviointiin tarvitaan laajempaa informaatiota.

Lasten ja nuorten palvelut

Palvelualueen talous

Toimintatuotot ylittivät selvästi talousarvion, erityisesti päivähoiton maksutuotot kasvoivat tulojen korotusten vuoksi. Toimintamenot alittivat tarkistetun talousarvion ja toteutumaprosentti oli 99,2.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Kaikki peruskoulun päättäneet aloittavat jatko-opinnot tai ovat muiden aktiivitoimenpiteiden piirissä.	Opetus- ja kasvatustalokunnassa on tehty päätös lisäopetuksen aloittamisesta. Kaksi lisäopetuksen luokkaa aloitti toimintansa elokuussa 2010.	Tavoitteen toteutumista raportoidaan myös toisen asteen koulutuspalvelujen yhteydessä. Päätös ltk:ssa 18.3.2010. Tavoite toteutunut. Tarkastuslautakunnan arviointikokous 23.3.2011.
Hyvien toimintamallien vakiinnuttaminen ja uusien luominen.	Psykososiaalisen oppilashuollon lisäresursointisuunnitelma vuosille 2010-2014 hyväksytty lautakunnassa. Psykiatriset sairaanhoitajat psykososiaalisen oppilashuollon työntekijöinä.	Toteutuma on tavoitteen suuntainen. Lisäresursointisuunnitelma ltk 21.9.2010. Ajoittuu seuraaville vuosille.
Painopisteenä lasten ja nuorten hyvinvointi yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.	Lähiliikuntapaikka Eskolanmäen koululle. Tähteenkadun ja Eskolanmäen koulujen peruskorjaukset valmistuneet. Pilkan koulun ja Urheilupuiston koulun liikuntasiiven remontit aloitettu. Kirkonkylän koulu ja yhteiskoulu ehdotus rahoitussuunnitelmaan. Lasten ja nuorten palveluiden monialainen ohjausryhmä on aloittanut toimintansa.	Toteutumassa on havaittavissa toimenpiteitä, jotka tukevat tavoitteen toteuttamista.
Varhaiskasvatuksen tilantarpeen ennakointi	Investointilista päivittäminen on tehty. Myllykosken päiväkodin uudisrakennuksen ja Niskalan päiväkodin laajennus/muutostyön suunnittelutyöt vuoden 2011 investoinneissa.	Toteutunut
Laadukkaat ja tarkoituksen mukaiset palvelut	Palvelutarveanalyysi vuosille 2010–2017 on tehty.	Toteutunut

Toisen asteen koulutuspalvelut
Palvelualueen talous

Palvelualue pysyi tarkistetun talousarvion mukaisissa menoissa ja toteutumaprosentti % oli 99,7.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Kouvolan urheiluakatemia vakinaistetaan vuoden 2010 aikana.	Kouvolan urheiluakatemian vakinaistamisesta on päätetty.	Toteutunut Päätös, sopimus opetus- ja kasvatustalokunnassa 15.2.2011 § 4
Tornionmäen kampuksen suunnitelmat valmiina.	Päätökset palveluverkosta ja suunnitelmat Tornionmäen kampuksesta on tehty.	Toteutunut Valtuuston päätös 22.2.2010 § 10
Opiskelijoiden osallisuuden vahvistaminen kuulemisprosessia kehittämällä.	Nuorisovaltuuston valintaprosessia on kehitetty. Oppilaskunnat valitsevat kaksi edustajaa/koulu nuorisovaltuustoon.	Toteutunut
Kaikille peruskoulun päättävälle on tarjolla toisen asteen opiskelupaikka.	Peruskoulun päättäneitä hakijoita (9. ja 10-lk) oli 1 145. Aloituspaiikkoja oli yhteensä 1 230.	Toteutunut Tarkastuslautakunnan arviointikokous 23.3.2010
Kaikki peruskoulun päättävät aloittavat jatko-opinnot tai ovat muiden aktiivitoimenpiteiden piirissä.	Peruskoulun päättäneistä 99 % haki yhteishaussa, 94 % tuli hyväksytyä, 82 % vastaanotti opiskelupaikan. Kaikille halukkaille oli tarjolla paikka ammattistartilla.	Toteutunut Opiskeluhalttomia kuitenkin suhteellisen runsaasti
Ennaltaehkäisevää toimintaa, opiskelijahuoltoa ja opintojen ohjausta kehitetään painopistealueena.	Keskeyttämisprosentti: KSAO:ssa*) 9 %, lukiot (ka) 2,6 %. Määrärahat psykologin palkkaamiseen II-asteelle sisällytettiin vuoden 2011 talousarvioon.	Keskeyttämisprosentti KSAO:ssa*) on melko korkea. Kehittämistoimenpiteitä tehty ja ne ajoittuvat usealle vuodelle.
Hyvien toimintamallien vakiinnuttaminen ja uusien luominen	Lasten ja nuorten palveluiden monialainen ohjausryhmä on aloittanut toimintansa.	Toteutunut Päätös opetus- ja kasvatustalokunta 9.11.2010 § 109
Painopisteenä lasten ja nuorten hyvinvointi yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.	Kouluterveyskysely 2010.	Toteutunut Kysely-yhteenveto 23.1.2011. Käsitteily siirtyi vuoteen 2011.
Asiakaslähtöisen palveluverkon kehittäminen	Osaamistarpeiden ennakointiprosessi kuvattu Toisen asteen koulutuksen investointilista on päivitetty.	Toteutunut tavoitteen suuntaisesti Toteutunut
Laadukkaat ja tarkoituksenmukaiset palvelut	Palvelutarveanalyysi vuosille 2010–2017 on tehty	Toteutunut

*) KSAO (Kouvolan seudun ammattiopisto)

Tarkastuslautakunta toteaa, että opetus- ja kasvatustalouden organisoimat palveluverkko- ja muut suunnitelmat ovat edenneet hyvin ja antavat palvelutarveanalyysiin ja niiden päivityksiin yhdistettynä palvelujen järjestämiselle hyvän pohjan. Peruskoulun päättäneille kyetään lukumääräisesti tarjoamaan jatko-opintopaikka. Oppilashuoltoon on kyetty panostamaan, joskin tarpeet näyttävät olevan vielä suuremmat. Ammattiopetuksen suosion kasvu lukio-opetukseen verrattuna muuttaa suhdetta ja edellyttää koulutuksen suuntaamisessa hyvää elinkeinoelämän ja sen toimialojen työllisyyden tuntemusta.

Kulttuuri- ja kirjastolautakunta

Toimialan talous

Toimialan menot ylittyivät henkilöstömenojen ylityksen vuoksi, toteutuma-% 101,8. Toimialalle kirjattiin toimintatuloja 11 000 €.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Asiakaspalauteprosessin kehittäminen.	Kirjaston, museon ja kansalaisopiston palveluverkkoselvityksistä on järjestetty kansalaiskuulemiset. On avattu keskustelupalstat Kyyti.fi-sivuille kirjaston ja kaupungin sivuille museoverkosta. On tilaajan ja tuottajan yhteinen kansalaisopiston Lake-hankkeen (OKM) rahoituksella järjestetty koulutusta.	Toteutunut
Palveluverkkoselvitykset käynnistyvät.	Museon palveluverkkoselvitys valmistui 31.12.2010 ja kirjaston palveluverkkoselvitys lähes valmis - molemmista päätökset v.2011. Vapaan sivistystyön palveluselvitys valmis ja hyväksytty.	Toteutunut
Erityisryhmien asiakkuuksien kehittäminen.	Palvelutalokonsertit ostopalveluina huomioiden alueellinen sijoittuminen. Kirjaston kotipalvelun toimintaperiaatteet on sovittu yhdessä ikäseman ja vapaaehtoisten kanssa. Asiakaspalautteen toteuttaminen myöhemmin	Toteutunut Asiakaspalautteen koonti ajoittuu tuleville vuosille
Asiakkaat löytäneet Mediamajan.	Mediamajan 29 tapahtumassa oli 1 818 kävijää. Lisäksi Mediamajassa on järjestetty 131 työpajaa, jossa 860 osallistujaa sekä 34 esittelyä, joihin osallistui 997 henkilöä.	Toteutunut Kävijämäärä kasvussa

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
<p>Toimiva vuoropuhelu kunta-laisten kanssa.</p> <p>Yhteistyömuotojen hakeminen asiakkaiden osallistamiseksi.</p>	<p>Kirjasto on järjestänyt 600 tapahtumaa eri puolilla kaupunkia osittain Mediamajan kanssa yhteistyössä. Kulttuurin tapahtumatuotannon tapahtumien lukumäärä: 47 kpl.</p> <p>Järjestöyhteistyötä on lisätty, mm. Pohjois-Kymen Kasvu ry:n kanssa (Pyörivä kylä-hanke). Hymykuopat -hanke, osallistujia 72 henkilöä, n. 45 järjestöä.</p> <p>Minun Kouvolani – hanke päättynyt: Hankkeessa osallisia taiteilijoita ja työryhmien jäseniä mukana n. 200, tapahtumia yli 50.</p> <p>Kirjaston ja Mediamajan tapahtumiin on osallistunut yhteensä noin 18 000 henkilöä.</p> <p>Taidemuseon kävijät: 8 130. Kaupungin kulttuurihistorialliset museot: 8 707. Kulttuuritalojen kävijämäärä: 4 508.</p> <p>Kulttuurin tapahtumatuotanto: Tapahtumien lukumäärä: 47 kpl, kävijämäärä tapahtumissa: 11 895.</p>	<p>Toteutunut tavoitteen suunnassa</p> <p>Toteutunut tavoitteen suunnassa Kävijämäärät kasvussa</p>

Kulttuuri- ja kirjastolautakunnan toimesta organisoidut palveluverkkoselvitykset ovat edenneet ja tulevat käsittelyyn v. 2011 aikana. Raportoinnissa on paljon lukumäärätietoja, mutta niitä on vaikea suhteuttaa muuhun kuin aiempien vuosien tietoihin. Asiakaspalautteen kokoamiseen on syytä kiinnittää lisääntyvää huomiota.

Liikunta- ja nuorisolautakunta**Toimialan talous**

Toimintamenot ylittyivät lievästi, toteutuma 100,5 % ja toimialalle kirjattiin 11 000 € toimintatuloja.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
<p>Asiakaspalauteprosessin kehittäminen.</p> <p>Palveluverkkoselvitykset käynnistyvät /jatkuvat.</p>	<p>Liikunnan kuntalaisten kuulemistilaisuuksia järjestetty 3 kpl. Sulka II hanke käynnistetty ulkoiluolosuhteiden kartoituksen osalta. Nuorisovaltuuston valintaprosessia kehitettiin ja oppilaskunnat valitsivat kaksi edustajaa/koulu nuorisovaltuustoon. Asiakaspalautteen kerääminen aloitettu.</p> <p>Liikunnan palveluverkkoselvityksen laadinta käynnistyi ja jatkuu. Nuorisotilojen ja alueiden palveluverkkoselvitystyö käynnistyi ja jatkuu.</p>	<p>Toteutunut osittain Asiakaspalautteen kokoaminen siirtyy edelleen</p> <p>Toteutunut</p>
<p>Erityisryhmien asiakkuuksien kehittäminen.</p> <p>Yhteistyömuotojen kehittäminen eri sektoreiden kanssa.</p>	<p>Kuntalaisten liikuntakyselyn ja liikuntapalveluiden asiakaskyselyn pohjalta on laadittu liikuntapalveluiden kausisuunnitelma.</p> <p>Nuorisokyselyn 2009 tulokset on huomioitu nuorisopalveluja suunniteltaessa.</p> <p>Kouvolan lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2010 – 2012 valmistui.</p> <p>Lasten ja nuorten palvelujen monialainen ohjausryhmä aloitti toimintansa, useita yhteistyötapaamisia.</p>	<p>Toteutunut tavoitteen suunnassa Suunnitelmien toteutus antaa riittävän informaatiorvion tekemiseen.</p> <p>Toteutunut</p>

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Osallisuutta edistäviä toimenpiteitä tunnistetaan, kehitetään ja toteutetaan.	<p>Yhteistyökokouksia pidetty n. 30 teknisen tuotannon liikelaitoksen yhdyskuntatekniikan ja rakennuspalveluiden sekä tilaliikelaitoksen ja perusturvan kanssa.</p> <p>Yleinen liikuntakysely ja ulkoiluolosuhteiden osalta Sulka II kysely tehty asukkaille.</p> <p>Asiakaskysely on tehty liikuntapalveluiden asiakkaille.</p> <p>Järjestöjä aktivoitu tapahtumien järjestämiseen mm. tukemalla 17 suurta liikuntatapahtumaa Kouvolan maahanmuutto-ohjelma 2010 – 2016 valmistui /lautakunnan lausunto pyydetty.</p> <p>Asiakaskysely leiritoiminnasta ja sosiaalisen median käytöstä.</p> <p>Nuorisojärjestöjen tapaamiskierros pidetty (17 järjestöä, yli 2 000 € avustusta saaneet).</p> <p>Nuorisoavustuksia jaettiin yhteensä 68 720 € 21 nuorisoyhdistykselle ja –ryhmälle.</p>	Toteutunut Paljon toimenpiteitä tavoitteen toteuttamiseksi.

Liikunta- ja nuorisolautakunnan tavoitteissa on järjestökentän ja liikuntapalvelujen käyttäjien kanssa tehtävän yhteistyön näkökulma. Tehdyt selvitykset luovat pohjaa tulevaisuuden palvelujen suuntaamiselle. Liikuntapaikkojen palveluverkkoselvitys on valmistunut vuoden 2011 keväällä. Toiminnan vaikuttavuuden arvioiminen siirtyy tuleville vuosille tavoiteasettelun kehittämisen mukana.

8.1.4 Perusturva

Yhteenveto 60 suurimman kunnan sosiaali- ja terveystoimen vuonna 2010

Suomen Kuntaliiton vertailun mukaan Kouvolan sosiaali- ja terveystoimen nettomenot asukasta kohden ilman lasten päivähoitoa ja esiopetusta olivat 2 739 €/as, kun 60:n suurimman kunnan keskiarvo oli 2 603 €/as. Tulokset ovat suuntaa-antavia, koska organisoitavat vaihtelevat. Omassa vertailuryhmässään, jossa on asukasluvultaan kuusi suurempaa ja viisi pienempää kaupunkia, Kouvola sijoittuu viidenneksi korkeimmaksi. Taustatietojen mukaan väestörakenne (yli 75-vuotiaiden % -osuus) ja sairastavuuskerroin ovat vertailukuntien kärkiryhmissä.

Perusturvalautakunta

Toimialan talous

Perusturvan toimialan toimintatuotot ylittyivät ja toteutuma- % oli 102,0 ja toimintamenot alittivat tarkistetun talousarvion, toteutuma 99,6 %.

Palvelualueiden talous

Perusturvalautakunnan toimintatuotot alittuivat, toteutuma oli 80,1 % ja toimintakulut alittuivat, hankkeiden käynnistyessä suunniteltua myöhemmin, toteutuma- % 92,4.

Terveyspalvelut

Toimintatuotot ylittyivät, toteutuma oli % 101,6. Toimintamenot alittuivat, toteutuma- % oli 99,8. Palvelusopimusostojen määrärahoja nostettiin 1,3 milj. €.

Vanhuspalvelut

Toimintatuotot ylittyivät asiakasmaksujen ylittyessä asumispalvelu-, kotihoito- ja tukipalveluissa, toteutuma oli 102,5 %. Toimintakulut alittuivat, toteutuma- % oli 99,2. Palvelusopimusostojen määrärahoja nostettiin 3,2 milj. €:lla.

Sosiaalipalvelut

Toimintatuotot alittuivat, toteutuma oli 97,5 %, toimintamenot alittuivat, toteutuma- % 99,1. Ulkoisten asiakaspalvelujen ostomäärärahoja nostettiin 0,2 milj. €:lla ja palvelusopimusostojen määrärahoja 1,6 milj. €:lla.

Perhepalvelut

Toimintatuotot ylittyivät, toteutuma- % 242,5. Syynä on lähinnä elatusmaksusaamisten tuloutus. Toimintamenot ylittyivät, toteutuma- % 103,5. Syynä on lähinnä huostaanotettujen määrän kasvu.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Keskeisimmät palvelut ovat tuotteistettu, hinnoiteltu ja laatuso määrätty.	<p>Valmis tai valmisteilla % / bruttomenot. Prosentit kuvaavat tuotteistuksen osuutta koko palvelualueen bruttomenoista, esim. sosiaalipalveluissa on tukien ja avustusten osuus merkittävä, jolloin tuotteistavien palveluiden osuus on muita palvelualueita pienempi.</p> <p>Terveystuoto 94 % Kotihoito- ja vanhuspalvelut 70 % Aikuissosiaalipalvelut 30 % Lapsiperhepalvelut 93 %</p> <p>Koko perusturva 80 %</p> <p>Erityisryhmien asumispalvelun laatuso on määrätty.</p> <p>Kotihoidon, omaishoidon ja tukipalveluiden kriteerit on hyväksytty perusturvalautakunnassa.</p>	<p>Toteutunut varsin suurelta osin. Työ on edennyt hyvin.</p> <p>Toteutunut</p> <p>Toteutunut Perusturvalautakunta</p>

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Hyvinvointikertomus on laadittu ja se on otettu huomioon kaikissa strategioissa.	<p>Hyvinvointikertomus on valmistunut.</p> <p>Hyvinvointikertomukseen on sisällytetty jo aiemmin vammaispoliittisessa ohjelmassa, päihdestrategiassa, alkoholiohjelmassa, maahanmuutto-ohjelmassa, erityisryhmien asumispalvelujen palvelustrategiassa, ikäpoliittisessa ohjelmassa sekä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmassa esitettyjä asioita ja linjauksia.</p>	<p>Toteutunut Käsitelty kv 14.3.2011.</p> <p>Toteutunut Ongelmana kytkennät strategiaan ja taloussuunnitteluprosessiin.</p>
<p>Hoito- ja palvelutakuut toteutuivat.</p> <p>Lähipalveluja on satavilla kaikilla alueilla.</p>	<p>Terveyspalvelut: Hoitotakuun toteutuminen: Yhteydensaanti terveysasemille toteutuu pääosin hyvin. Hoidon tarpeen arvio on pystytty tekemään hoitotakuun edellyttämässä rajoissa kaikilla terveysasemilla. Hoitajan ajanvarausvastaanotolle pääsee kaikilla terveysasemilla 0-2 päivässä. Lääkärin ajanvarausvastaanotolle pääsee 1-10 arkipäivän aikana.</p> <p>Hoitotakuut toteutuivat suun terveydenhuollossa ja psykiatrian poliklinikalla.</p> <p>Potilasvakuutukseen liittyvät selvityspyynnöt 226 kpl, muistutukset 90 kpl ja kantelut 19 kpl</p> <p>Vanhuspalvelut Muistipoliklinikan ensihoidon jono on ollut 31.12.2010 8 kk (140 asiakasta). Lakisääteinen hyvinvointipalveluiden palvelutarpeen arviointi on toteutunut 7 päivän aikana. Kotihoidon osalta lakisääteinen palvelutarpeen arviointi toteutui. Muistutukset 3 kpl Kantelut 3 kpl</p>	<p>Toteutunut pääosin</p> <p>Loma-aikoina Jaalan terveysasemalla odotusajat yli 2 viikkoa, muilla alle kaksi viikkoa. Päivystysvastaanotoilla ajoittain odotusaika yli tunnin.</p> <p>Tarkastuslautakunnan arviointikokous 24.11.2010</p> <p>Toteutunut Ajanvaraus ja kiireetön hoitoon pääsy toteutuneet suun terveydenhuollossa ja hoitotakuu Kouvolan psykiatrian poliklinikalla.</p> <p>Tarkastuslautakunnan arviointikokous 24.11.2010</p> <p>Muistipoliklinikan jono on lyhentynyt edellisvuodesta.</p> <p>Toteutunut</p>

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
	<p>Sosiaalipalvelut Vammaispalvelutarpeen selvittämisen 7 päivän määräaika toteutui 95,2 %, keskimääräinen ka. 1,15 päivää.</p> <p>Vammaispalvelupäätöksen tekemisen 3 kk määräaika toteutui 98,8 %, keskimääräinen ka 15,94 päivää.</p> <p>Kuljetuspalvelupäätökset 99,7 %, ka keskimäärin 14,6 pv</p> <p>Palvelusuunnitelman laatiminen kaikille uusille asiakkaille tot. 74,8 % Toimeentulotukihakemuksista 90,1 % tehtiin lain määräämässä ajassa (7 pv). Käsittelyajat keskimäärin olivat jatkohakemuksissa 3,2 pv ja uusissa hakemuksissa 3 päivää. Muistutukset 6 kpl Kantelut 10 kpl</p> <p>Perhepalvelut 7 päivän määräaika toteutui 92 % tapauksista ja 3 kk määräaika 68 %. Muistutukset 10 kpl</p>	<p>Toteutunut edellisvuotta paremmin, käsittelyaika lyhentynyt. Tarkastuslautakunnan arviointikokous 24.11.2010</p> <p>Toteutunut käytännössä, käsittelyaika pidentynyt edellisvuodesta. Talan arviointikokous 24.11.2010.</p> <p>Toteutunut käytännössä, käsittelyaika pidentynyt edellisvuodesta. Tarkastuslautakunnan arviointikokous 24.11.2010.</p> <p>Ei toteutunut</p> <p>Ei täysin toteutunut Käsittelyajat edellisvuoden tasolla. Tarkastuslautakunnan arviointikokous 24.11.2010</p> <p>Ei toteutunut Kiireellisen lastensuojelutarpeen käsittelyajat lyhentyneet. Tarkastuslautakunnan arviointikokous 24.11.2010.</p>



Kuva 3

Tarkastuslautakunnan kokous pidettiin 24.11.2011 Perusturvapalveluiden yksikössä Marjoniemessä. Lautakunta tutustui samalla Marjoniemen juuri valmistuneeseen palvelutaloon.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
<p>Tuotteistamisen ja hinnoittelun perusteella on arvioitu tuottavuuden kannalta optimaalinen palvelurakenne ja parhaat toimintatavat.</p>	<p>Terveyspalvelut Terveyskeskuksen avopalvelut, sairaalatoiminta, suun terveydenhuolto ja psykiatrisen poliklinikan toiminta on tuotteistettu. Terveyspalveluiden palveluverkkoselvitys tehtiin syksyllä 2010, valmistui 27.1.2011 Avovastaanottojen kehittämishanke menossa</p> <p>Sosiaalipalvelut Palvelustrategian laatimisen yhteydessä vertailtiin hintoja. Samoin hintavertailuja on tehty osatyökykyisten työtoiminnan järjestelyjen sekä päihdepalvelujen järjestämistapojen kesken.</p> <p>Vanhuspalvelut Palvelurakennetta ja palvelujen järjestämistapoja on arvioitu palvelustrategian valmistelun yhteydessä sekä yhteistyössä terveyspalveluiden kanssa.</p> <p>Perhepalvelut Lastensuojelussa optimaalinen palvelurakenne siirtää painopistettä ehkäisevään lastensuojeluun ja avohuollon tukitoimiin ja sijaishuollossa laitoshoidosta perhehoitoon.</p>	<p>Toteutunut Käsittely meneillään</p> <p>Toteutunut Pitkäjänteistä kehittämistyötä</p> <p>Toteutunut Pitkäjänteistä kehittämistyötä</p> <p>Tavoitteen toteutumista on mahdollista arvioida vasta palvelurakenteen toteuttamisen ja resurssoinnin kohdentamisen vaikutusten pohjalta.</p>

Perusturvalautakunnan toimialalla on ollut meneillään laajoja kehittämishankkeita, merkityksellisimpänä KOTEPÄ -hanke. Toiminnalliset tavoitteet ovat toteutuneet osittain. Palvelutakuun puutteellinen toteutuminen on ollut jo pari vuotta ongelma etenkin lapsiperhepalveluissa. Sosiaalipalveluissa on edetty kohti palvelutakuun toteutumista.

8.1.5 Tekninen ja ympäristö

Vuonna 2010 toteutettiin yhdyskuntateknisiä palveluja koskeva tyytyväisyystutkimus. Tutkimus on osa TEKPA -projektia, jonka tavoitteena on teknisen sektorin tuloksellisuuden mittaamisjärjestelmän kehittäminen. Tutkimuksen on toteuttanut FCG Finnish Consulting Group ja siihen on osallistunut 33 kuntaa. Tulokset ovat vertailtavissa aiempiin tutkimuksiin, joista ensimmäinen uudessa Kouvolassa toteutettu on vuodelta 2009. Vastausaktiivisuus Kouvolassa (otos 1 500) oli 34 %, kun kaikissa osallistujakunnissa tuo prosentti oli 33. Kouvola, Kuusankoski ja Anjalankoski olivat mukana ennen vuotta 2009 tehdyssä tutkimuksissa. Tutkimuksen lopussa on tarkasteltu myös entisellä aluejaolla saatuja tuloksia.

Arviointikertomukseen otetaan lyhyt yhteenveto tutkimustuloksista. Taulukossa on esitetty Kouvolan sijoitus tutkimuskuntien joukossa. Asteikko on 1-5, jossa alle 3:n pistearvo osoittaa kielteistä ja yläpuolelle sijoittuvat arvot eriasteista myönteistä suhtautumista.

Taulukko 17 Yhdyskuntatekniset palvelut 2010: Tutkimustulokset ja vertailu vuoden 2009 tuloksiin

Tutkimusalue/palvelu	Kouvola 2010	Sijoitus	Muutos 2009
Kadut			
Liikennealueiden ylläpito	3,16	keskitasoa	- 0,16
Talvihoito	3,28	yli keskitason	- 0,14
Keskustan katujen puhtaus ja siisteys	3,67	keskitasoa	- 0,02
Keskustan ulkop. katujen puhtaus ja siisteys	3,11	alle keskitason	- 0,07
Asuinkadun kunnan hoito	2,66	alle keskitason	- 0,22
Keskustaan johtavien pääkatujen kunto	3,02	alle keskitason	- 0,15
Jalankulku- ja pyöriteiden hoito	2,72	alle keskitason	- 0,45
Lumenauraus	3,12	yli keskitason	- 0,21
Keskustaan joht. katujen lumenauraus	3,63	keskitasoa	- 0,19
Jalankulku- ja pyöriteiden lumenauraus	3,08	yli keskitason	- 0,16
Liukkauden torjunta jalankulku- ja pyöriteillä	3,19	yli keskitason	- 0,07
Liukkauden torjunta ajoradoilla	3,39	yli keskitason	- 0,05
Puistojen hoito			
Puistojen hoito-mittari 2010	3,21	alle keskitason	- 0,02
Keskustan puistojen hoito	3,60	alle keskitason	- 0,02
Asuinalueiden puistojen hoito	3,20	alle keskitason	- 0,05
Leikkiapaikkojen siisteys ja varusteiden kunto	3,04	alle keskitason	0,01
Jätehuolto			
Jätehuolto yleensä -mittari	3,84	yli keskitason	0,00
Järjestetty jätteenkuljetus	4,17	yli keskitason	- 0,05
Suurista jätteistä eroon pääsy	3,53	yli keskitason	- 0,07
Paperin keruupisteiden sijainti	4,00	yli keskitason	0,04
Ongelmajätteiden keruupisteiden sijainti	3,35	yli keskitason	- 0,07
Jätehuollon neuvonnan ja tiedotuksen toimivuus	3,67	yli keskitason	0,05
Katuvalaistus			
Katuvalaistusmittari	3,84	keskitasoa	- 0,06
Katuvalaistus keskustan kaduilla	4,18	keskitasoa	- 0,06
Katuvalaistus asuntokadulla	3,75	keskitasoa	- 0,04
Katuvalaistus jalankulku- ja pyöriteillä	3,59	keskitasoa	- 0,11
Palo- ja pelastustoimi			
Palo- ja pelastustoimimittari	3,83	yli keskitason	0,00
Tarkastus- ja neuvontapalvelut	3,62	yli keskitason	- 0,02
Nuohous	3,83	yli keskitason	- 0,03
Sammutus- ja pelastuspalvelut	3,93	yli keskitason	- 0,02
Sairaankuljetuspalvelut	3,89	keskitasoa	0,06
Vesi- ja viemärihuolto			
Veden laatumittari	4,51	alle keskitason	- 0,07
Veden toimitusvarmuus	4,42	alle keskitason	- 0,19
Jätevesiviemärien toiminta	4,54	yli keskitason	- 0,06
Sadevesiviemärien toiminta	3,44	alle keskitason	- 0,05
Juomaveden laatu	4,24	alle keskitason	- 0,04
Jätevedenpuhdistamojen toiminta	3,86	keskitasoa	- 0,03
Sadevesien viemärinti	3,44	alle keskitason	- 0,05
Vesihuollon asiakaspalvelu	3,47	alle keskitason	- 0,01
Vesihuollon tiedotus	3,21	alle keskitason	0,01
Vesihuollon tiedotus häiriötilanteissa	3,10	alle keskitason	- 0,07

Ongelmat vesi- ja viemärihuollossa

18 %:lla on ollut ongelmana katkokset vedensaannissa, joka on tutkimuksessa yli keskitason. Ongelmat ovat lisääntyneet. 70 %:lla ei ole ollut ongelmia lainkaan. Edellisessä tutkimuksessa 80 %:lla ei ollut ongelmia. Katkokset vedensaannissa ovat lisääntyneet toiseksi eniten.

Ongelmana veden huono väri tai sameus

Tulos	Huomioitavaa	
18 %:lla ongelmia	yli keskitason	lisääntyneet
69 %:lla ei ole ollut lainkaan ongelmia	edellisessä tutkimuksessa 76 %	

Ongelmana veden haju

Tulos	Huomioitavaa	
14 %:lla ongelmia	yli keskitason	hieman lisääntyneet

Ongelmana veden huono maku

Tulos	Huomioitavaa	
17 %:lla ongelmia	yli keskitason	hieman lisääntyneet

Ongelmana huono vedenpaine

Tulos	Huomioitavaa	
21 %:lla ongelmia	yli keskitason	lisääntyneet

66 %:lla ei ole ollut lainkaan ongelmia, edellisessä tutkimuksessa 75 %, lisääntyneet toiseksi eniten.

Ongelmana viemärin tukkeutuminen

Tulos	Huomioitavaa	
17 %:lla ongelmia	yli keskitason	lisääntyneet

Ongelmana haju viemäristä

Tulos	Huomioitavaa	
26 %:lla ongelmia	keskitasoa	lisääntyneet

Ongelmana viemärin tulviminen kellariin

Tulos	Huomioitavaa	
3 %:lla ongelmia	keskitasoa	ennallaan

Yhteenveto

Kouvolan tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että useimmissa palveluryhmissä palvelutyytyväisyys on tutkimuskuntien keskitasolla. Pistearvot ovat melkein kauttaaltaan kuitenkin alentuneet. Jätehuollon sekä palo- ja pelastustoimen palveluihin ollaan edelleen hyvin tyytyväisiä. Katujen hoitoon liittyvissä palveluissa tyytymättömyys on eniten kasvanut asuinalueiden, polkupyöräteiden ja jalkakäytävien hoidossa. Erityisesti tämä koskee entisen Kuusankosken aluetta. Myös lumitalven auroksiin tyytymättömyys on lisääntynyt, mutta tämä oli yleinen trendi ja jopa vahvempaa koko tutkimusjoukossa. Liukkauden torjunnassa tyytyväisyys on joko keskitasoa tai ylittää keskitason.

Vesihuollon alueella ongelmat näyttävät kasvaneen ja muutos on suurimpia koko tutkimusjoukossa.

Asiakaspalvelun eri osatekijöiden pistearvot vaihtelivat keskiarvon molemmin puolin.

Tarkastuslautakunta esittää, että tekninen ja ympäristötoimi käyttää palvelusuunnittelussaan tutkimuksen analysoituja tietoja hyödyksi ja kokoaa omien palautejärjestelmiensä kautta asiakaspalautetietoja kohdentaen palvelujen parannustoimenpiteet tutkimustietojen pohjalta.

Tekninen lautakunta**Toimialan talous**

Toimintatuotot ylittyivät, toteutuma oli 104,4 %. Syynä olivat maa-alueiden myyntituottojen ja rakennusvalvonnan maksutuottojen hyvät tulokertymät. Toimintakulut alittuivat, toteutuma- % 97,6.

Palvelualueiden talous**Teknisen toimen hallinto**

Toimintatuotot ylittyivät, toteutuma % 108,4. Toimintamenot ylittyivät lievästi, toteutuma % 101,2.

Yhdyskuntatekniikka

Toimintatuotot jäivät tarkistettua talousarviota pienemmiksi, toteutuma- % 85,3. Syynä oli lähinnä johtoaluekorvausten korotusten siirtyminen vuoteen 2011. Toimintakulut toteutuivat tarkistettua talousarviota pienempinä, toteutuma- % 95,7. Toimintakuluja nostettiin noin 1 milj. €, mutta sitä ei tarvinnut kokonaisuudessaan käyttää.

Maankäyttö

Toimintatuotot ylittyivät, toteutuma % 113,5. Maa-alueiden myyntivoittoa kertyi arvioitua enemmän. Toimintakulut ylittyivät myös, toteutuma % 103,5.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Tuotteistaminen ja tuotehinnat	Katujen saneerausselvitys ja kuntokartoitus valmistui.	Tuotteistaminen raportoitu teknisen tuotannon liikelaitoksen kertomuksessa.
Tiedonhallinta/rekisterit; kehitystyö käynnissä.	Liikenneonnettomuusrekisteri otettiin käyttöön. Ajantasa-asemakavaa laadittiin 700 ha.	Toteutunut, kehitystyö jatkuu.
Jatkuvuuden turvaaminen/ eläköityminenhallittua.	Noudatetaan hyväksyttyä henkilöstösuunnitelmaa. Laaditaan henkilöstön hyvinvointisuunnitelma.	Henkilöstö väheni 9 henkilöä, vakinaiset -6.
Palvelutytyväisyys vuoden 2009 tasolla.	Palvelutytyväisyyskysely on tehty. Pääosin samalla tasolla kuin v. 2009.	Palvelutytyväisyystutkimus on analysoitu arviointikertomuksessa erikseen. Tutkimuksen antama kuva on monipuolisempi kuin toimintakertomuksen toteamus.
Sähköisten palvelujen kehittäminen käynnissä.	Palautejärjestelmän käyttöönotto käynnistettiin ja otetaan käyttöön keväällä 2011.	Toteutuksessa
Uuden onnettomuusrekisterin luonti. Rakennemallin laatiminen käynnissä.	Palvelu ostetaan Destialta, vuoden 2010 tulokset eivät vielä valmiina. Siirtyi vuoteen 2011.	Tulokset saadaan myöhemmin. Toteutus siirtynyt
Tontteja/tarjontaa on.	Omakotitontteja luovutettiin 81 kpl ja toimitilarakennusten tontteja 6 kpl.	Tonttien luovutukset kasvussa. Toteutunut

Tarkastuslautakunta toteaa, että tavoitteiden toteutuminen on osittain siirtynyt myöhemmäksi. Kehittämistyö on luonteeltaan jatkuvaa. Palvelutytyväisyystutkimus antaa toimialalle kehittämiskohteita.

Rakennus- ja ympäristölautakunta
Ympäristöpalvelut ja rakennusvalvonta
Palvelualueen talous

Toimintatuotot ylittyivät suurten rakennushankkeiden lupamaksutulojen johdosta, toteutuma- % 129,6. Toimintamenot alittuivat, toteutuma 91,9 %.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Lupakohteiden suunnitelmien mukainen valvonta ja valvontatarpeen arviointi.	Ympäristölupien käsittelyaika 3,4 kk, meluilmotukset 20 vrk, maainesluvat 3,2 kk, rakennusluvat 21 vrk, päätökset ilmoituksista 16 vrk, toimenpideluvat 24 vrk.	Toteutunut, käsittelyajat tavoitteiden mukaiset
Lupakohteiden suunnitelmien mukainen valvonta ja valvontatarpeen arviointi.	Ympäristölupien käsittelyaika 3,4 kk, meluilmotukset 20 vrk, maainesluvat 3,2 kk, rakennusluvat 21 vrk, päätökset ilmoituksista 16 vrk, toimenpideluvat 24 vrk.	Toteutunut, käsittelyajat tavoitteiden mukaiset
Ilmanlaadun tarkkailu toteutetaan olemassa olevan sopimuksen mukaisesti, VOC -mittaukset 6 mittauspaikalla, ilman laatumalli rataliikenteen päästöistä.	Ilmanlaadun tarkkailu on toteutunut sopimuksen mukaisesti. VOC-mittaukset*) suoritettu, ilmalatumalli rataliikenteen päästöistä valmistuu vuoden 2011 aikana.	Toteutunut Toteutunut Rataliikenteen päästöjen ilman laatumalli myöhentynyt.
Vesihuoltoverkostoon liittymätömien kiinteistöjen kartoitus, valmistellaan liittymiseen määräämistä.	On suoritettu vuoden 2010 aikana.	Toteutunut
Monivuotisen vesiensuojeluhankkeen suunnittelu	Ei toteutunut, varat siirretty Eko-Kymenlaakso-hankkeelle.	Ei toteutunut
Kouvolan ratapihan uhanalaishyönteisselvitys jatkuu ja valmistuu.	On toteutunut vuoden 2010 aikana.	Toteutunut

*) VOC-mittaus (Melu- & ilmanlaatumittaus)

Palvelualue on kyennyt saavuttamaan hyvin tavoitteensa, tyytyväisiä voidaan olla lupien käsittelyaikojen toteutumiseen.

8.2 Tuottajan tavoitteiden toteutuminen

8.2.1 Talouspalvelukeskus

Palvelualueen talous

Palvelualueen toimintatulot ovat ylittyneet, toteutuma oli 108,9 % ja toimintamenot ovat samoin ylittyneet, toteutuma oli 107,1 %. Toimintakate oli suunniteltua parempi.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Sovitut yksikköhinnat	Toteutunut	Toteutunut
Palkat maksuun sovittuna aikana	Toteutunut	Toteutunut
Ostolaskut maksuun 90 % /14 pv	Toteutunut	Toteutunut
Asiakaspalautteen hyödyntäminen	Huomioitu	Toteutunut
Kaikki osallistuvat vähintään yhteen koulutukseen	Toteutunut	Toteutunut
Prosessien läpikäynti ja päivittäminen	Toteutunut osittain	Toteutunut osittain
Prosessien kehittäminen	Toteutunut osittain	Toteutunut osittain
ESS:n*) ja Travelin*) käyttöönotto	Travel tuotannossa ja ESS:n käyttöönotto toteutuu v 2011.	Osittain viivästynyt

*) ESS ("Employee Self Service" on palkka- ja henkilöstöhallinnon järjestelmän käyttöliittymä) ja Travel (matkustuksenhallintajärjestelmä)

8.2.2 Sivistys

Sivistyspalvelujen johtokunta

Sivistyspalvelujen talous

Toimintatulot ovat ylittyneet 4,5 milj. €, toteutuma- % 102,8. Syinä ovat olleet hankeavustukset, kotikuntakorvaukset, Kouvolan seudun ammattiopiston koulutusmyynti ja liikuntatilojen vuokrat. Toimintakulut ovat ylittyneet 2,2 milj. €. Syinä henkilöstökulut ja Kouvolan seudun ammattiopiston tarvikemenot. Sitova toimintakate on alittunut tarkistetusta talousarviosta 2,2 milj. €.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Rationalisoidaan tuotantoa	Sähköisten palveluiden kehittäminen aloitettu	Toteutunut Kansalaisopiston ilmoittautuminen, varhaiskasvatus, tilavaraukset, oppilashallinta. Tarkastuslautakunnan arviointikokous 23.3.2011.
Prosessilähtöinen tuotantotapa	Sektoreiden ylimeneviä malleja toteutetaan osassa palveluista.	Toteutus käynnissä Pitkäkestoista kehittämistyötä

Tarkastuslautakunta perehtyi sivistystoimen tuotannon tilanteeseen 23.3.2011. Toimialan näkemyksen mukaan talousarviossa on ollut rakenteellinen vinoutuma, minkä lisäksi kuluseuranta ja raportointi ovat olleet vaikeita. Sähköisten palvelujen osalta valtakunnallisen ratkaisun viipyessä on tehty kunnallisia ratkaisuja. Uuden ja vanhan toimintakulttuurin omaksumisessa on ollut suuria eroja, mutta ylin johto on hyvin sitoutunut.

Sivistyspalvelujen johtokunta/hallinto**Palvelualueen talous**

Tulot ovat toteutuneet 100,0 %:sti ja toimintamenot alittuneet, toteutuma- % 81,3. Sitova toimintakate on plusmerkkinen.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Poissaolot pienemmät kuin vuonna 2009.	Järjestelmä ei tuota täsmätietoa. Ei mainittavia poikkeamia.	Henkilöstökertomuksen mukaan sivistyksen tuotannon sairauspoissaolot suuremmat kuin v. 2009. Työtapaturmista johtuvat poissaolot pienemmät.
Koulutuspäivien määrä kasvaa.	Koulutuspäiviä saatu lisättyä hankerahoituksella (Osaava)	Toteutunut

Nuorisokeskus Anjala**Palvelualueen talous**

Tulot ylittyneet, toteutuma- % 127,0 ja toimintamenot myös ylittyneet, toteutuma- % 122,3. Toimintakate (sitova) oli plusmerkkinen talousarviota suurempana.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Lisätä majoitusvuorokausia.	Majoitusvuorokaudet lisääntyivät +1 018 kpl	Toteutunut
Lisätä toimintapäiviä.	Kummiluokkia 2 lisätty	Toteutunut

Lasten ja nuorten palvelut**Palvelualueen talous**

Tulot ovat ylittyneet, syynä hankeavustukset toteutuma- % 101,8. Toimintamenot ovat lievästi ylittyneet (toteutuma- % 100,7). Palveluiden ostot ovat ylittyneet eniten. Toimintakate (sitova) oli n. 1,2 milj. € tarkistettua talousarviota parempi.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Yhteisökasvatus Oppilaskunnat Vanhempaintoimikunnat Talotoimikunnat Nuorisovaltuusto Koulutus ja asian esilläpitäminen	Oppilaskuntien ja nuorisovaltuuston yhteisen mallin rakentaminen nuorten kuulemisjärjestelmäksi on aloitettu. Kaikkiin nuorisotaloihin on perustettu talotoimikunnat. Oppilaskunnat ja vanhempaintoimikunnat toimivat entiseen tapaan. KiVa-koulu- ja Verso- toimintamallit on otettu käyttöön useimmissa kouluissa.	Toteutunut
Käynnistetty suunnitelmallinen yhteistoiminta kulttuuri- ja liikuntapalvelujen kanssa.	Yhteistoiminta on aloitettu ja suunnittelua jatketaan edelleen.	Toteutus käynnissä

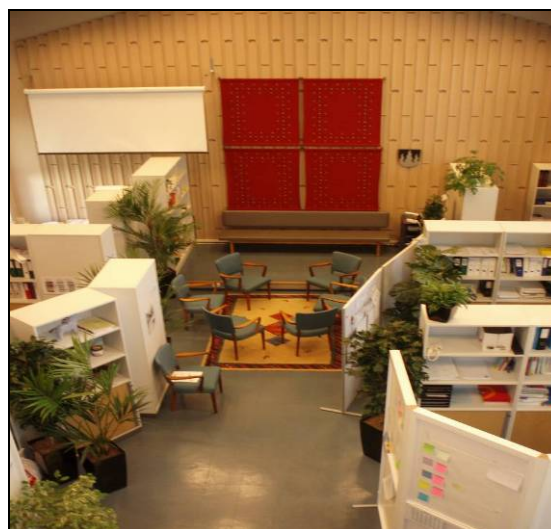
Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
<p>Palvelualueen yhtenäinen kriteeristö kuvattu</p> <p>Henkilöstö on perehdytetty ja sitoutunut.</p>	<p>Kriteeristön kuvaaminen on osittain valmiina ja sitä jatketaan edelleen.</p> <p>Toimintamallit ja rakenteet ovat luotu. Arvioinnin perusteella prosesseja on korjattu ja muutettu.</p> <p>Lakimuutoksen mukaiset opetus-suunnitelmat käytössä 1.1.2011 alkaen.</p>	<p>Tavoite osittain toteutunut</p> <p>Pitkäkestoista kehittämistyötä</p> <p>Toteutunut</p>
<p>Asiakasprosessit on kuvattu ja analysoitu sekä kehittämistoimenpiteet sovittu.</p> <p>Tarvittava välineistö ja laitteisto ovat riittävät ja ajanmukaiset.</p>	<p>Asiakasprosessien kuvaaminen on aloitettu ja osin jo valmiina. Arviointisuunnitelma on tehty. Varhaiskasvatuksessa on aloitettu suoritepohjaisen seurannan toteuttaminen.</p> <p>Taloudellisesta tilanteesta johtuen välineistön ja laitteistojen lisääminen ja ajanmukaistaminen on edelleen pysähdyksissä.</p>	<p>Toteutus meneillään</p> <p>Pitkäkestoista kehittämistyötä</p> <p>Ei toteutunut</p>

Tarkastuslautakunta perehtyi palvelualueen tilanteeseen tarkastuskäynnillään 29.9.2010. Ongelmiksi palvelualue näkee raportointijärjestelmien kehittämättömyyden ja ajantasaisuuden puutteen. Vertailu (Benchmarking) muihin kuntiin on myös vaikeaa, kun valtakunnalliset tiedot saadaan vasta loppuvuodesta. Tilaajan ja tuottajan rooleissa on selkiytymättömyyttä. Myös fyysinen etäisyys on aiheuttanut ongelmia. Tarkastuslautakunta esittää, että organisaatiouudistusten yhteydessä ongelmiin haetaan toimivat ratkaisut ja konsernihallinnon sekä toimialan yhteisillä toimilla parannetaan raportointijärjestelmiä.



Kuva 4

Entinen Valkealan kunnantalo
Tarkastuslautakunta tutustui 29.9.2010 lasten ja nuorten palvelualueeseen



Kuva 5

Entinen Valkealan kunnanvaltuuston kokoushuone, joka on toimisto käytössä

Toisen asteen koulutuspalvelut**Palvelualueen talous**

Toimintatulot ylittyivät, ja syynä oli aikuiskoulutuksen laajuus, toteutuma oli 103,8 %. Toimintamenot ylittyivät lisämäärärahasta huolimatta, toteutuma- % 104,8. Toimintakate (sitova) oli 0,4 milj. € talousarviota huonompi.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
2. asteen yhtenäinen hallintojärjestelmä.	KSAO:lle lukioiden kanssa yhtenäinen Primus -järjestelmä syksyllä 2010	Toteutunut Käyttöönotto meneillään. Tarkastuslautakunnan arviointikokous 23.3.2011.
Ammatillisen koulutuksen uudet tutkintovaatimukset käytössä.	Tutkintovaatimuksen käytössä	Toteutunut
Erityisen tuen palvelujen kehittäminen 2. asteella.	Resursseja erityisen tuen palveluiden kehittämiseen ei ollut.	Ei toteutunut Resurssipula
Kaksois- ja kolmoistutkintojen järjestämismalli toimiva.	Yhdistelmäopintojen lukio-osuus keskitettiin KSAO:n liiketalouden yksikköön, joka selkeytti sekä palvelua että opiskelijoiden opintoja.	Toteutunut
Ammatillisen koulutuksen laatujärjestelmän kehittämistyö etenee.	KSAO:ssa aloitettiin toiminto/laatu-järjestelmätyö marraskuussa 2010 (ma. laatu päällikkö)	Käynnistyi marraskuussa, KSAO:n määräaikainen laatu päällikkö.
Parantuva ilmapiiri	KSAO:n tervehdyttämisryhmä sai työnsä päätökseen. Ilmapiirin kehittymistä seurataan kuukausittaisissa palavereissa.	Toteutunut Toimenpiteet meneillään
Vähenevät poissaolot	Ei vielä toimivaa seurantajärjestelmää.	Ei eksaktia tietoa, tietojärjestelmät puutteelliset
Asiakasprosessit on kuvattu ja analysoitu sekä kehittämistoimenpiteet sovittu.	Johtuen toimintojärjestelmätyön käynnistymisen viivästyisestä prosessikuvaustyötä ei vielä päästy käynnistämään.	Ei toteutunut, liitetään laatu/toimintojärjestelmätyöhön

Tarkastuslautakunta perehtyi toisen asteen koulutuksen asioihin arviointikokouksessa 23.3.2011. Uusimmassa yhteishaussa painopiste siirtyi entistä enemmän ammatillisen koulutuksen suuntaan. KSAO:n vetovoimaluku kasvoi (2011) 1,44:een (ensisijaiset hakijat/aloituspaikka). Lukion vastaava aleni 0,86:een. Toiminnalliset tavoitteet ovat toteutuneet osittain. Resurssien löytämiseen erityisen tuen palveluihin tulee paneutua, jotta syrjäytymiskehitystä voidaan estää.

Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut**Palvelualueen talous**

Toimintatulot ylittyivät noin 1 milj. €:lla, toteutuma- % 105,2. Toimintamenot alittuivat, toteutuma- % 98,4, joten toimintakate (sitova) oli suunniteltua 1,3 milj. € parempi.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Minun Kouvolani-ajattelu toteutuu monin tavoin palvelualueella.	Palveluverkkoselvityksiin osallistuttiin. Yhteistyötahojen kanssa suunniteltiin toimintaa.	Toteutunut tavoitteen suunnassa
Toimintayksikön tai tiimin osaamiskartoitukset.	Työtyytyväisyysmittaus toteutettiin loppuvuodesta. Koulutuspäiviä seurattiin. Osaamiskartoitus tehtiin tieto- ja viestintäteknikassa.	Toteutunut pääosin
Sopimukset yhteistyötahojen kanssa palveluiden järjestämisestä.	Yhteistyötä tehtiin eri tahoille suunnitelmallisesti. Asiakaspalautetta kerättiin, järjestelmää kehitetään edelleen.	Toteutunut Toteutunut
Tilojen arviointi alkaa	Tilojen arviointi kohdistui yksittäisiin tiloihin.	
Osallistuminen valtakunnalliseen selvittelytyöhön.	Kirjasto osallistuu valtakunnalliseen selvittelytyöhön. Kulttuuripalvelut mukana Kuntaliiton indikaattori-työssä.	Toteutunut

Tarkastuslautakunta perehtyi palvelualueen asioihin Valkealassa 29.9.2010. Tavoitteet ovat suurelta osin toteutuneet. Palvelualueen johtamisongelmien selvittelyyn on käytetty asiantuntija-apua ja ongelmat ovat korjautumassa.

8.2.3 Perusturva**Perusturvapalvelujen johtokunta****Perusturvapalvelujen talous**

Toimintatuotot ylittyivät tarkistetusta talousarviosta 4 milj. €:lla, toteutuma oli 102,9 % ja toimintamenot ylittyivät 3 milj. €:lla, toteutuma- % 102,1. Toimintakate oli noin 1 milj. € tarkistettua talousarviota parempi. Talousarviomuutos oli 7,5 milj. €.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Tasapainoinen talous ja tuottavuuden kasvu +1 %:a	Prosessikuvaukset ovat meneillään ja ne ovat osaltaan parantamassa tuottavuutta.	Tuottavuuden kehittymistä ei ole mahdollista vielä nykyisillä tiedoilla mitata.
Uusien toimintatapojen ja sähköisten asiointimahdollisuuksien käyttöönotto	Palvelurakenteen muutosta ollaan parhailaan toteuttamassa.	Käytännön toteutukset pidemmällä aikavälillä. Toteutus meneillään
Uusien prosessien ja rakenne muutosten käyttöönotto	Resurssien niukkuus on siirtänyt joidenkin innovaatioiden toteutusta.	Toteutus on siirtynyt pidemmälle aikavälille.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Riittävät resurssit palvelutuotannossa sekä henkilökunnan osaamisen lisääminen.	Henkilökunnan osaaminen on vahvistumassa. Monien tuotannon muutos-hankkeiden takia asiakastytyväisyyskyselyjä on jouduttu siirtämään myöhemmäksi.	Toteutunut Asiakastytyväisyyskyselyt eivät ole toteutuneet.

Tarkastuslautakunta paneutui perusturvan toimialueen asioihin Marjoniemessä 24.11.2010. Vuositavoitteet ovat toteutuneet vain osittain, mikä johtuu osittain tavoitteiden pitkäjänteisyydestä. Niitä arvioidaan koko valtuustokauden periodilla.

Perusturvapalvelujen johtokunta(hallinto)

Palvelualueen talous

Toimintatuotot ovat alittuneet, toteutuma oli 97,2 % ja toimintamenot alittuneet, toteutuma- % 97,9.

Terveydenhuolto

Palvelualueen talous

Toimintatulot ylittyivät toteutuma- %:lla 106,1 eli 2,4 milj. €:lla ja toimintamenot ylittyivät 2,3 milj. €:lla. Toimintakate, joka on sitova, oli tarkistettua talousarviota parempi 0,1 milj. €. Talousarviotarkistus oli 1,5 milj. €.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Tavoitteet, toiminta ja talous tasapainossa.	Muutetun talousarvion käyttökateen toteutuma on +107 000 euroa.	Toteutui tarkistetun talousarvion puitteissa
Keskeiset toimintaprosessit ovat kuvattu.	Keskeisten prosessien kuvaukset ovat valmiit.	Toteutunut
Yhtenäisten hoitokäytäntöjen käyttöönotto on aloitettu, nimikemuutokset, työtehtävien uudistaminen, uusia vakansseja, työnkierto, uudelleen sijoitukset.	Käytäntöjä on yhtenäistetty	Toteutunut Pitkäjänteistä kehittämistä
	Työnjakoa ja toimintamalleja on muutettu mm. vastaanottoiminnassa, suun terveydenhuollossa ja psykiatrian avovastaanotolla.	Toteutunut Jatkuvaa kehittämistyötä
	Tehostettu lääkirirekrytointia	Toteutunut Tulokset realisoituvat pidemmällä aikavälillä

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
<p>Palvelusopimus ohjaa palvelutuotantoa</p> <p>Keskeiset palvelut tuotteistettu</p> <p>Ensimmäisen tuotantoa ohjaavan palvelusopimuksen toteutuminen</p> <p>Osallistutaan yhteisen th-strategian valmisteluun</p> <p>Esimiestyö tukee yhteistyön ja osaamisen kehittämistä</p> <p>Toiminnan tavoitteet ovat esimiehillä yhtenevät ja selkeät</p> <p>Lähiesimiesten osaamista kehitetään ja lähiesimiesten työtä tuetaan</p> <p>Toiminnan tavoitteet on sovittu, kirjattu ja ymmärretty Kehityskeskustelut vuosittain Täydennyskoulutus Vertaistuki- ja johdon työnohjaus Suunnitelmallinen esimieskoulutus aloitettu</p>	<p>Toteutunut</p> <p>Keskeisten palvelujen tuotteistuksen ensimmäinen kierros on valmistunut.</p> <p>Tuotteistuksen valmiit mallit kattavat 50 % palvelualueen menoista, valmisteilla olevat mukaan lukien 94 %.</p> <p>Jatkossa kehitetään edelleen eri tuotteistusmalleja.</p> <p>Mittaristoja kartoitettu ja seuranta on näin ollen voitu tarkentaa.</p> <p>Toteutunut</p> <p>Esimiesten koulutuskartoitus on tehty. Koulutusta on järjestetty omana toimintana.</p> <p>Toiminnan tavoitteet on sovittu palvelusopimuksella ja kehityskeskusteluissa.</p> <p>Esimieskoulutus on käynnistynyt. Esimiesten koulutustarvekartoitus tot. elo-syyskuussa.</p>	<p>Toteutunut</p> <p>Tuotteistusta toteutettu laajasti Työ jatkuu</p> <p>Toteutunut Palvelustrategia kv 14.3.2011.</p> <p>Toteutunut</p> <p>Toteutunut</p> <p>Toteutunut</p>
<p>Täydennyskoulutussuunnitelma laadittu</p> <p>Työkiertoon kannustus ja sen suunnittelu</p> <p>Yhteistyötä kehitetty</p>	<p>Hoitohenkilöstön ja euro- ja erikoistuvien lääkärin osalta tot.</p> <p>Yhteistyö toteutunut AMK</p> <p>Helsingin yliopisto; AKA-tk, koulutusyliääkäri</p>	<p>Toteutunut</p> <p>Toteutunut</p> <p>Toteutunut</p>

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Kiireettömässä hoidossa valtakunnalliset hoitoon pääsyn kriteerit toteutuvat.	Toteutuu	Toteutunut Ks. myös tilaaja
Puhelinpalvelujen toimivuus		Puhelinteknisen saavutettavuuden seuranta. Arkiaamuisin klo 8.00 – 10.00 välisenä aikana on ilmennyt ongelmia.
Palvelut tasalaatuiset		
Henkilöstöresursseja vahvistetaan ennaltaehkäisevään toimintaan	Kouluterveydenhuoltoon lisätty 1 lääkäri 1.8. alkaen (2 esitetty) ja 2 terveydenhoitajaa (4 esitetty).	Toteutunut tavoitteen suunnassa

Tarkastuslautakunta perehtyi terveystoimeen 24.11.2010. Terveyskeskuksen palveluiden toteutumista on selvitetty palvelutakuun toteutumisen ohella myös asiakasulottuvuutta kuvaavalla kuntapalvelututkimuksella. Jälkimmäisestä on raportoitu arviointikertomuksessa sivulla 7. Palvelutakuu on pääosin toteutunut. Muut tavoitteet ovat toteutuneet suurelta osalta.

Kotihoito ja vanhuspalvelut

Palvelualueen talous

Toimintatulot toteutuivat, toteutuma- % 99,9, toimintamenot alittuivat lievästi tarkistettuun talousarvioon verrattuna, toteutuma- % 99,1. Toimintakate, sitova, alittui 0,5 milj. €:lla. Talousarviomuutos oli 3,2 milj. €.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Uusi 59 -paikkainen asumispalveluyksikkö Arviointi- ja kuntoutusyksikön perustaminen	Marjonien palveluasunnot II otettiin käyttöön 1.11. lukien. Arviointiyksikön kaikkien paikkojen muuttaminen akuuttipaikoiksi ei onnistunut.	Toteutunut Tavoite ei täysin toteutunut
Kotiutustiimin toiminnan vakiinnuttaminen Vanhuspalvelujen lääkäripalveluja on lisätty	Kotiutustiimi toimii koko vuoden tilapäisen henkilöstön varassa. Lääkäriin virka on edelleen täyttämättä hakijoiden puutteen vuoksi.	Ei toteutunut Ei toteutunut
Kotihoidon palveluvalikko on määritelty, hoivahoidon sulauttaminen osaksi asumispalveluja.	Kotihoidon palveluverkko on otettu käyttöön. Hoivahoidon toiminnalliset muutokset ovat käynnissä ja esimiehenä toimii asumispalvelujohtaja otona.	Toteutunut Toteutunut Muutostyö pitkäaikaisempi prosessi
Muistipoliklinikan toimintamallia on vahvistettu, senioriterveysneuvonnan toimintamalli vakiintunut.	Muistipoliklinikan henkilöstölisäysten vuoksi toiminta on tehostunut, vaikka ensikäyntijono on vielä n. 8 kk. Senioriterveysneuvonta on vakiintunut pääasiassa ikäasemalle. Hyvinvointipalvelujen teemapäiviä on toteutettu eri alueilla 56, kävijöitä 1 289.	Toteutunut tavoitteen suunnassa, joskin tavoite ei vielä toteutunut. Toteutunut

Tarkastuslautakunta toteaa, että tavoitteet ovat osittain resurssipulan takia jääneet toteutumatta. Palvelualueella toteutettujen asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset olivat hyviä ja kertoivat nousevasta tyytyväisyydestä palveluihin. Etenkin henkilökunnan suhtautuminen niin potilaisiin kuin omaisiinkin oli korkealla tasolla. Tarkastuslautakunta toteaa tyytyväisyydellä myönteisen kehityksen. (Asiakastytyväisyyskysely 2010, Kotihoito ja vanhuspalvelut)

Aikuissosiaalipalvelut

Palvelualueen talous

Toimintatulot ylittyivät 1,3 milj. €:lla, toteutuma- % 105,5 ja toimintamenot ylittyivät 1 milj. €. Toimintakate (sitova) oli 0,3 milj. € tarkistettua talousarviota parempi. Talousarviotarkistus oli 1,6 milj. €.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Keskeiset palvelut on tuotteistettu ja hinnoiteltu.	Suurin osa asumispalveluista on tuotteistettu ja hinnoiteltu, työtoiminnan ja sosiaalityön tuotteistaminen hinnoittelua vaille valmis, 27 %.	Toteutunut tavoitteen suunnassa. Edennyt suunniteltua hitaammin. Talan arviointikäynti 24.11.2010.
Uusia aktiivisia ja kuntouttavia työtapoja on kehitetty ja otettu käyttöön.	Avotyön osuutta on kehitetty ja lisätty.	Toteutunut
Toimivat yhteistyökäytännöt	Osallistuttu työvoimapolitiittisen ohjelman valmisteluun	Toteutunut
Keskeisten asiakaslähtöisten palveluprosessien kuvaus ja asiakassegmentointi	Toteutunut osittain	Toteutunut osittain
Pihlajiston asumispalveluhankkeen käynnistyminen	Hankehakemus valmisteltu uudelleen ja jätetty	Siirtynyt hanke
Kumpulan asumispalveluhankkeen suunnittelu	Hankehakemus valmisteltu uudelleen ja jätetty	Toteutunut
Tuetun asumisen toimintamallin kehittäminen	Tuetun asumisen toimintamallin kehittäminen on alkanut osana Mielen avain –hanketta.	Toteutunut
Salmentöyryntien asumispalveluhankkeen suunnittelu	Hankkeen suunnittelu on jatkunut ja hankehakemus on jätetty.	Toteutunut
Kuntolan toimintakeskuksen käynnistyminen omana toimintana	Toteutunut	Toteutunut
Työtoiminnan kehittämissuunnitelman laatiminen	Nykytilan kartoitus valmistunut ja sen pohjalta sovittu jatkotyöstäminen.	Toteutus meneillään
Yhteistyö siirtynyt Kouvolan korttelikotiyhdistykselle	Toteutunut	Toteutunut
Ostopalvelusopimukset tehty kolmannen sektorin palveluntuottajien kanssa.	Toteutunut	Toteutunut

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Toiminnan ja työnjaon selkeyttäminen	Uusi toimintamalli työstetty ja juurruttaminen käytäntöön alkanut.	Toteutunut
Toimitilojen toimivuuden ja turvallisuuden parantaminen	Suurimmassa osassa työyksiköitä pelastussuunnitelmat laadittu ja ergonomiaselvitykset käynnistyneet.	Toteutunut pääosin
Johtamis- ja esimieskoulutukset ovat käynnistyneet	Toteutunut osittain (25 %)	Toteutunut osittain
Henkilöstön osaamiskartoitus - työ on käynnistynyt	Johtamis- ja esimiestyön osaamiskartoitus tehty. Henkilöstön kehittämissuunnitelma valmisteilla.	Toteutunut
Sosiaalityön kelpoisten työnhakijoiden jatkuva rekrytointi	Toteutunut Työssä olevien kelpoisten sosiaalityöntekijöiden osuus 47 % (sis. johtavat sosiaalityöntekijät)	Toteutunut
Palvelusuunnitelmien laatimisen painopisteenä uudet asiakkaat, nuoret ja vammaispalveluasiakkaat.	Toteutunut osittain. Palvelusuunnitelmia 75 %:lla uusista vammaispalveluasiakkaista ja 30 %:lla aikuisosiaalityön asiakkaista.	Toteutunut osittain
Palvelutakuu toteutuu	Vammaispalveluissa palvelutakuu toteutuu päätösten osalta 99 %:sesti. Toimeentulotuessa palvelutakuu toteutuu päätösten osalta 90 %:sesti.	Palvelutakuu ei täysin toteutunut. Ks. myös tilaaja
Systemaattisen asiakaspalauttejärjestelmän kehittäminen	Ei ole toteutunut. Asiakaspalautetta kerätty Bikva-menetelmällä*) kehitysvammaisilta asumispalveluasiakkailta.	Ei toteutunut

*) BIKVA-menetelmä (Asiakslähtöinen palvelun ja laadun arviointimenetelmä)

Tarkastuslautakunta toteaa, että palvelualueen tavoitteet ovat osittain toteutuneet. Palvelutakuun toteutuminen ei kuitenkaan täysin onnistunut. Vammaispalveluissa ollaan lähempänä täydellistä toteutumista.

Lapsiperhepalvelut

Palvelualueen talous

Toimintatulot ylittyivät, toteutuma- % 105,9 ja toimintamenot ylittyivät, toteutuma- % 105,0. Toimintakate (sitova) oli tarkistettua talousarviota 1,2 milj. € parempi. Talousarviotarkistus oli 1,2 milj. €.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Prosessikuvaukset on tehty ja oma mittari rakennettu.	Prosessikuvaukset on tehty niissä palveluissa, jotka on tuotteistettu.	Toteutunut osittain

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Kasvatus- ja perheneuvonta, jälkihuolto, perhetukikeskus, lasten sijaishuolto, lastensuojelutarpeen selvitys ja perhekuntoutus on tuotteistettu.	Kasvatus- ja perheneuvonnan, lastensuojelun avopalvelujen, lasten sijaishuollon sosiaalityön, jälkihuollon ja perhetukikeskuksen tuotteistukset ovat valmiina. Hinnoittelua vielä viimeistellään. Perhekuntoutuksen tuotteistaminen on siirretty vuoteen 2011. Tuotteistuksen valmiit mallit kattavat 41 % palvelualueen menoista, valmisteilla olevat mukaan lukien 93 %.	Toteutunut osittain
<p>Lastensuojelun avopalveluihin on lisätty sosiaaliohjaajia.</p> <p>Perhetukikeskuksessa on lastensuojelulain edellyttämä henkilöstö.</p> <p>Lääkärin työpanoksen saatavuus perheneuvolaan on turvattu.</p> <p>Vakanssit on saatu täytettyä. Pätevien sosiaalityöntekijöiden osuus on noussut.</p> <p>Kartoitus on aloitettu kaikissa palveluyksiköissä, kehittämistarpeet on koottu palveluyksiköittäin ja yhteinen koulutussuunnitelmakehys on luotu.</p>	<p>Lastensuojelun avopalveluissa on työskennellyt kaksi määräaikaista sosiaaliohjaajaa. Lastensuojelutarpeen selvityksistä vain 68 % on pystytty tekemään lain edellyttämässä määräajassa.</p> <p>Henkilöstön määrä täyttää lastensuojelulain säännökset.</p> <p>Lääkäripalveluja on saatu ostopalveluina, lisäksi on käytetty lastenpsykiatriaan erikoistuvan lääkärin palveluja syyskaudella.</p> <p>Pätevien sosiaalityöntekijöiden osuus ei ole lisääntynyt. Vuoden lopussa lastensuojelun palveluyksiköissä pätevien osuus oli 52 %.</p> <p>Kehittämistarpeet on koottu palveluyksiköittäin. Koulutussuunnitelmien koonti siirtyi vuodelle 2011.</p>	<p>Resurssilisäys Palvelutakuu ei toteutunut. Ks. myös tilaaja.</p> <p>Toteutunut</p> <p>Toteutunut</p> <p>Ei toteutunut</p> <p>Toteutunut osittain</p>

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Kiireellisen lastensuojelutarpeen arvio tehdään aina 7 vrk:n sisällä.	Kiireellisistä lastensuojelutarpeen arvioista tehtiin määräajassa 92 %.	Ei toteutunut, palvelutakuukriteeri Ks. myös tilaaja
Työntekijät liikkuvat tarpeen mukaan eri toimipisteissä.	Asiakaspalautetta on kerätty lomakkeilla ja työntekijät saavat sitä henkilökohtaisesti asiakkaita kohdatessaan. Asiakkaat ovat arvostelleet hidasta palveluun pääsyä. Työntekijät ovat pitäneet vastaanottoja eri toimipisteissä tarpeen mukaan.	Toteutunut
Perheasioiden sovittelua tekevät työntekijät on perehdytetty.	Kaikki sovittelua tekevät työntekijät on perehdytetty.	Toteutunut
Perhekuntoutuksessa tehdään myös intensiivistä perhetyötä.	Omalla henkilöstöllä ei ole pystytty tekemään intensiivistä perhetyötä. Palveluita on ostettu 23 perheelle.	Ei toteutunut
Sijaisperheiden tuki on vahvistunut ja avoinna ollut sosiaalityöntekijän virka on täytetty.	Sijoitetuista lapsista perhehoidossa on 49 %. Sijaisperheiden tukea on vahvistettu. Avoin sosiaalityöntekijän virka on täytetty syyskuussa 2010. Perhesijoitusten osuus uusissa sijoituk-sissa oli 35 %.	Toteutunut
Perhetukikeskuksen toiminta on kilpailukykyinen ostopalveluiden kanssa. Perhetukikeskukseen on lisätty yksi ohjaajan vakanssi.	Ohjaajan vakanssi on saatu lisättyä. Perhetukikeskuksessa on muutettu kuntouttavan hoidon paikkoja vastaanottopaikoiksi, mutta ostopalvelujen määrää ei ole pystytty vähentämään kasvaneen sijoitustarpeen takia.	Toteutunut osittain

Tarkastuslautakunta toteaa, että palvelutakuun toteutumisessa on edelleen suuria ongelmia. Palvelutarpeen nousun takia resurssien lisääminen näyttää välttämättömältä. Tarkastuslautakunta korostaa kuitenkin myös ennaltaehkäisevän ja perheiden omaehtoisen toiminnan merkitystä palvelutarpeen kasvun rajoittamiseksi.

9. LIKELAITOKSET

Kouvolan Veden johtokunta

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Korvaus peruspääomasta	Tuloutus peruspääomasta 978 900 € ja korko lainoista 4 %	Toteutunut
Jätevesien käsittelyssä, ympäristölupaviraston määrittelemien lupaehtojen täyttäminen.	Mäkikylän puhdistamolla on aloitettu puhdistamon saneeraus ja laajentaminen jätevesien puhdistamisen keskittämiseksi ja tyepoiston osalta tiukentuneiden lupaehtojen mukaisen tuloksen saavuttamiseksi.	Toteutunut
Lietteen käsittely	Kymen Bioenergia Oy rakentaa Mäkikylän jätevesipuhdistamon viereen biokaasulaitosta, jonne puhdistamolta tuleva liete jatkossa toimitetaan. Kouvolan kaupunki/ Liikelaitos Kouvolan Vesi on osakkaana yhtiössä hulevesien hallintaan liittyen on osallistuttu Helsingin yliopiston johtamaan Stormwater-hankkeeseen (EU-projekti)	Toteutunut
Talousveden laadun säilyttäminen ja toimittaminen kuluttajille vaatimukset täyttävänä	Veden laadun tarkkailun vaatimat laboratoriotutkimukset on tehty talousveden terveydellisen laadun valvonnan osalta KCL Kymen Laboratorio Oy:ssä	Toteutunut

Toiminnalliset tavoitteet ovat toteutuneet. Tarkastuslautakunnan muut havainnot ovat jäljempänä raportoidussa muistiossa.

Tarkastuslautakunta paneutui arviointikokouksessaan 23.2.2011 Kouvolan Vesi liikelaitoksen tilanteeseen ja liikelaitoksen toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumiseen. Tarkastuslautakunnalle esiteltiin samassa yhteydessä sisäisen tarkastuksen tarkastusraportti 24.11.2010. Sisäinen tarkastus on tarkastanut erityisesti hankintoihin liittyviä toimivaltuuksia.

Arviointikokouksessa käsiteltiin liikelaitoksen toimintaa laajasti. Laitoksen perustehtäviä, joita ovat korkealaatuinen ja terveydelliset vaatimukset täyttävä, puhtaan veden toimittaminen sekä viemäriverien johtaminen ja jätevesien käsittelystä huolehtiminen ympäristön kannalta kestävästi. Toiminnan todettiin olevan hyvällä tasolla ja sitä koskevat valvontajärjestelmät ja niihin liittyvät korjausmekanismit kunnossa.

Liikelaitos investoi parhaillaan Mäkikylän vedenpuhdistamon laajentamiseen ja saneeraamiseen sekä siirtoviemärin rakentamiseen Akanojalta Mäkikylään. Kun investointi toteutetaan, voidaan luopua Akanojan puhdistamosta. Laitoksen toiminnassa investoinnilla tavoitellaan n. 600 000 - 700 000 €:n säästöjä. Investointi on jonkin verran myöhästynyt ja hankinnasta on meneillään markkinaoikeusprosessi. Viivästyminen on vaikuttanut myös Kouvolan Vesi liikelaitoksen vuoden 2010 tulokseen poistojen alittumisen kautta.

Liikelaitoksen tulos vuonna 2010 oli alkuuperäistä talousarviota noin 0,8 miljoonaa euroa parempi. Liikevaihto kasvoi lähes 15 % ja liikelaitos tuloutti sovitun mukaisen korvauksen peruspääomasta. Huomio kiinnittyy siihen, että toimintakertomuksessa ei ole vertailutietoa myynnin volyyymista vuo-

delta 2009. Arvioinnissa tuli esille, että henkilöstömenoissa oli suuri ero talousarvion ja toteutuneiden menojen välillä. Tilinpäätösvertailu vuoteen 2009 kertoo henkilöstömenojen nousseen 3,9 %, mikä on hieman koko kaupungin nousua korkeampi.

Liikelaitoksen toimiva johto on tehnyt toimivaltuuksiin liittyviä ohjeistuksen tarkistuksia, jotka on käsitelty liikelaitoksen johtoryhmässä 24.1.2011.

Tarkastuslautakunta toteaa, että Kouvolan Vesi liikelaitoksen johto on tehnyt oikeansuuntaisia, tarkentavia toimenpiteitä, joilla toimivaltuuksien käyttöä ohjataan voimassa olevien säännösten ja hyvän hallintotavan mukaisiksi. Tarkastuslautakunta esittää kuitenkin huolensa meneillään olevan valitusprosessin mahdollisesti kaupungille aiheuttamista kustannuksista ja toteaa taloudellisen riskin olevan todellinen.

Pohjois-Kymen Tieto

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Määritellään ICT-palveluprosessit uudelleen toiminnan tehostamiseksi ja otetaan tärkeimmät uudistukset heti käyttöön.	Uusi tuotteistus on valmiina käytöön otettavaksi. Uudet vasteaikoihin perustuvat toiminnot on jo otettu käyttöön.	Toteutunut pääosin
Hankeluettelo ja toteutettuja hankkeita.	Sisäisiä verkkoasiointipalveluja toteutettu 2 kpl, kuntalaispalveluja 1 kpl (kts. tietohall. osio)	Toteutunut
Tarvittavien tuotteiden ja palvelujen uudelleen määrittely.	Uusi tuotteistus on valmiina käytöön otettavaksi. Uudet vasteaikoihin perustuvat toiminnot on jo otettu käyttöön.	Toteutunut

Tavoitteet ovat pääosin toteutuneet.

Tilaliikelaitos

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Toimitilojen vuokrausaste 95 %.	98 %	Toteutunut
	Rakennuskannan salkutus on aloitettu.	Toteutunut
Vajaikäyttöisistä tai muuten epäkäytännöllisestä rakennuskannasta luopuminen. 1,85 milj. euron tuotto.	Rakennuksia myytiin 10 kpl ja osakkeita 14 kpl. Tuotto oli 1,134milj. € Pilvilinnan kaupan siirtyminen aiheutti 0,94 milj. euron vajeen.	Toteutunut osittain
Rakentamisessa, peruskorjauksessa ja ylläpidossa huomioidaan elinkaaritalous.	Suunnitteluttamisessa ja rakentamisessa kiinnitetään erityistä huomiota elinkaaritaloudellisuuteen.	Toteutunut
Oman toiminnan tehokkuuden parantaminen.	Oman toiminnan tehokkuuden parantamista jatketaan henkilökunnan kouluttamisella työmotivaation ylläpidolla.	Toteutunut

Tavoitteet ovat pääosin toteutuneet.

Teknisen tuotannon liikelaitos
Johtokunta

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Toimintolaskenta valmis	Toimintolaskenta on valmis kaikissa palvelusopimustenmukaisissa tuoteryhmissä.	Toteutunut
Itsearviointi suoritettu kaikissa pääprosesseissa (6kpl)	Johtoryhmä on tehnyt koko liikelaitoksen itsearvioinnin. Itsearviointi suoritettiin lisäksi viidessä palveluyksikössä.	Toteutunut
Palvelukuvaukset on tehty (10 kpl)	Pääprosessien palvelukuvaukset on tehty.	Toteutunut
Kehityskeskusteluaste 95 %	Arvio työhyvinvointikyselyn perusteella: Johto ja esimiehet 90 %, työntekijät 40 %.	Toteutunut pääosin vain esimiesten osalta

Kehityskeskustelujen laajentaminen koskemaan laajemmin myös työntekijätasoa on selkeä kehittämiskohde liikelaitoksen johtamisessa.

Yhteiset tukipalvelut

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Palvelutuotteiden hinta vuoden 2009 tasossa	Palveluiden hinnat vuoden 2009 tasossa. Pieniä lisäyksiä kirjausmuutoksissa (Tapa, PKT, vuokrat)	Raportoinnin perusteella ei vielä mahdollista arvioida.
Henkilöstön määrä vuoden 2009 tasossa	Henkilöstön määrä 2009 tasossa (23 htv)	Toteutunut v. 2009 tp 29 htv, v. 2010 25,5 htv.
Optimoidaan työtehtäviä suoritteiden mittaamisen perusteella.	Työajan seuranta tehtiin yhden kuukauden ajan. Tuntikirjausjärjestelmän kehittäminen aloitettiin.	Toteutunut tavoitteen suunnassa
Suoritetaan palvelutyytyväisyysmittaus.	Palvelutyytyväisyysmittaus tehtiin 3/2010. Tyytyväisyys asteikolla 1-5 oli 3,9.	Toteutunut
Puuttuvat prosessit kuvataan ja kuvatut täydennetään.	Tuotannon ja tilaajan välisen laskutuksen prosessi kuvattiin. Henkilöstöprosessin kuvaus tehdään 2011.	Toteutunut osittain

Tarkastuslautakunta toteaa, että tavoitteet pääosin ovat toteutuneet.

Rakennuspalvelut

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Kustannusten alenema 2 %/yksikkö	Kaukokäyttöjärjestelmiä on yhdistetty. Tilaus-, raportointi- ja seuranta-järjestelmä on pilottikäytössä.	Raportoinnin perusteella ei ole mahdollista vielä arvioida.
Keskiarvoa paremmat tulokset	Toimenkuvia on uusittu ja yhtenäistetty. Työhyvinvointikyselyn tulokset ovat keskiarvoa paremmat.	Toteutunut

Kustannustavoitteen arviointi siirtyy myöhemmäksi.

Aluepalvelut

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Yksikkökustannus alempi kuin 2009	Tavoite ei toteutunut runsaslumisen talven takia.	Ei toteutunut olosuhteista.
Heikentyneitä osa-alueita parannetaan	Asiakastytyväisyys on edellisen kyselyn tuloksiin verrattuna lähes ennallaan.	Kaikilta osin ei toteutunut, vertaa tutkimuksen yhteenveto.

Tavoitteet toteutuivat vain osittain.

Käyttäjäpalvelut

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Ruokapalvelut		
Tavoitetaso 3,9	Kouluterveyskysely 1 700 vastaajaa. Kouluruokailukysely 600 vastaajaa; sanallinen arviointi.	Ei ole mahdollista arvioida tavoiteasteikolla.
Reklamaatioiden määrä vähäisempi kuin v. 2009	Reklamaatiot 27 kpl/v	Vertailutiedot puuttuvat
Moniosaamisen kehittyminen	Koulutuspäivien osallistujat 370 hlöä. Erikoisammattitutkintoja suorittaa 8 hlöä, jatkuu v. 2011.	Toteutunut

Tavoitteet toteutuivat vain osittain.

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
Puhtauspalvelut		
Tavoitetaso 3,9	Koulusiivouksen asiakastytyväisyys 3,3 (asteikko 1-4).	Toteutunut alle tavoitteen
Reklamaatioiden määrä vähäisempi kuin v. 2009	Reklamaatiot 16 kpl/v.	Vertailutiedot puuttuvat
Tavoitetaso 3,8	Työtyytyväisyys 6,42 (asteikko 1-10).	Toteutuma alle tavoitteen
Työkykyindeksi 38	Ei mitattu.	Ei toteutunut

Tavoitteet eivät toteutuneet.

Logistiikkapalvelut

Tavoite 2010	Seuranta/toimintakertomus	Tarkastuslautakunnan arvio
50 % kalustosta mobiiliohjauksessa	Logistiikan kuljettajien käyttämä kalusto n. 90 % mobiiliohjauksessa.	Toteutunut
Toimintolaskenta valmis	Valmis	Toteutunut
Asiakaslähtöinen imago	Kesken	Ei toteutunut

Tavoitteet toteutuivat osittain.

10. KONSERNI

10.1 Konsernivalvonta ja - ohjaus

Konsernivalvontaa varten on hyväksytty asiakirja ”Kouvolan kaupungin konserniohjeet ja hyvä hallinto- ja johtamistapa Kouvola-konsernissa”, joka ohjaa konsernin toimintaa. Tarkastusyksikkö on seurannut kaupunginhallituksen ja kaupunginhallituksen konsernijaoston päätöksentekoa esityslista- ja pöytäkirjaseurannalla. Päätöksenteko on ollut asianmukaista ja ohjaus periaatteiden mukaista. Omistajatavoitteiden puutteellisuus tosin vaikeuttaa systemaattista ohjausta ja asiaan onkin tulevina vuosina syytä kiinnittää jatkuvaa huomiota.

10.2 Konserniyhtiöiden tavoitteiden toteutuminen

Konserniin kuuluu neljä 100 % -omisteista tytäryhteisöä, joiden merkitys konsernissa on suuri. Ne ovat Kouvola Innovation Oy, Kouvolan Asunnot Oy, Kouvolan Teatteri Oy ja KSS Energia Oy. Niiden tavoiteasettelu on yhtiöiden toimialan erilaisuudesta johtuen varsin paljon toisistaan poikkeava. Selkeiden omistajatavoitteiden puuttuminen on aiheuttanut sen, että tarkastuslautakunta ei ole voinut arvioida yhtiöiden toimintaa tästä näkökulmasta.

Tavoitteiden toteutumisesta on raportoitu yhtiöiden tilinpäätöksissä. Ulkoinen tarkastusyksikkö on käynyt tilinpäätökset lävitse ja toteaa yleishavaintona, että tavoitteet eivät ole täysin toteutuneet. Merkittävimmät poikkeamat liittyvät taloudelliseen tulokseen tai asiakastytyväisyyden tuottamiin tuloksiin.

11. MUUT HAVAINNOT

11.1 Koulukuljetukset vuonna 2010

Tarkastuslautakunta perehtyi kokouksessaan 29.9.2010 koulukuljetusten problematiikkaan. Koulukuljetuksissa ilmeni erityisesti uuden lukuvuoden alkaessa syksyllä 2010 suuria ongelmia. Lautakunnalle kerrottiin, että ongelmien perussyynä oli suunnittelutyön myöhäinen käynnistäminen huomioiden tehtävän laajuus. Hankittu ohjelmisto (ReittiGis) on hyvä ja tarkoitukseen soveltuva. Ohjelmistossa ilmeni kuitenkin teknisiä ongelmia, joiden korjaaminen on vienyt runsaasti resursseja. Suunnitteluun oli käytettävissä riittämättömästi henkilöstöresursseja. Oppilashallinto-ohjelman tiedoissa havaittujen puutteiden vaikutuksesta reittiohjelmistossa olevat tiedot olivat vääristyneitä. Koulujen tiedottaminen huoltajille on ollut haasteellista, koska tiedotusverkossa oli ilmennyt tietojen päivittymistä koskevia ongelmia. Ongelmat ovat pääasiassa liittyneet kuljetusten ajalliseen keston, aikaiseen tuloon koululle ja myöhäiseen lähtöön koululta.

Kuljetusreitit ovat myös olleet osittain epätarkoituksenmukaisia. Kuljetusoppilaiden määrä laskentatilanteessa 20.9.2010 oli 1 683, mutta oppilasmäärä vaihtelee jatkuvasti.

Kehittämistoimenpiteinä lautakunnalle esitettiin, että

- yhtenäisenä massana käsittely ja reittien muodostaminen kokonaisuutena ei ole osoittautunut hyväksi toimintatavaksi
- kaupunki jaetaan toimiviksi kuljetusalueiksi
- kaikilta alueilta on haettu järkeviä toimintatapoja yhdessä koulun ja liikennöitsijöiden kanssa
- koulut määrittelevät kuljetustarpeet, tarkistavat omat tietonsa, jonka jälkeen reititysohjelmalla tehdään kuljetusreitit
- koulut tarkastavat vielä reitit, jotta ne ovat mahdollisimman toimivia, jonka jälkeen reitit toimitetaan liikennöitsijöille.

Koulukuljetusten kustannukset muodostavat merkittävän erän perusopetuksen kustannuksista. Vuonna 2009 kustannukset olivat 3 490 000 € eli 18 400 €/koulupäivä. Vuoden 2010 kustannukset olivat tilinpäätöksen mukaan 3 958 325 €.

Tarkastuslautakunta esittää näkemyksensä, että koulukuljetusten järjestäminen tehokkaalla tavalla, mutta myös oppilaiden koulupäivän keston pitäminen kohtuullisena, edellyttää riittävien resurssien varaamisen laajan kaupungin kuljetusten suunnitteluun ja toimeenpanoon. Erityisesti lautakunta haluaa painottaa tiivistä yhteistyötä ja yhteydenpitoa hallinnon, koulujen ja liikennöitsijöiden välillä ja paikallistuntemuksen hyväksikäyttöä toiminnassa.

11.2 Kaupungin konsultointikustannukset

Tarkastuslautakunta teki selvityksen kaupungin konsultointikustannuksista. Tiedot ovat toimialojen antamien tietojen mukaisia. Selvityksen mukaan vuoden 2010 toteutuneet kustannukset olivat noin 1,4 milj. €. Vuonna 2010 käynnistyneistä kesken olevista ja uusista toimeksiannoista koostuu kustannuksia noin 0,6 milj. €. Selvitykseen sisältyy vielä joitakin tiedossa olevien hankkeiden kustannusarvioita, joiden yhteissumma on noin 0,4 milj. €. Kokonaiskustannukset selvityksen mukaan ovat hieman vajaat 2,5 milj. €. Jos arviointiperusteena käytetään esimerkiksi kaupungin keskiarvoa vastaavaa henkilöstökustannusta /vuosi (42 000 €), vastaa summa noin 60 henkilön vuosityöpanosta.

Taulukko 18 Konsultointien kokonaiskustannukset toimialoittain selvityksen mukaan

Toimiala	Kustannukset euroa yhteensä
Konsernihallinto	117 000
Elinkeino	149 000
Tekninen ja ympäristö	595 000
Sivistys	33 000
Perusturva	345 000
Kouvolan Vesi	594 000
Pohjois-Kymen/KS Tieto	4 000
Tilaliikelaitos	611 000
Yhteensä	2 447 000

11.3 Henkilöstön lomauttamista koskeva päätöksenteko

Tarkastuslautakunta haluaa kiinnittää huomiota vuoden 2010 aikana henkilöstön lomautuksia koskevaan päätöksentekoon. Kaupunginhallitus käsitteli 18.1.2010 §:ssä 3 talouden sopeutusohjelman, jossa tavoiteltiin 10,8 milj. €:n säästöjä. Talousarviovaiheessa tehtiin 4,8 milj. €:n säästöt ja kokonaissäästötavoitteeseen pääsy edellytti vielä 6 milj. €:n säästöjä, jotka talousarviovaiheessa jäivät kohdentamatta. Tulosarvioiden mukaan henkilöstömenosäästöjä tuli aikaan saada noin 6 - 7 milj. €.

Kaupunginhallitus käynnisti 1.2.2010 § 24 lomautuksia koskevan yhteistoimintamenettelyn. Yhteistoimintamenettelyn aloittamisesta tehtiin neuvottelukutsu 24.2.2010 ja ilmoitus työvoimaviranomaisille 26.2.2010. Yhteistoimintamenettely alkoi 2.3.2010 ja yhteistoimintavelvoite todettiin päättyneeksi 29.3.2010.

Asia eteni päätöksentekovaiheeseen 12.4.2010 § 124, jolloin kaupunginhallitus päätti äänestyksen jälkeen, että lomautuksia ei toteuteta.

Tarkastuslautakunta toteaa, että kaupunginhallituksen toiminta työnantajan edustajana ei ole ollut johdonmukaista. Kaupunginhallitus on itse edellyttänyt henkilöstömenosäästöjä, käynnistänyt ja läpivienyt runsaasti työtä vaatineen valmistelun ja yhteistoimintamenettelyn, mutta poikennut päätöstä tehtäessä aiemmasta ja henkilöstölle viestitetystä linjasta. Kun tehtyyn päätökseen ei liittynyt vaihtoehtoisia keinoja sovitun säästön aikaansaamisesta, on kaupunginhallitus päätöksellään mitätöinyt suunnitellun säästön saavuttamisen.

12. YHTEENVETO

Kouvolan tarkastuslautakunnan toinen arviointikertomus kuluvaan valtuustokauden aikana on laadittu arviointikokousten, arviointikäyntien, seurantaraporttien, tilinpäätösasiakirjojen ja muiden selvitysten pohjalta. Arviointiin on liittynyt laaja asiantuntijakuuleminen ja informaation hankinta ennakkoon lähetetyillä arviointilomakkeilla. Vuoteen 2010 on korostunut erittäin paljon talouden tilaan ja kaupungin talousasemaan kytkeytyneet erilaiset ja vaihtuvat arviot, jotka ovat vaikeuttaneet suunnittelua, päätöksentekoa ja informaatiosta vedettyjä johtopäätöksiä.

Yhteenvetona ja päähavaintoina vuoden 2010 arvioinnista tarkastuslautakunta esittää:

KAUPUNGIN TALOUDELLINEN ASEMA

Kaupungin taloudellinen asema on odotettua paremmasta tuloksesta huolimatta edelleen liikkumavaraltaan varsin tiukka. Itse kaupungin taseen pieni ylijäämä ei luo merkittävää puskuria ja konsernitaseeseen on kirjattu lähes 34 milj. €:n alijäämä. Myönteisinä asioina voidaan todeta kuntasektorin keskitasoa selvästi pienempi velkaantuminen ja toimintatuottojen sekä verotulojen suhteellisen tyydyttävä kasvu. Vuoden 2010 aikana myös talouskurin on katsottava parantuneen, mikä luo jatkossa perustaa kustannustietoiselle taloudenpidolle, jota tuetaan tuottavuuden parantamiseen tähtäävällä palvelujen järjestämisellä. Tiedossa olevat tulojen menetykset yhdistymisavustusten ja valtionosuusmenetyksen kompensaaation poistumisen johdosta tiukentavat kaupungin taloustilannetta. Metsäteollisuudessa ja sen liitännäiselinkeinoissa meneillään oleva rakennemuutos vaikuttaa työpaikkakehitykseen ja kaupungin väestörakenteen muutos puolestaan palvelutarpeen kasvuun, joten lähivuosina palvelujen järjestäminen ja tasapainoisen kuntatalouden ylläpitäminen muodostavat erittäin haasteellisen toimintakentän.

KAUPUNGIN ELINVOIMA

Yhdistymissopimuksessa kuntaliitoksen yhdeksi peruspäämääräksi asetettiin kaupungin elinvoiman kasvattaminen, jota mitataan väestökehityksellä ja elinkeinorakenteen monipuolistamisella. Kahden toimintavuoden aikana väestön vähenemiskehitys on loiventunut, muttei pysähtynyt ja työttömyyteen sekä työvoimaan liittyvien muuttujien kehitys on ollut valtakunnallista tasoa hitaampaa. Kaupungin elinkeinopolitiikan keinojen saaminen mahdollisimman täysimääräiseen ja tehokkaaseen käyttöön on ensiarvoisen tärkeä elementti kaupungin kehityksen suunnan kannalta. Kaupan alalla nähtävissä olevien positiivisten hankkeiden ohella myös tuotannollisten alojen saaminen nousuun aluetaloudessa on edellytyksenä Kouvolan menestymiselle kaupunkikeskusten välisessä kilpailussa. Lautakunta toteaa, että ajantasaisten työpaikkatietojen puute vaikeuttaa kehityksen kokonaisarviointia, mutta lautakunta kuitenkin pyrkii jokaisessa arviointikertomuksessa tätä ydinasiaa tarkastelemaan.

TAVOITEASETELU JA RAPORTOINTI

Vuoden 2010 arviointityötä on suuresti hankaloittanut, että valtuuston hyväksymät tavoitteet ovat olleet paitsi lukumääräisesti liian suuret myös keskenään varsin eritasoiset. Lautakunta toteaa tyytyväisenä, että vuonna 2010 jäntevästi läpiviedyn strategiatyön tuloksena vuonna 2011 talousarviossa tavoiteasettelua kyettiin merkittävästi parantamaan. Lautakunta korostaa tavoiteasettelussa vaikuttavuuden painottamista, jotta käyttäjä- ja asukasnäkökulma tulee vahvasti esille. Seurantaraportoinnin ohella toimialojen tulee hyödyntää erityyppisiä asiakastytyväisyyskyselyjä, joista Kuntapalvelut 2010 ja Yhdyskuntatekniset palvelut 2010 olivat tarkastuslautakunnan käytettävissä. Toimialoilla tehtiin myös omia asiakastytyväisyyskyselyjä, joiden pohjalta saatiin vähintäänkin suuntaa-antavia tuloksia palvelujen kehityksestä.

PALVELUTAKUUN TOTEUTUMINEN

Perusturvan toimialalla lakisääteinen palvelutakuu ei kaikilta osin toimintavuonna ole toteutunut, kuten raportoinnissa ja lautakunnan arvioinnissa on ao. palvelualueiden kohdalla todettu. Tarkastuslautakunta kiinnittää vakavaa huomiota asiaan ja esittää, että palvelujen suunnittelun ja henkilöstöresurssien kohdentamisen avulla palvelutakuun toteutumisesta huolehditaan.


13. ALLEKIRJOITUKSET

Kouvola 19.5.2011

Tarkastuslautakunta



Jyrki Hyttinen
puheenjohtaja



Teija Honni



Reino Konka



Antti Mäkelä



Sirpa Puujalka



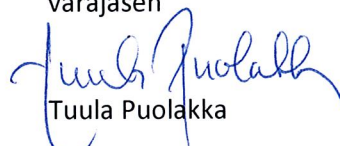
Ensio Töttö
varapuheenjohtaja



Päivi Keppo



Matti Perälä
varajäsen



Tuula Puolakka