



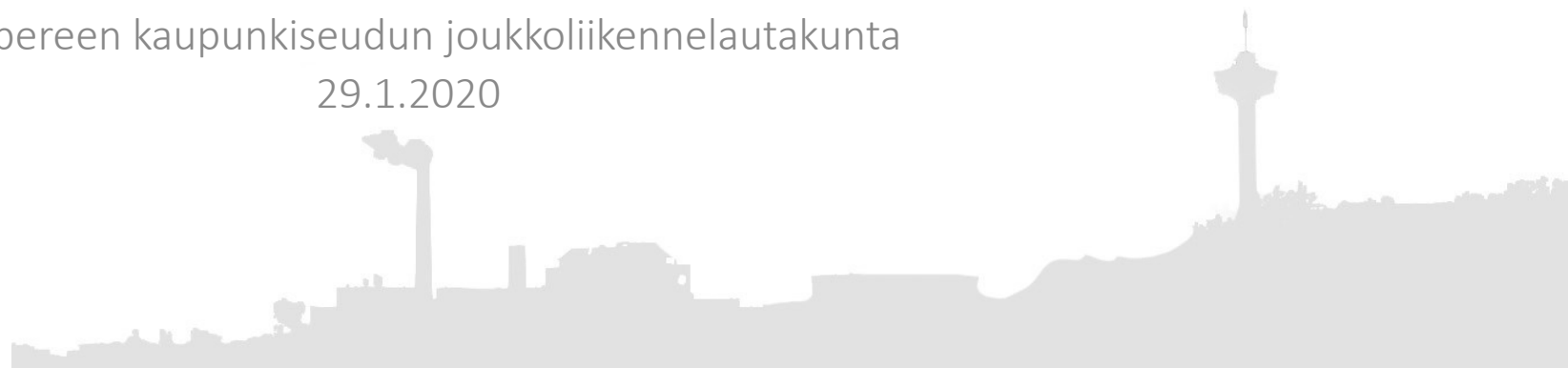
TAMPEREEN KAUPUNKI

Hyvä hallinto- ja johtamistapa

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimintatapa

Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta

29.1.2020



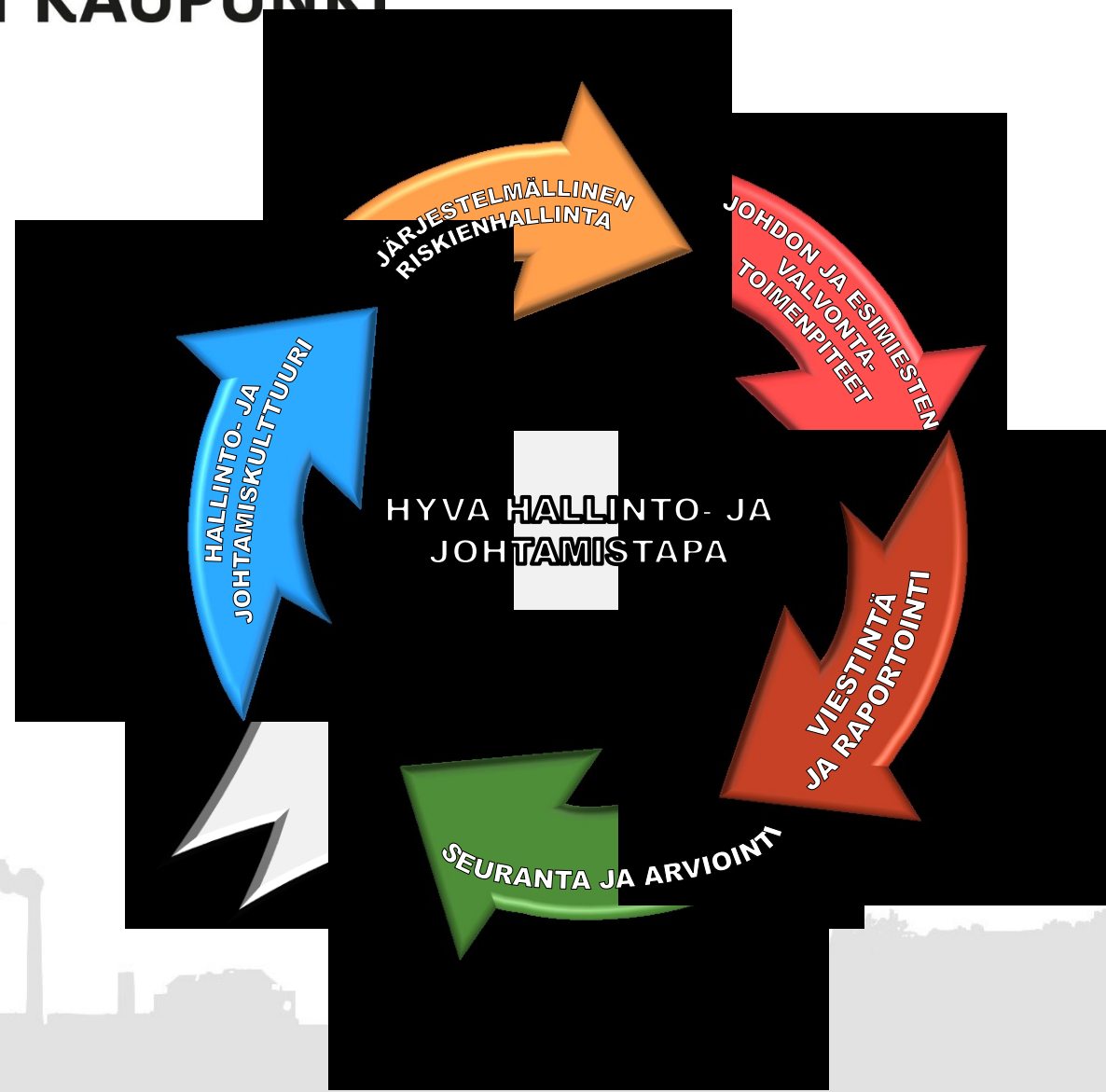


TAMPEREEN KAUPUNKI

Hyvä hallinto- ja johtamistapa sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestäminen ja tuloksellisuus

Kuvaus ja itsearviointi 16.01.2020

Joukkoliikennejohtaja Mika Periviita
palveluryhmän johtaja





Palvelualueen keskeisimmät tehtävät ja toiminta-ajatus

Palvelualueen keskeisimmät tehtävät ja toiminta-ajatus :

- Joukkoliikenteen palveluryhmän tehtävänä on järjestää joukkoliikenne Tampereen kaupunkiseudulla yhteistoimintana kaupunkiseudun kuntien kanssa sekä toimia EU:n palvelusopimusasetuksen sekä kansallisen joukkoliikennelain mukaisena paikallisena toimivaltaisena viranomaisena Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Oriveden, Pirkkalan, Tampereen, Vesilahden ja Ylöjärven kuntien muodostamalla alueella. Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikenne järjestetään tilaaja-tuottaja mallilla, mikä mahdollistaa joukkoliikenteen kehittämisen osana maankäytön ja liikennejärjestelmän kehittämistä. Tampereen kaupunkiseudun maankäytön rakennemallin mukainen kaupunkikehitys mahdollistaa joukkoliikennepalvelujen kehittämisen tehokkaasti ja taloudellisesti.



Palvelualueen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tavoitteet

Palveluyksikön sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tavoitteet toimintaympäristön, toiminnan sekä siihen liittyvien uhkien ja mahdollisuuksien mukaan:

- Raitiotieliikenteen käyttöönottoon valmistautuminen
- Kehittämisesurssien vähäisyyden huomioon ottaminen suhteessa kehittämisvaatimukseen
- Talousarvion toteutuminen
- Digitalisaation hyödyntäminen palveluissa ja tietoturvan – ja suojan varmistaminen

Hallinto- ja johtamiskulttuuri

Hallinto- ja johtamiskulttuurin nykytilan mukaiset menettelyt ja viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio Nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuut mija(t) ja aikataulu
<p>Palveluryhmän johtaminen rakentuu palveluryhmän organisointia, tehtäväkuvia ja toimivaltuuksia koskeviin päätöksiin, joissa on huomioitu hyvän hallinto- ja johtamistavan sekä sisäisen valvonnan mukaiset vastuut ja menettelytavat. Palveluryhmäkohtaiset kuvaukset hyväksytään lautakunnassa palvelu- ja vuosisuunnitelmatyön, riskiprofiilin ja toimintakertomuksen käsittelyn yhteydessä sekä tarvittaessa useamminkin. Päivittäisellä johtamisella osoitetaan ja korostetaan sitä, että sisäinen valvonta ja riskienhallinta ovat osa toiminnan ja talouden tavanomaisia hallinto-, johtamis-, suunnittelu-, päätöksenteko-, talous- ja toimintaprosesseja.</p> <p>Osallistutaan asiaa koskeviin kaupungin yhteisiin koulutustilaisuuksiin. Yksikön keskeisistä asioista pidetään yhteisiä tiedotus – ja/ tai koulutustilaisuuksia.</p> <p>Hallintosääntö, ohjeet, toimintasäännöt ja delegoinnit ovat henkilöstön saatavilla Taskussa. Palveluyksikköä koskeva johtamisen dokumentaatio ja ohjeistus on lisäksi saatavilla kaikille yksikön yhteisellä T-levyllä.</p>	3		
<p>Kaupunginvaltuuston hyväksymät eettiset periaatteet on viestitty yksikölle. Kaupungin johtamisperiaatteet ja henkilöstö kehittäjänä –periaatteet ohjaavat tekemistä toimintaa suunniteltaessa, kehitettäessä ja toimeenpantaessa. Kehittämispäivien yhteydessä arvioidaan omaa toimintaa sekä oman toiminnan ja organisoinnin kehittämistarpeita em. periaatteiden ja käytettävissä olevan raportointitiedon (esim. Kunta10) perusteella. Arvioinnin perusteella päätetään kehittämistoimenpiteet aikatauluineen ja vastuuhenkilöineen.</p>	3		
<p>Johtoryhmätyöskentelystä laaditaan muistiot, joihin kirjataan kokouksissa käsitellyt / linjatut / päätetyt (+to do) asiat. Toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia käsitellään johtoryhmäkokouksissa asioiden käsittelyn yhteydessä.</p>	2	<p>Toimintavuoden aikana tapahtuva toimintaympäristön ja riskien tarkastelu systemaattisemmaksi.</p> <p>Dokumentaation parantaminen</p>	Joukkoliikennejohtaja

Hallinto- ja johtamiskulttuuri

Hallinto- ja johtamiskulttuurin nykytilan mukaiset menettelyt ja viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio Nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija (t) ja aikataulu
Vuosittain yksikössä tehdään strategian ja tavoitteiden pohjalta henkilöstösuunnitelma, joka sisältää eläköitymis- ja rekrytointisuunnitelmat. Lisäksi vuosittain tehdään strategiaan ja tavoitteisiin pohjautuva osaamis- ja koulutussuunnitelma 70-20-10 –rakenteen mukaisesti. Tavoite- ja kehityskeskustelut käydään vuosittain ja dokumentoidaan systemaattisesti. Lisäksi yksikössä kokoontuu viikottain johtoryhmä sekä tiimipalaverit, joissa kohdennetaan ajankohtaista tekemistä ja työnjakoa.	3	Jatkuva parantaminen	Esi-miehet
Kokonaisarvio hallinto- ja johtamiskulttuurin nykytilasta ja kehittämistarpeista: Dokumentoinnissa ja systemaattisessa raportoinnissa kehitettävää.			

Hallinto- ja johtamiskulttuuri

Valitukset, oikeudenkäynnit, merkittävät korvausvaatimukset tai oikeusseuraamukset	Ajankohta	Taloudellinen riski (€ arvio)	Vastuutoimija(t)
Ei ole vireillä.			

Järjestelmällinen ja tuloksellinen riskienhallinta

Järjestelmällisen riskienhallinnan nykytilan mukaiset menettelyt ja viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio Nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu
Palveluryhmälle on toimintaympäristöanalyysin pohjalta laadittu riskiprofiili, johon on nostettu palveluryhmän toimintaa koskevia keskeisiä uhkia ja mahdollisuuksia. Palveluryhmän henkilöstöä on osallistunut toiminta-ympäristöanalyysin ja riskiprofiilin laadintaan. Palvelu- ja vuosisuunnitelman laadinnassa hyödynnetään toimintaympäristöanalyysia ja siitä johdettua riskiprofiilia. Suunnitelmassa huomioidaan myös toteumatiedot, kehys ja palvelualueen strategiset tavoitteet.	3	Riskiprofiilityötä jatketaan riskikorttien laadinnalla ja riskiprofiilien päivityksen sisällyttämisellä osaksi vuosisuunnittelua.	Joukkoliikennejohtaja
Palvelualuejohtaja vastaa koko palvelualueen ja palveluryhmän johtaja oman palveluryhmänsä riskienhallinnasta.	2	Systemaattinen riskienhallintatyö.	Palvelualuejohtaja Joukkoliikennejohtaja
Toimintaympäristöä analysoidaan asioiden valmistelun yhteydessä. Liikennemarkkina tunnetaan hyvin ja sen analysointiin panostetaan erityisesti. Riskienhallintatyön kautta saatuja tietoja (uhat ja mahdollisuudet) ei hyödynnetä riittävän suunnitelmallisesti toiminnassa.	2	Riskienhallinta pitää saada luonnolliseksi osaksi toiminnan suunnittelua, päätöksentekoa ja toteuttamista. Dokumentaatio.	Joukkoliikennejohtaja
Palveluryhmän riskien tunnistaminen lähtee ryhmän tehtävistä ja toiminnalle asetetuista tavoitteista. Kriittisille riskeille määritetään hallintakeinot. Riskien poistamiseen / pienentämiseen ja mahdollisuuksien toteutumiseen tähtäävien toimenpiteiden vaikuttavuus pyritään varmistamaan prosesseja kehittämällä, selkeillä tehtävien ja vastuiden määrittelyillä, riittäväillä resursseilla, käytettävissä olevan tiedon hyödyntämisellä ja ripeillä toimenpiteillä.	2	Systemaattinen riskienhallintatyö.	Joukkoliikennejohtaja

Järjestelmällinen ja tuloksellinen riskienhallinta

Järjestelmällisen riskienhallinnan nykytilan mukaiset menettelyt ja viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio Nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu
Palveluryhmän sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tilaa, sisältäen merkittävät riskit ja mahdollisuudet, käsitellään palveluryhmän joryssa kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.	2	Riskienhallinnan tilan ja toteutuksen tiiviimpi seuranta palveluryhmän sisällä.	
Riskienhallinta liittyy kiinteästi palvelualueen, kaupungin eri toimijoiden sekä kumppanien ja sidosryhmien toimintaan. Eri toimijoiden välinen yhteistyö on välttämätöntä etenkin suurissa ja merkittävässä hankkeissa ja asiakokonaisuuksissa.	2	Riskienhallinnan kattavuus → rajapintatarkastelut, vastuiden määrittelyt Hankkeiden ja kohteiden kattavat riskienhallintasuunnitelmat	
Kokonaisarvio riskienhallinnan nykytilasta ja kehittämistarpeista: Tietoisuus riskienhallinnan merkityksestä osana vastuullista toimintaa on lisääntynyt. Jatkossa riskienhallinta pyritään saamaan osaksi tavanomaisia toiminta-, talous- ja johtamisprosesseja. Riskiprofilityön laaja ja systemaattinen hyödyntäminen.			

Järjestelmällinen ja tuloksellinen riskienhallinta

Riskienhallinnan toteutukseen liittyvät suunnitelmat	Laadittu / päivitetty viimeksi	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu
Valmiussuunnitelma <ul style="list-style-type: none"> Valmiussuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan vuosittain 		- Tehdään koskien koko palvelualue ja Frenckelliä	Työsuojelupäällikkö
Pelastussuunnitelmat <ul style="list-style-type: none"> Pelastussuunnitelmia pidetään yllä ja niiden ajantasaisuus tarkistetaan ennen lakisääteisiä palotarkastuksia 	- Tarkastelu käynnistynyt	- Tehdään koskien koko palvelualue ja Frenckelliä	Työsuojelupäällikkö
Työsuojelun vaarojen arvioinnit <ul style="list-style-type: none"> Toteutus yhdessä työsuojeluorganisaation kanssa 	- Tarkastelu käynnistynyt	- Osana kapin suunnitelmaa	Työsuojelupäällikkö
Jatkuvuussuunnitelmat <ul style="list-style-type: none"> Tietojärjestelmien jatkuvuussuunnitelmat 	- Nykytilaselvitykset tehty	- Jatketaan suunnitelmien teolla ja toimeenpanolla	Palveluryhmän johtaja ja palveluyksiköiden päälliköt
Yksikkökohtaiset turvallisuusohjeistukset <ul style="list-style-type: none"> Täydennetään tarvittaessa riskienhallinta- ja turvallisuustiimin turvaopasta ja -ohjeistuksia 	- Tarkastelu käynnistynyt	- Selvitetään nykytilanne → päivitetään / laaditaan	

Johdon ja esimiesten valvontatoimenpiteet

Johdon ja esimiesten valvontatoimenpiteiden nykytilan mukaiset menettelyt ja viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu
Esimiesvalvonta on osa päivittäisjohtamista. Taloudenhoidon menettelyiden asianmukaisuutta valvotaan huolehtimalla delegointi- ja hyväksymispäätösten ajantasaisuudesta ja asianmukaisuudesta. Hankinnoissa noudatetaan kaupungin hankintaohjeistusta ja käytetään apuna hankinnan ammattilaisia.	3		
Keskeisiä toimintaprosesseja arvioidaan säännöllisesti. Digitalisaation hyödyntäminen edellyttää kokonais- ja osaprosessien kriittistä tarkastelua ja toimintakulttuurin muutoksen tavoitteellista johtamista.	2	Toimintaprosessien kuvaaminen.	
Vastuiden selkiyttämiseksi ja väärinkäytösten ehkäisemiseksi on tehty tarpeelliset työtehtävien eriyttämiset.	3		
Talousarvion noudattamista seurataan palveluryhmän johtoryhmässä säännöllisesti. Merkittävät poikkeamat (esim. uhkaavat ylitykset) viedään tarvittaessa tiedoksi palvelualueen johtoryhmään.	2		

Johdon ja esimiesten valvontatoimenpiteet

Johdon ja esimiesten valvontatoimenpiteiden nykytilan mukaiset menettelyt ja viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio Nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu
Liikennepalvelun sopimukset muodostavat merkittävimmän sopimuskokonaisuuden. Sopimusten valvontaa tehdään kuukausittain tuotantopalaverissa. Sopimukset on tallennettu Donnaan. Hankinnat toteutetaan TuomiLogistiikan kanssa yhteistyössä tai hankinnat toteuttaa sidosryhmäyksikkö TVV Lippu- ja maksujärjestelmä Oy. Liikenteen hankintojen valmistelussa tehdään markkina-analyysejä ja pyritään aina varmistamaan kilpailullisuus.	3		
Oman toiminnan laatua valvotaan osana jokapäiväistä esimiestyötä. Laadun seurannassa hyödynnetään asiakaspalautteita ja reklamaatioita.	3		
Tietojärjestelmien käyttövaltuuksien hallinta on järjestetty. Poikkeamat toiminnoissa tai prosesseissa selvitetään, tehdään mahdolliset korjaavat toimenpiteet ja huolehditaan ohjeiden sekä henkilöstön osaamisen ajantasaisuudesta.	3		
Kokonaisarvio valvontatoimenpiteiden nykytilasta ja kehittämistarpeista: Pääosin valvonta on asianmukaista. Kehitettävää on systemaattisuuden lisäämisessä ja dokumentoinnissa.			

Viestintä ja raportointi

Viestinnän ja raportoinnin nykytilan mukaiset menettelyt ja viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio Nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimi- ja(t) ja aikataulu
Suunnittelun ja päätöksenteon pohjana käytetään saatavilla olevaa tietoa – esim. matkustajamäärät, lipputulot, ajoajat, taloushallinnon tiedot jne. Tietoa kerätään hyvin monella tavalla ja säännöllisesti tai tapauskohtaisesti.	3	Pyritään kehittämään tiedon hallintaa ja raporttien hyödynnettävyyttä; raportointitapojen päättäminen ja raportointipohjien luonti.	
Toiminnasta, päätöksistä ja palveluista viestitään asianosaisia sovitulla tavalla. Päätöksiin kirjataan perustelut ymmärrettävällä tavalla. Hallinnon, tietojen ja asiakirjojen julkisuus takaa kuntalaisten mahdollisuuden valvoa julkisen vallan käyttöä ja myös ottaa osaa sen käyttöön. Asiakirjajulkisuutta rajoitetaan vain laissa määritellyissä tapauksissa, jolloin siitä tehdään asianmukainen päätös. Palveluryhmä julkaisee vuosittain toimintakertomuksen, jonka pohjalta voidaan arvioida toiminnan vaikuttavuutta ja tilaa.	3	Jatkuvaa kehittämistä ja koulutusta	
Johtava viranhaltija ja esimiehet vastaavat viestinnästä hoitamiansa asioiden osalta. Esimiehet vastaavat päivittäisviestinnästä henkilöstölle. Kaupungin toimintaan liittyvät asiat (tavoitteet, periaatteet, ohjeet ja vastuut) käsitellään palvelualueen ja palveluryhmän joryssä ja työyhteisökokouksissa. Toiminnan tavoitteiden, riskien ja korjaavien toimenpiteiden raportointi tapahtuu säännöllisesti johtoryhmissä. Sidosryhmille keskeisistä asioista viestitään säännöllisesti.	3		
Tietojen ja asiakirjojen julkisuuden, luottamuksellisuuden ja salassapidon sekä käsittelyn lainmukaisuus varmistetaan noudattamalla kaupungin ohjeistusta ja yksittäistapauksissa varmistetaan toimintatapa konsernihallinnosta (päätösvalmistelun tuki, lakimiesyksikkö). Huolehditaan osaamisen ajantasaisuudesta; päättäjät, valmistelijat ja sihteerit osallistuvat koulutuksiin.	3		

Viestintä ja raportointi

Viestinnän ja raportoinnin nykytilan mukaiset menettelyt ja viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio Nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu
Tietojen luottamuksellisuutta, eheyttä ja saatavuutta suojataan tietoriskien hallinnan avulla; on määritetty käsittelijät ja toimintatavat. Osaamista ylläpidetään ja kehitetään – 70-20-10.	2	Jatkuvaa seuraamista ja kehittämistä	
Erityisesti salassa pidettävien/luottamuksellisten (mm. henkilö- ja terveystietoja sisältävät) asiakirjojen käsittelyssä noudatetaan kaupungin tietosuoja- ja turvaohjeistuksia. Salassa pidettävien ja luottamuksellisten asioiden sisäverkon ulkopuolisessa sähköpostiviestinnässä käytetään salattua sähköpostia.	3	Tietoturvakoulutus, sisältäen erityisesti GDPR perustaidot ja salatun sähköpostin lähettämiseen liittyvä koulutus	
Toiminnan suunnittelun pohjalla on toteumatiedot. Raporttien läpikäynti joryissä (vuosikellot). Korjaavien toimenpiteiden vastuutus ja seuranta to do –listan avulla.			
Kokonaisarvio viestinnän ja raportoinnin nykytilasta ja kehittämistarpeista: Pääosin hyvällä tasolla ja jatkuvaa kehittämistä kuitenkin tarvitaan.			

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan seuranta ja arviointi

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan seurannan ja arvioinnin nykytilan mukaiset menettelyt ja viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio Nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija (t) ja aikataulu
Hyvän hallinto- ja johtamistavan, sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan seuranta ovat kiinteä osa palveluyksikön toimielimen, johtavien viranhaltijoiden ja esimiesten päivittäistä johtamistoimintaa omilla vastuualueillaan.	3	Systematiikan parantaminen	
Riskeihin liittyvistä havainnoista, keskeisistä toimenpiteistä ja tuloksista raportoidaan lautakunnalle ajantasaisesti sekä osana palvelu- ja vuosisuunnitelman raportointia.	2	Systematiikan parantaminen	
Liikennepalvelun sopimuksia valvotaan kuukausittain pidettävissä tuotantopalavereissa. Valvonnan järjestäminen ja raportointi perustuvat riskienarviointiin.	3		
Palvelualueen ja palveluryhmän johtajat vastaavat sisäisten ja ulkoisten tarkastusten suositusten toteuttamisesta ja tulosten seurannasta omilla vastuualueillaan. Raportit käsitellään johtoryhmissä. Suosituksista ja niiden toteuttamisesta raportoidaan toimielimelle ajantasaisesti.	3		
Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan selonteko toteutetaan sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan kuvausasiakirjan laadinnan yhteydessä tehtävällä johdon ja asiantuntijoiden itsearviointilla sekä kehittämistoimenpiteiden, vastuutoimijoiden ja aikataulujen määrittämisellä. Selonteko käsitellään palveluryhmän ja palvelualueen johtoryhmissä sekä omana pykälänä tilivelvollisessa toimielimessä.	3		
Kokonaisarvio sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan seurannan ja arvioinnin nykytilasta ja kehittämistarpeista: Pääosin seuranta ja arviointi on hyvällä tasolla. Järjestelmällisyydessä ja dokumentoinnissa on kehitettävää.			



Liitteet

- Riskiprofiili