



**TAMPEREEN KAUPUNKI**

# Hyvä hallinto- ja johtamistapa

## Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimintatapa

Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta

26.01.2022





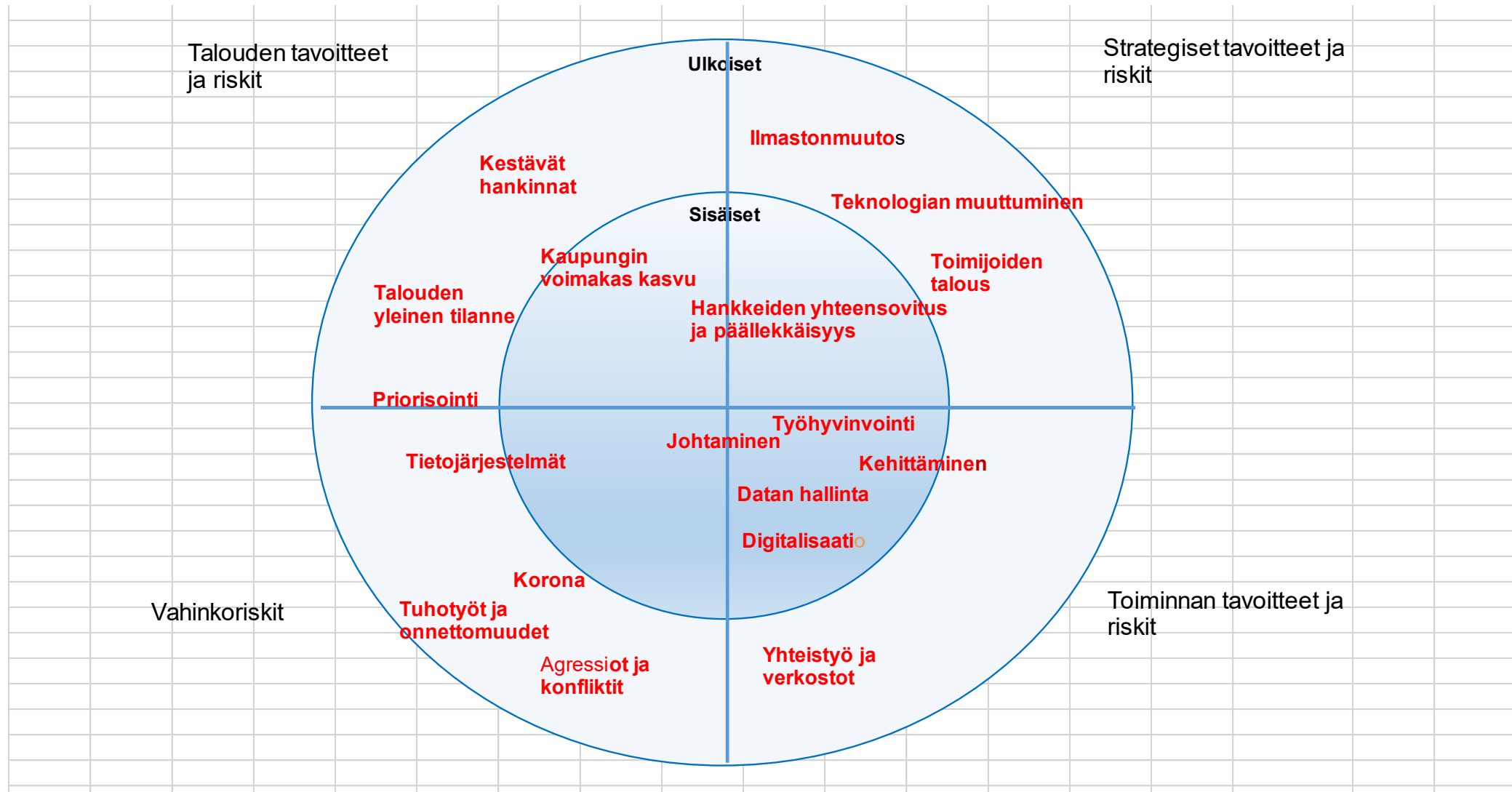
## Hyvä hallinto- ja johtamistapa sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestäminen ja tuloksellisuus

Joukkoliikenteen palveluryhmän kuvaus ja itsearviointi 14.01.2022

joukkoliikennejohtaja Mika Periviita



# Palveluryhmän toimintaympäristöanalyysi





# Palveluryhmän keskeisimmät tehtävät ja toiminta-ajatus

- Palveluryhmän keskeisimmät tehtävät :
  - joukkoliikennepalvelujen suunnittelu ja järjestäminen
  - Joukkoliikennepalvelujen viestintä ja markkinointi ja asiakkuudenhallinta
  - lippu- ja maksujärjestelmän ylläpito ja kehittäminen
  - Joukkoliikenteen asiakaspalvelu

## 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.



# Palveluryhmän sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tavoitteet

- Palveluryhmän sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tavoitteet toimintaympäristön, toiminnan sekä siihen liittyvien uhkien ja mahdollisuuksien mukaan:
  - Kaupungin ja kaupunkiseudun kasvuun varautuminen ja kestävän kasvun edistäminen
  - Joukkoliikenteen kulkumuoto-osuuden kasvun mahdollistaminen pandemian jälkeen
  - Talousarvion toteutuminen
  - Digitalisaation hyödyntämien palveluissa sekä tietoturvan – ja suojan varmistaminen
  - Työhyvinvoinnin kehittäminen

# Hallinto- ja johtamiskulttuuri

- *Seuraavien ohjaavien kysymysten perusteella toimintayksikkö arvioi ja kuvaa nykytilan ja tavoitetilan hallinto- ja johtamiskulttuurin mukaisista menettelyistä sekä määrittelee arvionsa perusteella tarvittavat kehittämistoimenpiteet*
  - *Hyvän hallinnon osa-alueiden, vastuiden ja toimintatapojen määrittely (hyvän hallinnon periaatteet ja prosessi: palvelujen laatu ja tuloksellisuus, tasapuolisuus ja puolueettomuus, selvittämisvelvollisuus, perusteleminen ja päätöksenteko, avoimuus ja hyvä tiedonhallintatapa), ohjaus ja valvonta*
  - *Millä tavalla johto (toimielin, johtava viranhaltija, esimies) osoittaa esimerkillään sitoutumisen kaupungin johtamis- ja eettisiin periaatteisiin ja viestii johdonmukaisesti toiminnallaan niiden merkityksestä henkilökunnalle ja palveluita tuottaville organisaatioille?*
  - *Miten ja missä johto on määritellyt ja toimeenpannut johtamisen rakenteet (mm. tehtävät, toimivaltuudet, toimintaprosessit), sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan vastuut, velvollisuudet, raportointimenettelyt esimiehille ja henkilöstölle?*
  - *Miten johto viestii henkilöstölle sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tärkeydestä, merkityksestä ja hyödyistä, sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimintaperiaatteista ja menettelyistä?*
  - *Miten johto on ohjeistanut sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toteuttamisen sekä järjestänyt (esim. konsernimääräykset, ohjeet, prosessien kuvaukset) sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimintatavan yksikön eri toimintoihin? Miten siinä otetaan huomioon toimintaympäristön muutokset?*
  - *Miten johto varmistaa asiantuntevan henkilöstön ja että henkilöstö ylläpitää ja jatkuvasti kehittää ammatillista osaamistaan (rekrytointi, koulutustarpeiden arviointi, resursointi, osaamisen kehittäminen)?*

# Hallinto- ja johtamiskulttuuri

Hallinto- ja johtamiskulttuurin nykytilan mukaiset menettelyt ja tavoitetila sekä viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(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, riskiprofiiliin ja toimintakertomuksen käsittelyn yhteydessä sekä tarvittaessa useamminkin.</p> <p>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 koko yksikölle yhteisiä tiedotus – ja/ tai koulutustilaisuuksia useamman kerran vuodessa. 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	Jatkuvaa parantamista	esimiehet
<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, työntekijäkokemus-kysely) perusteella. Arvioinnin perusteella päätetään kehittämistoimenpiteet aikatauluineen ja vastuuhenkilöineen.</p>	3	Henkilöstön kehittämispäivien sisällön suunnittelu.	Nysse jory
<p>Johtoryhmätyöskentelystä laaditaan muistiot, joihin kirjataan kokouksissa käsitellyt asiat. Toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia käsitellään vuosittain palvelu- ja vuosisuunnitelman laatimisen yhteydessä ja jatkuvasti johtoryhmäkokouksissa asioiden käsittelyn yhteydessä.</p>	3	Jatkuvaa parantamista. Johtoryhmävalmennus keväällä 2022.	johtaja

# Hallinto- ja johtamiskulttuuri

Hallinto- ja johtamiskulttuurin nykytilan mukaiset menettelyt ja tavoitetila sekä viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu
Vuosittain yksikössä tehdään strategian ja tavoitteiden pohjalta henkilöstösuunnitelma, joka sisältää eläköitymis- ja rekryointisuunnitelmat. 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 parantamien henkilöstösuunnitelman laatuun ja toteutettavuuteen.	esimiehet
Kokonaisarvio hallinto- ja johtamiskulttuurin nykytilasta ja kehittämistarpeista: Nykytila on hyvä, kuten esimerkiksi johtamisen Kunta10-tulokset osoittavat. Kehittäminen jatkuu mm. prosesseja ja työkaluja kehittäen.			



# Hallinto- ja johtamiskulttuuri

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

# Järjestelmällinen ja tuloksellinen riskienhallinta

Seuraavien ohjaavien kysymysten perusteella toimintayksikkö kuvaa nykytilan ja tavoitetilan järjestelmällisen ja tuloksellisen riskienhallinnan mukaisista menettelyistä sekä määrittelee arvionsa perusteella tarvittavat kehittämistoimenpiteet

- *Miten varmistetaan strategisten sekä toiminnan ja talouden tavoitteiden riittävyys, olennaisuus, selkeys ja tavoitteellisuus, jotta tavoitteisiin ja toiminnan tuloksellisuuteen liittyvät riskit voidaan tunnistaa ja arvioida?*
- *Millä tavalla johto käsittelee kaupunkistrategian ja toiminnan ja talouden tavoitteet henkilökunnan kanssa (sekä arvioi ja varmistaa toteutumisen)?*
- *Miten varmistetaan talousarvion realistisuus suhteessa palvelutarpeisiin sekä investointien tulorahoituksen riittävyys? Miten toiminnan suunnittelussa hyödynnetään vaikutusten (mm. kuntalais-, yritys-, ympäristö) arviointeja?*
- *Miten toteutetaan toimintaympäristön analysointi ja riskiprofiilin laatiminen? Miten riskejä ja epävarmuustekijöitä tunnistetaan, arvioidaan ja analysoidaan eri organisaatiotasolla? Miten toimintaympäristön muutokset otetaan huomioon mahdollisuuksien ja uhkien sekä niiden hyväksyttävyyden arvioinnissa?*
- *Miten riskien hyväksyttävyydestä ja hallintamenettelyistä (eri toimijoiden kanssa) päätetään sekä riskien hallintakeinojen toimivuutta arvioidaan ja kehitetään? Miten vastuiden ja toimivaltamääräysten tarkoituksenmukaisuutta, roolien selkeyttä sekä prosessien toimivuutta arvioidaan ja päätetään toimenpiteistä? Miten resursoinnin riittävyys, riittävät ja ripeät toimenpiteet varmistetaan?*
- *Miten riskienarvioinnissa otetaan huomioon esimerkiksi toiminnan ja investointien tuloksellisuuteen, jatkuvuuteen ja häiriöttömyyteen, henkilöstön jaksamiseen, fyysiseen turvallisuuteen, tilojen kuntoon ja sisäilmaolosuhteisiin, lainmukaisuuteen, toiminnan eettisyyteen, väärinkäyttöksiin sekä tietojen ja raportoinnin luotettavuuteen liittyviä riskejä?*
- *Miten varmistetaan, että riskienhallinnan toimenpiteet saadaan kiinteäksi osaksi tavanomaisia suunnittelu-, päätöksenteko-, talous- ja toimintaprosesseja? Miten riskienhallinnan tilaa ja tuloksellisuutta seurataan ja arvioidaan talousarviovuoden aikana?*

# Järjestelmällinen ja tuloksellinen riskienhallinta

Järjestelmällisen riskienhallinnan nykytilan mukaiset menettelyt ja tavoitetila sekä 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 johtoryhmä on osallistunut toiminta-ympäristöanalyysin ja riskiprofiilin laadintaan. Palvelu- ja vuosisuunnitelman laadinnassa hyödynnetään toiminta-ympäristöanalyysia ja siitä johdettua riskiprofiilia. Suunnitelmassa huomioidaan myös toteumatiedot, kehys ja palvelualueen strategiset tavoitteet.	3	Jatkuva parantaminen	joukkoliikennejohtaja
Palvelualuejohtaja vastaa koko palvelualueen ja palveluryhmän johtaja oman palveluryhmänsä riskienhallinnasta.	2	Systemaattinen riskienhallintatyö Granite-ohjelmalla.	Palvelualuejohtaja Joukkoliikennejohtaja
Toimintaympäristöä analysoidaan asioiden myös valmistelun yhteydessä. Liikennemarkkina tunnetaan hyvin ja sen analysointiin panostetaan erityisesti. Riskienhallintatyötä tehdään esimerkiksi Ratikan liikennöintiallianssissa. Riskienhallintatyön kautta saatuja tietoja (uhat ja mahdollisuudet) voisi hyödyntää paremmin ja suunnitelmallisemmin kaikessa toiminnassa.	2	Riskienhallintaa kehitetään luonnolliseksi osaksi valmistelua, päätöksentekoa ja toteuttamista.	Joukkoliikennejohtaja sekä suunnittelu-, asiakkuus- ja kehittämispäällikkö
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.	3	Jatkuva parantaminen	Joukkoliikennejohtaja sekä suunnittelu-, asiakkuus- ja kehittämispäällikkö

# Järjestelmällinen ja tuloksellinen riskienhallinta

Järjestelmällisen riskienhallinnan nykytilan mukaiset menettelyt ja tavoitetila sekä 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.	joukkoliikennejohtaja
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.	3	Jatkuva parantaminen	Joukkoliikennejohtaja sekä suunnittelu-, asiakkuus- ja kehittämispäällikkö
<b>Kokonaisarvio riskienhallinnan nykytilasta ja kehittämistarpeista:</b> Tietoisuus riskienhallinnan merkityksestä osana vastuullista toimintaa on lisääntynyt edelleen. Granite-järjestelmän käyttöönotto on edesauttanut kehitystä merkittävästi. Riskienhallinta pyritään saamaan osaksi yksikön tavanomaisia toiminta-, talous- ja johtamisprosesseja.			

# Järjestelmällinen ja tuloksellinen riskienhallinta

Riskienhallinnan toteutukseen liittyvät suunnitelmat	Laadittu / päivitetty viimeksi	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu
Valmiussuunnitelma <ul style="list-style-type: none"><li>Valmiussuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan vuosittain</li></ul>		- Tehdään koskien koko palvelualueetta	Palvelualueen johtaja
Pelastussuunnitelmat <ul style="list-style-type: none"><li>Pelastussuunnitelmia pidetään yllä ja niiden ajantasaisuus tarkistetaan ennen lakisääteisiä palotarkastuksia</li></ul>		- Tehdään koskien koko palvelualueetta ja Frenckelliä	
Työsuojelun vaarojen arvioinnit <ul style="list-style-type: none"><li>Toteutus yhdessä työsuojeluorganisaation kanssa</li></ul>	Tehty 2021		esimiehet
Jatkuvuussuunnitelmat <ul style="list-style-type: none"><li>Tietojärjestelmien jatkuvuussuunnitelmat</li></ul>	Tehty 2020	päivitettävä	Palveluryhmän johtaja ja palveluyksiköiden päälliköt

# Johdon ja esimiesten valvontatoimenpiteet

- *Seuraavien ohjaavien kysymysten perusteella toimintayksikkö kuvaa nykytilan ja tavoitetilan johdon ja esimiesten (ennaltaehkäisevistä, havaitsevista ja korjaavista) valvontatoimenpiteistä sekä määrittelee arvionsa perusteella tarvittavat kehittämistoimenpiteet*
  - *Miten on määritelty toimielimen, johtavien viranhaltijoiden ja esimiesten keskeiset valvonnan kohteet sekä toteuttamisvastuut, toimeenpantu dokumentoidusti valvontamenettelyt (tavoitteiden ja riskien perusteella)?*
  - *Miten varmennetaan päätöksenteon laadun ja hyvän hallinnon menettelyiden asianmukaisuutta (valmistelu, esittely, tasapuolisuus, puolueettomuus, viivytyksettömyys, toimivaltuuksien noudattaminen jne.)?*
  - *Miten edistetään kuntalaisten palvelutarpeisiin vastaamista, toiminnan ja talouden tavoitteiden saavuttamista, tuloksellisuutta, investointien laadukasta toteutumista, toimintaan liittyvien lakien ja määräysten noudattamista sekä toiminnan eettisyyttä?*
  - *Miten varmennetaan talousarvion noudattamista sekä investointihankkeiden suunnitelmanmukaista ja kustannusarvioiden toteutumista?*
  - *Miten varmennetaan taloudenhoidon menettelyiden asianmukaisuutta (tulojen perusteet ja laskutus, menojen käsittely, hankintamenettely, asia- ja numerotarkastus, hyväksymismenettelyt)?*
  - *Miten johto on arvioinut valvontatoimenpiteiden riittävyttä ja tuloksellisuutta (merkittävien riskien hallinnan ja valvontatoimenpiteiden riittävyys, tavoitteiden saavuttaminen, raportoinnin luotettavuus ja toiminnan laillisuus)?*
  - *Kun huomataan poikkeamia toiminnoissa ja prosesseissa, miten johto varmentaa korjaavien toimien kohdentamisen ja riittävyden mm. (osto)palveluiden saatavuus ja laatu, häiriöt teknologioissa ja tietojärjestelmissä, investointien hallinta, väärinkäytökset, jne.?*

# Johdon ja esimiesten valvontatoimenpiteet

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

# Johdon ja esimiesten valvontatoimenpiteet

Johdon ja esimiesten valvontatoimenpiteiden nykytilan mukaiset menettelyt ja tavoitetila sekä viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu
Liikennepalvelun sopimukset muodostavat merkittävimmän sopimuskokonaisuuden. Sopimusten valvontaa tehdään kuukausittain tuotantopalavereissa. Sopimukset on tallennettu Donnaan. Hankinnat toteutetaan TuomiLogistiikan kanssa yhteistyössä tai hankinnat toteuttaa sidosryhmäyksikkö TVV Lippu- ja maksujärjestelmä Oy. Liikenteen hankintojen valmistelussa tehdään markkina-analyysia ja pyritään aina varmistamaan kilpailullisuus. Noudatetaan lautakunnan hankintalinjauksia.	3	Sopimushallintajärjestelmän käyttöönotto 2022.	Joukkoliikennejohtaja sekä suunnittelu-, asiakkuus- ja kehittämisspällikkö
Oman toiminnan laatua valvotaan osana jokapäiväistä esimiestyötä. Laadun seurannassa hyödynnetään asiakaspalautteita ja reklamaatioita.	3	Jatkuva parantaminen	Joukkoliikennejohtaja sekä suunnittelu-, asiakkuus- ja kehittämisspällikkö
Tietojärjestelmien käyttövaltuuksien hallinta on järjestetty.  Poikkeamat toiminnoissa tai prosesseissa selvitetään, tehdään mahdolliset korjaavat toimenpiteet ja huolehditaan ohjeiden sekä henkilöstön osaamisen ajantasaisuudesta.	3		Joukkoliikennejohtaja
<b>Kokonaisarvio valvontatoimenpiteiden nykytilasta ja kehittämistarpeista:</b> Pääosin valvonta on asianmukaista. Jatkuva parantaminen yleisesti.			



# Viestintä ja raportointi

- *Seuraavien ohjaavien kysymysten perusteella toimintayksikkö kuvaa nykytilan ja tavoitetilan viestinnän ja raportoinnin menettelyistä sekä määrittelee arvionsa perusteella tarvittavat kehittämistoimenpiteet*
  - *Miten johtamista, sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa palveleva olennainen ja laadukas sisäinen ja ulkoinen tieto on tunnistettu ja määritelty?*
  - *Miten tietoa kerätään ja jalostetaan johtamista, päätöksentekoa, sisäistä, kuntalaisten ja eri sidosryhmien ulkoista arviointia sekä valvontaa palvelevaksi?*
  - *Miten varmistetaan tietojen oikeellisuus, riittävyys ja hyödynnettävyys toiminnan arvioimiseksi?*
  - *Miten johto ja esimiehet viestivät kaupungin toimintaan liittyvistä tavoitteista, periaatteista ja vastuista henkilöstölle ja eri sidosryhmille?*
  - *Miten johto ja esimiehet hyödyntävät tietoa ja raportointia yksiköiden johtamisessa, päätöksenteossa sekä toiminnan ja talouden tavoitteiden saavuttamisen, investointien toteutumisen seurannassa, sekä tuloksellisuuden arvioinnissa?*
  - *Miten johto ja esimiehet ovat järjestäneet ja varmentaneet riittävän raportoinnin tavoitteista, riskeistä sekä korjaavien toimenpiteiden toteutuksesta?*
  - *Miten johto ja esimiehet varmentavat tietojen ja asiakirjojen julkisuuden, luottamuksellisuuden ja salassapidon sekä käsittelyn lainmukaisuuden?*

# Viestintä ja raportointi

Viestinnän ja raportoinnin nykytilan mukaiset menettelyt ja tavoitetila sekä viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(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	Tiedolla johtamisen kehittäminen	Nysse jory
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	Nysse jory
Johtava viranhaltija ja esimiehet vastaavat viestinnästä hoitamiensa 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 tavoitetila sekä 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	esimiehet
Eryityisesti 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	esimiehet
<b>Kokonaisarvio viestinnän ja raportoinnin nykytilasta ja kehittämistarpeista:</b> Pääosin hyvällä tasolla ja jatkuvaa kehittämistä kuitenkin tarvitaan.			



# Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan seuranta ja arviointi

- *Seuraavien ohjaavien kysymysten perusteella toimintayksikkö kuvaa nykytilan ja tavoitetilan sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan asianmukaisen järjestämisen seurannan ja arvioinnin menettelyistä sekä määrittelee arvionsa perusteella tarvittavat kehittämistoimenpiteet*
  - *Miten lauta- tai johtokunta arvioi ja valvoo hyvän hallinto- ja johtamistavan ja siihen sisältyvän sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämistä sekä siihen liittyvien eri osatekijöiden ja menettelyiden riittävyttä ja tuloksellisuutta?*
  - *Miten lauta- tai johtokunta osallistuu toimintaympäristön analysointiin ja riskiprofiilin sekä merkittävimpien riskien hallinnan käsittelyyn?*
  - *Miten ulkoistetuissa palveluissa tai avustustoiminnassa seurataan ja arvioidaan sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan riittävyttä ja toimivuutta?*
  - *Miten käsitellään sisäisen ja ulkoisen tarkastuksen raportit ja huolehditaan annettujen suositusten toteuttamisesta?*
  - *Miten valmistellaan tilinpäätöksen toimintakertomukseen sisältyvä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan selonteko?*

# Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan seuranta ja arviointi

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan seurannan ja arvioinnin nykytilan mukaiset menettelyt ja tavoitetila sekä 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	Jatkuva parantaminen	
Riskeihin liittyvistä havainnoista, keskeisistä toimenpiteistä ja tuloksista raportoidaan lautakunnalle ajantasaisesti sekä osana palvelu- ja vuosisuunnitelman raportointia.	3	Jatkuva 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 itsearvioinnilla sekä kehittämistoimenpiteiden, vastuutoimijoiden ja aikataulujen määrittämisellä. Selonteko käsitellään omana pykälänä tilivelvollisessa toimielimessä.	2		
<b>Kokonaisarvio sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan seurannan ja arvioinnin nykytilasta ja kehittämistarpeista:</b> Pääosin seuranta ja arviointi on hyvällä tasolla. Jatkuvaa parantamista edelleen.			

# Liitteet

## Riskiprofiili, toimielin 30.11.2021

- Tulostetaan Granite-järjestelmästä pdf-muotoon ja liitetään osaksi sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimintatavan kuvausta.

Arviointi	Riski	Toteutunut riski	Hallintakeino	Raportointi			
Valitse näytettävät kentät		+ Lisää Riski		Tuo lomakkeita Excelistä			
<input type="checkbox"/>	Riski	Riskitaso	↓	Nykyinen hallinta	Riskin tila	Päivitetty	↕
<input type="checkbox"/>	Koronapandemia jatkuu vähentäen joukkoliikenteen lipputuloja merkittävästi.	25		Kehitettävää	Seurannassa	30.11.2021	
<input type="checkbox"/>	ICT:n kehittämiselle ei ole riittävä resurssia tehtävän vaativuuteen nähden.	12		Riittämätön	Seurannassa	30.11.2021	📄
<input type="checkbox"/>	Tietojärjestelmien käyttö estyy.	10		Kehitettävää	Seurannassa	30.11.2021	
<input type="checkbox"/>	Henkilöstön kuormittuminen johtaa poissaoloihin tai henkilövaihdoksiin.	9		Kehitettävää	Seurannassa	30.11.2021	
<input type="checkbox"/>	Tarjousten määrä vähenee	9		Riittävä	Seurannassa	30.11.2021	📄
<input type="checkbox"/>	Ratikan vaikutukset joukkoliikenteen kustannuksiin ja matkustuskysyntään	8		Kehitettävää	Seurannassa	30.11.2021	📄
<input type="checkbox"/>	Ratikkahankkeen hyödyt jäävät arvioitua vähäisemmäksi.	8		Kehitettävää	Seurannassa	30.11.2021	📄
<input type="checkbox"/>	Kaupungin huono taloustilanne heikentää joukkoliikenteen palvelutasoa aiheuttaen negatiivisen kierteen	8		Riittävä	Seurannassa	29.11.2021	📄
<input type="checkbox"/>	Kestävän liikennejärjestelmän kehittämisen edistäminen päätöksenteossa vaikeutuu.	6		Riittävä	Seurannassa	29.11.2021	
<input type="checkbox"/>	Ajoneuvojen teknologian muuttuminen	6		Riittävä	Seurannassa	30.11.2021	📄