

## Tarkastuslautakunnan arviointikokousten etukäteiskysymykset

**Tarkastuslautakunta edellyttää, että kirjalliset vastaukset seuraaviin kysymyksiin esitetään kootusti yhdessä asiakirjassa ja toimitetaan tarkastuslautakunnalle esityslista-aineiston ja erillisen diaesityksen mukana ennen kokousta.**

1) Miten toteutate Espoon kaupungin tarinaa omassa toiminnassanne?

*Esittäkää tarkastuslautakunnalle tulostavoitteet, jotka teille on valtuustoon nähdessä sitovina asetettu vuoden 2021 talousarviossa ja/tai toimialan/tulosyksikön tarinassa olevat tavoitteet.*

*Mikäli tulostavoitteet eivät ole toteutuneet/toteutumassa vuonna 2021, kuvatkää toteutumatta jäämisen syyt sekä niiden toteuttamiseksi tehdyt ja vielä tarvittavat toimenpiteet. Eritelkää koronapandemian vaikutukset.*

2) Miten talousarvio ja Taloudellisesti kestävä Espoo tuottavuus- ja sopeutusohjelma toteutuvat osaltanne vuonna 2021? Koronapandemian vaikutukset toimintaanne ja talouteenne?

*Miten palvelutuotannon kustannukset ovat kehittyneet? Esittäkää tietoja keskeisten palvelujen suoritehinnoista. Miten tuloksellisuus on kehittynyt edellisiin vuosiin verrattuna?*

*Onko toimialan/tulosyksikön toiminta näkemyksenne mukaan tällä hetkellä tuloksellista ja tarkoituksenmukaista?*

3) Miten mittaatte toimintanne ja palvelujenne sekä mahdollisten ostopalvelujenne laatua? Miten olette määritelleet tavoitellun laatutason? Mitä toimenpiteitä olette tehneet palvelujen laadun edistämiseksi?

4) Miten ja millä toimenpiteillä olette edistäneet asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä asukas- ja asiakaslähtöisyyttä?

*Kuvaillkaa esimerkiksi, millaista yhteistyötä on käytännössä tehty asukkaiden ja asiakkaiden kanssa ja miten asukkaille/asiakkaille viestitetään yhteistyömahdollisuuksista?*

*Millaisia kuntalaisten osallistamisen muotoja teillä on käytössänne?*

*Miten seuraatte ja mittaatte asiakastytyväisyyttä? Miten käsittelette asiakaspalautteet?*

*Kertokaa esimerkkejä siitä miten saadut asiakaspalautteet ovat käytännössä vaikuttaneet palvelun tarjontaan ja tuottamiseen?*

5) Miten seuraatte ja edistätte henkilöstön työhyvinvointia?

6) Miten edistätte kestävästä kehitystä toiminnassanne?

7) Ajankohtaiset haasteet toiminnassanne?

8) Esittäkää tarkastuslautakunnalle saatavilla olevat toiminnan ja talouden keskeiset vertailutiedot (mittarit) muista suurista kaupungeista.

## Tarkastuslautakunnan arviointikokousten etukäteiskysymykset

**Tarkastuslautakunta edellyttää, että kirjalliset vastaukset seuraaviin kysymyksiin esitetään kootusti yhdessä asiakirjassa ja toimitetaan tarkastuslautakunnalle esityslista-aineiston ja erillisen diaesityksen mukana ennen kokousta.**

1) Miten toteutate Espoon kaupungin tarinaa omassa toiminnassanne?

*Esittäkää tarkastuslautakunnalle tulostavoitteet, jotka teille on valtuustoon nähdessä sitovina asetettu vuoden 2021 talousarviossa ja/tai toimialan/tulosyksikön tarinassa olevat tavoitteet.*

*Mikäli tulostavoitteet eivät ole toteutuneet/toteutumassa vuonna 2021, kuvatkää toteutumatta jäämisen syyt sekä niiden toteuttamiseksi tehdyt ja vielä tarvittavat toimenpiteet. Eritelkää koronapandemian vaikutukset.*

2) Miten talousarvio ja Taloudellisesti kestävä Espoo tuottavuus- ja sopeutusohjelma toteutuvat osaltanne vuonna 2021? Koronapandemian vaikutukset toimintaanne ja talouteenne?

*Miten palvelutuotannon kustannukset ovat kehittyneet? Esittäkää tietoja keskeisten palvelujen suoritehinnoista. Miten tuloksellisuus on kehittynyt edellisiin vuosiin verrattuna?*

*Onko toimialan/tulosyksikön toiminta näkemyksenne mukaan tällä hetkellä tuloksellista ja tarkoituksenmukaista?*

3) Miten mittaatte toimintanne ja palvelujenne sekä mahdollisten ostopalvelujenne laatua? Miten olette määritelleet tavoitellun laatutason? Mitä toimenpiteitä olette tehneet palvelujen laadun edistämiseksi?

4) Miten ja millä toimenpiteillä olette edistäneet asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä asukas- ja asiakaslähtöisyyttä?

*Kuvaillkaa esimerkiksi, millaista yhteistyötä on käytännössä tehty asukkaiden ja asiakkaiden kanssa ja miten asukkaille/asiakkaille viestitetään yhteistyömahdollisuuksista?*

*Millaisia kuntalaisten osallistamisen muotoja teillä on käytössänne?*

*Miten seuraatte ja mittaatte asiakastytyväisyyttä? Miten käsittelette asiakaspalautteet?*

*Kertokaa esimerkkejä siitä miten saadut asiakaspalautteet ovat käytännössä vaikuttaneet palvelun tarjontaan ja tuottamiseen?*

5) Miten seuraatte ja edistätte henkilöstön työhyvinvointia?

6) Miten edistätte kestävästä kehitystä toiminnassanne?

7) Ajankohtaiset haasteet toiminnassanne?

8) Esittäkää tarkastuslautakunnalle saatavilla olevat toiminnan ja talouden keskeiset vertailutiedot (mittarit) muista suurista kaupungeista.