

## Tarkastuslautakunnan etukäteiskysymykset

1. Miten toteutatte Espoon kaupungin tarinaa omassa toiminnassanne?
  - a. *Esittäkää tarkastuslautakunnalle tulostavoitteet, jotka teille on valtuustoon nähden sitovina asetettu vuoden 2023 talousarviossa ja/tai toimialan/tulosityksikön tarinassa olevat tavoitteet.*
  - b. *Mikäli tulostavoitteet eivät ole toteutuneet/toteutumassa vuonna 2023, kuvatkaa toteutumatta jäämisen syyt sekä niiden toteuttamiseksi tehdyt ja vielä tarvittavat toimenpiteet. Eritelkää ajankohtaiset toimintaympäristön muutosten vaikutukset.*
2. Miten talousarvio ja Taloudellisesti kestävä Espoo tuottavuus- ja sopeutusohjelma toteutuvat osaltanne vuonna 2023?
  - a. *Miten palvelutuotannon kustannukset ovat kehittyneet? Esittäkää tietoja keskeisten palvelujen suoritehinnoista.*
3. Miten mittaatte toimintanne tuloksellisuutta ja palvelujenne sekä mahdollisten ostopalvelujenne laatua? Miten olette määritelleet tavoitellun laatutason? Mitä toimenpiteitä olette tehneet palvelujen laadun edistämiseksi?
  - a. *Onko toimialan/tulosityksikön toiminta näkemyksenne mukaan tällä hetkellä tuloksellista ja tarkoituksenmukaista?*
  - b. *Miten tuloksellisuus on kehittynyt edellisiin vuosiin verrattuna?*
4. Miten ja millä toimenpiteillä olette edistäneet asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä asukas- ja asiakaslähtöisyyttä?
  - a. *Kuvaillkaa esimerkiksi, millaista yhteistyötä on käytännössä tehty asukkaiden ja asiakkaiden kanssa ja miten asukkaille/asiakkaille viestitetään yhteistyömahdollisuuksista?*
  - b. *Millaisia kuntalaisten osallistamisen muotoja teillä on käytössänne?*
  - c. *Miten seuraatte ja mittaatte asiakastyytyvyyttä? Miten käsittelette asiakaspalautteet?*
  - d. *Kertokaa esimerkkejä siitä miten saadut asiakaspalautteet ovat käytännössä vaikuttaneet palvelun tarjontaan ja tuottamiseen?*
5. Miten seuraatte ja edistätte henkilöstön työhyvinvointia?
6. Miten edistätte kestäväää kehitystä toiminnassanne?
7. Miten huolehditte palvelujenne saavutettavuudesta ja esteettömyydestä?
8. Ajankohtaiset haasteet toiminnassanne?
9. Esittäkää tarkastuslautakunnalle saatavilla olevat toiminnan ja talouden keskeiset vertailutiedot (mittarit) muista suurista kaupungeista.