

Taloushallintopalvelu -liikelaitos

Helsingin kaupungin taloushallintopalvelu -liikelaitos on kaupunginjohtajan toimialaan kuuluva kunnallinen liikelaitos. Liikelaitos käyttää toiminnassaan nimeä Talpa.

Talpan perustehtävänä on tuottaa talous- ja palkkahallinnon palveluja Helsingin kaupungin virastoille ja laitoksille, tytäryhtiöille, kaupungin johdolle ja kaupungin henkilöstölle.

Viraston toimintaympäristön muutokset

Talpa ylläpitää valmiuksia palvelujen kehittämiseen huomioiden lainsäädännössä ja toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset. Talpa seuraa valtakunnallisen SOTE-uudistuksen ja kaupungin johtamisjärjestelmän uudistuksen valmistelua ja varautuu mahdollisiin tuleviin muutoksiin. Lisäksi Talpa seuraa Apotti-hankkeen etenemistä ja vaikutuksia yhteisiin prosesseihin. Talousarvioehdotukseen ei sisälly muutosten mahdollisia vaikutuksia. Asiakkuudet ja palvelutuotanto toteutetaan kaupungin konsernijohdon asettamien tavoitteiden mukaisesti.

Toimintaympäristön muutosten vaikutukset 2017 talousarvioon

Talousarvioon on sisällytetty tiedossa olevat muutokset asiakaskunnassa. Merkittävin muutos on rakennusviraston palkanlaskennan ja kiinteistöviraston maanvuokrien laskutuksen sekä reskontran siirtyminen Talpan hoidettavaksi.

Helsingin johtamisjärjestelmä uudistus 1.6.2017 alkaen edellyttää muutoksia laskentarakenteisiin sekä tietojärjestelmiin. Näiden muutosten vaikutuksia ei ole voitu arvioida suunnittelun tässä vaiheessa, vaan ne tullaan tekemään, kun asiat etenevät päätösvalmistelussa.

Arvio palvelujen kysynnän ja tuotantotapojen kehityksestä 2018–2019

Kilpailuttaminen

Perintäpalvelujen sopimus on voimassa 31.12.2017 saakka, johon sisältyy optiokausi kahden vuoden ajan sopimuskauden päättymisestä aina kalenterivuosi kerrallaan. Ellei optiovuotta tulla käyttämään, valmistaudutaan kilpailutukseen.

Talpan asiakaspalvelun ja asiakkuudenhallinnan toimintojen tueksi tullaan mahdollisesti kilpailuttamaan CRM-järjestelmä.

Talpa on tehnyt esiselvityksen ohjelmistorobotiikan hyödyntämisessä palvelutuotannon tehostamiseksi. Selvityksen perusteella analysoidaan ja kilpailutetaan eniten hyötyä tuovat robotiikan osa-alueet.

Riskienhallinta

Talpalla on vuosittain päivitettävä riskienhallintasuunnitelma. Riskienhallintasuunnitelmassa on arvioitu toiminnan kannalta merkittävimmät riskit ja kiinnitetty erityistä huomiota riskien hallintatoimenpiteisiin. Riskien menettelyjen toteuttamisen valvonta on vastuutettu.

Merkittävimpien riskien hallintatoimenpiteiden toteutumista seurataan johtoryhmässä. Sisäisen valvonnan elementtejä ja toimenpiteitä käydään johtoryhmässä säännöllisesti läpi. Jatkuvuudenhallinta on kytketty osaksi johdon raportointia.

Kaupungin strategiaohjelma viraston toiminnassa

Strategiaohjelman toteuttaminen viraston toiminnassa

Talpan strategiset tavoitteet on johdettu kaupungin strategiaohjelman kohdasta tasapainoinen talous ja hyvä johtaminen, jossa tavoitteena on talouden pysyminen tasapainossa ja tuottavuuden paraneminen sekä tehokkaat ja toimivat tukipalvelut.

Talpan strategiset tavoitteet ovat kilpailukyky, kumppanuus, tehokkaat ja laadukkaat prosessit sekä osaava ja motivoitunut henkilöstö. Strategian toteutuminen todennetaan sitovilla tavoitteilla: tilikauden tulos on ≥ 0 ja asiakastytytyväisyys on vähintään 3,8. Lisäksi tuotavuudelle on asetettu taloussuunnitelmakaudelle kahden prosentin vuosittainen kasvutavoite.

Palvelujen kilpailukykyä arvioidaan palvelujen hinnalla ja laadulla verrattuna vastaaviin taloushallinnon palvelukeskuksiin. Asetettujen tehokkuustavoitteiden toteutumista seurataan palvelujen yksikkökustannuksilla, työn tuottavuudella ja kokonaistuottavuudella. Palvelujen laatua seurataan luvatus palvelutason toteutumisella ja asiakastytytyväisyydellä. Tavoitteen toteutuminen varmistetaan tuottamalla johdon tueksi tunnuslukuja, joiden avulla voidaan seurata prosesseihin tehtyjen toimenpiteiden ja työskentelytapojen muutosten vaikutuksia työn tavoitetasoihin ja tuottavuuteen.

Kumppanuudella halutaan varmistaa, että talous- ja palkkahallinnon prosesseja kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa kaupungin kokonaisuuden huomioiden. Asiakkaiden osaamista ja tietoisuutta yhteisistä prosesseista tuetaan mm. järjestämällä koulutuksia, infotilaisuuksia, prosessityöpajoja, prosessikohtaisia tapaamisia ja raportoimalla palvelujen toteutumisesta.

Tehokkaisuuteen ja laadukkaisuuteen prosesseihin tähdätään yhdenmukaisilla ja yhtenäisillä toimintatavoilla sekä toimintavarmuilla ja tietoturvalisillä tietojärjestelmillä. Tavoitteen toteutumista seurataan mm. toteutuneilla yksikkökustannuksilla.

Henkilöstötavoitteena on oikein mitoitettu ja osaava henkilöstö. Tavoitteeseen pyritään suunnitelmallisella, osallistavalla ja kannustavalla johtamisella, panostamalla rekrytointiin, perehdytykseen ja osaamisen kehittämiseen. Työnantajakuvaan vaikutetaan mm. aktiivisella oppilaitosyhteistyöllä. Henkilöstötavoitteen toteutumista seurataan Kunta10 kyselyllä ja kaupungin työhyvinvointimittarilla.

Viraston henkilöstösuunnitelma 2017–2019

Talpan henkilöstöresurssit kohdennetaan siten, että

asetetut tuottavuustavoitteet saavutetaan. Tuottavuuden kehitystä arvioidaan vertaamalla toteutuneita suoritteita niihin käytettyyn henkilötyöpanokseen.

Henkilöstön osaaminen varmistetaan toteuttamalla osaamisen kehittämissuunnitelmassa sovitut toimenpiteet. Keskeinen kehittämiskohde on Talpan strategisten tavoitteiden mukaisen asiantuntijuuden vahvistaminen koko organisaatiossa.

Johtamista ja esimiestyötä kehitetään suunnitelmallisesti. Esimiehet osallistuvat esimieskoulutuksiin ja Talpan yhteisiin kehittämispäiviin. Esimiestyön onnistumista arvioidaan sovituin mittarein.

Viraston tilankäyttösuunnitelma 2017–2026

Talpan toimintoja on kahdessa toimipisteessä. Konttori 27 Sörnäisten rantatiellä ja Kallion virastotalon ensimmäisessä kerroksessa asiakaspalvelukassatilat. Talpa tehosti tilojen käyttöä 1.1.2016 alkaen, jolloin luovuttiin 1 347 m² (-16,2 %) toimitilasta. Taloussuunnitelmakaudelle ei ole tiedossa muutoksia toimitilojen laajuuteen.

Talousarvion vaikutus strategiaohjelman talousmittareiden edistämiseen

Talpa tukee toiminnallaan kaupungin strategista tavoitetta: "Helsingin muita kuntia korkeammat palvelujen yksikkökustannukset lähenevät muiden suurimpien kaupunkien keskiarvoa." Talpan palvelujen hinnat ovat olleet samalla tasolla kolme vuotta ja tuloslaskelman menot ovat muuttuneet vain palvelujen volyymikasvua vastaavasti.

Talpan palveluvalikoima, tuotteet, on uudistettu ja ne otetaan käyttöön talousarviovuoden alusta lukien. Uudistuksen keskeisenä tavoitteena on ollut kohdentaa palvelujen tuottamisesta aiheutuvat kulut oikeudenmukaisesti niiden aiheuttajalle.

Talpan toiminnassa otetaan kaupungin kokonaisuus huomioon. Palvelutuotantoa kehitetään koko ajan kohdentamalla resurssit oikein, tukemalla esimerkiksi asiakkaita käyttämään yhä enemmän sähköisiä palvelukanavia.

Kaupungin tuottavuustavoitteena on yhden prosentin nousu. Talpan omana tavoitteena on vähintään kahden prosentin tuottavuuden nousu läpi koko taloussuunnitelmakauden.

Tietotekniikan hyödyntäminen ja sähköinen asiointi

Tietotekniikkaohjelman toteuttaminen

Talpa osallistuu kaupungin tietotekniikkaohjelman toteuttamiseen kehittämällä sähköisiä palveluja sekä avoimen datan laajentamismahdollisuuksia taloushallinnon ratkaisuissa.

Talpa osallistuu kaupunkiyhteisten talous- ja

palkkahallinnon prosesseissa käytettävien järjestelmien kehittämishankkeisiin, kuten henkilöstöhallinnon tietojärjestelmän kehittämiseen. Talpan palkka- ja taloushallinnon prosesseissa otetaan käyttöön automatisoinnin, robotiikan, tarjoamia mahdollisuuksia ja niistä saatavia hyötyjä.

Sähköisen asioinnin kehittämishankkeet

Talpan asiakaspalvelua pyritään kehittämään lisäämällä sähköisen asioinnin mahdollisuuksia. Asiakkaiden yhteydenotot pyritään hoitamaan mahdollisimman kattavasti sähköisiä palvelukanavia, esim. lomakkeita ja sähköistä palautejärjestelmää, hyväksi käyttäen.

Talousarvion seurannassa tarkasteltavat tavoitteet

Sitovat toiminnalliset tavoitteet

Tilikauden tulos ≥ 0

Asiakastyytyväisyys 3,8 asteikolla 1 – 5 (toteutunut 3,86 vuonna 2015)

Muut toiminnalliset tavoitteet

Energiatohokkuutta ja ympäristöä koskevat tavoitteet

Talpalle on nimetty energia- ja ekotukihenkilöt, joiden tehtävänä on lisätä henkilökunnan tietämystä energiansäästöstä ja ympäristöasioista. Talpan energiansäästön toimintasuunnitelma päivitetään vuosittain ja siihen sisällytetään energiasäästöneuvottelukunnan esittämä kahden prosentin energiansäästötavoite vuodelle 2017.

Ympäristöä säästävinä toimenpiteinä pyritään jatkuvasti tulostamisen vähentämiseen ja edistetään sähköisten palvelujen markkinointia asiakkaille.

Määrä- ja taloustavoitteet

	2015	2016	enn 2016	2017	2018	2019
Suoritetavoitteet (tuhatta)						
Manuaaliset kirjanpitoiennit, kpl	-	180	180	180	180	180
Myyntilaskut ja myyntireskontralaskut, kpl	1 272	1 250	1 260	1 240	1 240	1 240
Maksumuistutukset ja perintätoimeksiannot, kpl	214	207	215	206	206	206
Ostolaskut, kpl	792	750	780	771	771	771
Palkka- ja palkkiolipukkeet	777	780	775	783	783	783
Tehokkuus/taloudellisuus						
Automaattisesti täsmäytyvät tilioiennit, %	61,09	61,00	62,00	62,50	63,00	63,50
E-laskujen osuus lähtevistä laskusta, %	22,90	25,00	25,00	27,00	29,00	30,00
Automaattisesti täsmäytyvät ostolaskut, %	13,55	14,00	14,00	14,50	15,00	15,50

CM-järjestelmässä täsmäytyvät ostolaskut %	7,79	8,50	8,50	9,00	9,50	10,00
Sähköisesti ilmoitetut poissaolot, %	67,85	68,00	72,00	72,50	75,00	90,00
Sähköiset palkkalipukkeet, %	69,89	68,00	73,50	74,00	75,00	90,00
 HTV	 365	 361	 361	 355	 348	 341

Tuottavuuden toteutuminen 2015–2019

(tuottavuus 2014=100)

	2015	2016	enn 2016	2017	2018	2019
Tuottavuus	102	104	104	106	108	110
Liikevaihto/henkilötyövuosi	73	75	77	77	78	79

Tilankäytön tehokkuuden toteutuminen 2015–2019

	2015	2016	enn 2016	2017	2018	201
Tilojen kokonaispinta-ala	8 306	7 061	6 959	6 959	6 959	6 959
Tilat, neliötä/henkilötyövuosi	23	20	19	20	20	20