



# Toimintasuunnitelma 2017

Hyväksytty Talpan johtoryhmässä 29.11.2016  
Hyväksytty Talpan johtokunnassa 30.11.2016



<b>1</b>	<b><i>Yleistä.....</i></b>	<b><i>2</i></b>
1.1	Talpan palvelut, asiakkaat ja sidosryhmät.....	3
<b>2</b>	<b><i>Talpan tapa toimia .....</i></b>	<b><i>4</i></b>
2.1	Talpan visio, toiminta-ajatus ja arvot .....	4
<b>3</b>	<b><i>Talpan päätöksenteko ja organisaatio .....</i></b>	<b><i>5</i></b>
3.1	Taloushallintopalvelun johtokunta .....	5
3.2	Talpan organisaatio .....	5
<b>4</b>	<b><i>Talpan resurssit ja toimintaedellytykset.....</i></b>	<b><i>6</i></b>
4.1	Henkilöstö .....	6
4.1.1	Rahoituslaskelma .....	7
4.1.2	Talousarvion sitovat toiminnalliset tavoitteet .....	8
4.1.3	Toiminnalliset tavoitteet .....	8
4.1.4	Toimintatiedot.....	8
4.1.5	Kehityksen tunnuslukuja: taloudellisuus, tuottavuus .....	9
4.2	Toimitilat .....	9
4.3	Tietojärjestelmät .....	9
4.4	Hankkeet .....	10
<b>5</b>	<b><i>Talpan strategiat ja toiminnan tavoitteet .....</i></b>	<b><i>10</i></b>
5.1	Toiminnan painopisteet vuonna 2017 .....	10
5.2	Strategiset tavoitteet.....	11
5.2.1	Asiakasrajapinnat Strateginen tavoite: kumppanuus .....	11
5.2.2	Talous Strateginen tavoite: Kilpailukykyinen ja kustannustehokas.....	12
5.2.3	Prosessit ja palvelutuotanto Strateginen tavoite: Tehokkaat ja laadukkaat prosessit .....	12
5.2.4	Osaaminen Strateginen tavoite: osaava ja motivoitunut henkilöstö .....	15

## 1 Yleistä

---

Vuosi 2017 on Taloushallintopalvelun neljästoista toimintavuosi. Helsingin kaupungin talous- ja suunnittelukeskuksen taloushallintopalvelu aloitti toimintansa 1.1.2004 ja laajeni lähes nykyiseen laajuuteensa 1.1.2005. Helsingin kaupungin Taloushallintopalvelu -liikelaitos on vuoden 2009 alusta perustettu kunnallinen liikelaitos, joka käyttää toiminnassaan nimeä Talpa. Talpa toimii johtokunnan alaisuudessa.

1.6.2017 alkaen Helsingin kaupunki uudistaa johtamistaan. Johtamisrakenteen lisäksi uudistuu kaupunkiorganisaatio. Virastojen sijaan muodostetaan keskushallinnon lisäksi neljä toimialaa: kasvatuksen ja koulutuksen toimiala, kaupunkiympäristön toimiala, kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala sekä sosiaali- ja terveystoimiala. Talpa toimii edelleen johtokunnan alaisuudessa ja sijoittuu uudessa organisaatiossa keskushallintoon.

### 1.1 Talpan palvelut, asiakkaat ja sidosryhmät

Talpa tuottaa talous- ja palkkahallinnon palveluja Helsingin kaupunkikonsernille.

Talpan asiakkaita ovat Helsingin kaupungin virastot ja liikelaitokset, tytäryhtiöt, kaupungin johto sekä kaupungin henkilöstö.

Talpan sidosryhmiä ovat kuntalaiset, virastojen ja laitosten yhteisöasiakkaat, kaupunkikonsernin osakeyhtiöasiakkaat, Helsingin kaupunkikonserniin kuuluvat yhteisöt ja säätiöt, tavaroiden, palvelujen ja tietojärjestelmien toimittajat, valtion viranomaiset, Suomen Kuntaliitto, eläkelaitokset, tilintarkastajat, pankit, työttömyyskassat, vakuutusyhtiöt ja perintätoimistot.

Vuoden 2017 alussa aloittaa uutena sekä talous- että palkkahallinnon asiakkaana Helsingin kaupungin rakennusvirasto, josta siirtyy Talpaan kolme työntekijää. Taloushallinnon asiakkaana aloittaa vuoden alusta Helsingin kaupungin rakentamispalvelu, josta siirtyy Talpaan yhdeksän työntekijää. Palkkahallinnon asiakkaana aloittaa Helsingin kaupungin liikennelaitos, josta siirtyy Talpaan viisi työntekijää.

Johtamisrakenteen uudistamisen jälkeen 1.6.2017 siirtyvät keskushallinnon sekä toimialojen palkka- ja palvelussuhdeasioiden hoitaminen Talpan tehtäväksi sekä mahdollisesti muita hallintoon liittyviä tehtäviä, näistä tehdään tarkempia päätöksiä myöhemmin loppuvuonna 2016.

## 2 Talpan tapa toimia

### 2.1 Talpan visio, toiminta-ajatus ja arvot

Talpan visio on "Taloushallintopalvelu – asiakkailleen aidosti arvoa tuottava ja kustannustehokas talous- ja palkkahallinnon palvelukeskus".

Talpan toiminta-ajatuksiksi on kirjattu: "Taloushallintopalvelu toimii talous- ja palkkahallinnon palvelujen vastuullisena tuottajana ja kehittäjänä. Kunnallishallinnon erityisosaaminen tukee asiakkaidemme ydintehtävien hoitamisessa".

Talpan toimintaa ohjaavat kaupungin yhteiset arvot. Kevään 2016 aikana Talpan esimiehet ja asiantuntijat kävivät yhteisissä tilaisuuksissa strategia- ja arvokeskusteluja, joissa avattiin, miten yhteiset arvot näkyvät Talpan toiminnassa (kuva 1):



Talpa noudattaa kaikessa toiminnassaan eettisiä periaatteita. Jokainen esimies vastaa osaltaan siitä, että eettiset periaatteet saatetaan henkilöstön tietoon ja että kaikki henkilöstöön kuuluvat noudattavat niitä.

### 3 Talpan päätöksenteko ja organisaatio

#### 3.1 Taloushallintopalvelun johtokunta

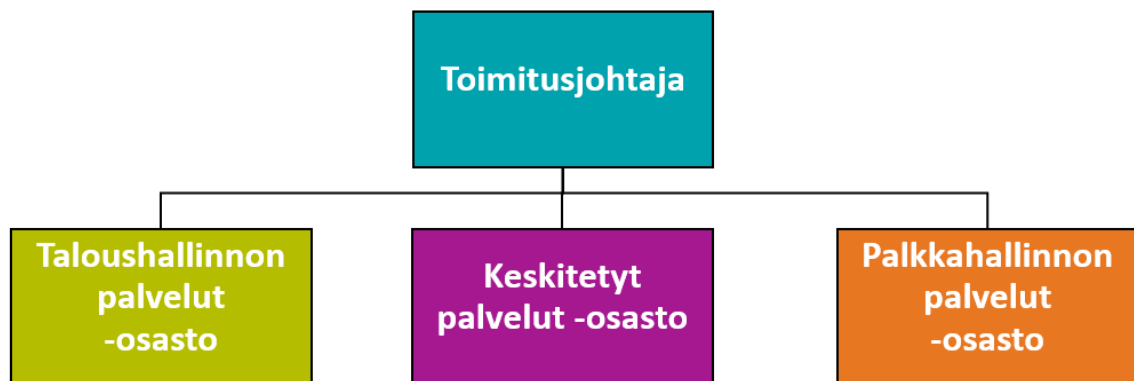
Talpan johtokunnan muodostaa viisi jäsentä. Jokaisella jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen. Kaupunginhallitus valitsee vuoden 2017 aikana uuden johtokunnan toimikaudeksi 2017–2018. Lisäksi kaupunginhallitus nimeää johtokuntaan oman edustajan ja varaedustajan.

Johtokunnan esittelijänä toimii toimitusjohtaja ja pöytäkirjanpitäjänä hallintopäällikkö. Johtokunnan päätöstiedotteet laatii viestintäpäällikkö.

#### 3.2 Talpan organisaatio

Talpaa johtaa toimitusjohtaja, jonka alaisuudessa on kolme osastotasoista yksikköä. Ydinpalveluja tuottavia osastoja johtavat osastopäälliköt ja keskitetyt palvelut -osastoa johtaa hallintopäällikkö. Osastot jakaantuvat palvelualueisiin joiden esimiehinä toimivat palvelupäälliköt. Palvelualueilla on tiimit, joiden esimiehisydestä vastaavat palvelukoordinaattorit.

Talpan organisaatio (kuva 2):



## 4 Talpan resurssit ja toimintaedellytykset

### 4.1 Henkilöstö

Taulukko 1: Talpan henkilöstö osastoittain 1.1.2017 (voimassa olevat palvelussuhteet, ei sisällä palkkatuella työllistettyjä)

Osasto	Vakinaiset	Määräaikaiset	Yhteensä
Keskitettyt palvelut -osasto	59	6	65
Palkkahallinnon palvelut -osasto	152	25	177
Taloushallinnon palvelut -osasto	167	14	181
Talpa yhteensä	378	45	423

Henkilöstömäärä kasvaa vuoden 2017 alussa 17 henkilöllä, kun Starasta, HKR:sta ja HKL:sta siirtyy henkilöitä Talpaan. Taloushallinnon palvelut – osastolle siirtyy yhdeksän työntekijää Starasta ja kolme HKR:sta. Palkkahallinnon palvelut – osastolle siirtyy viisi palkkasihteeriä HKL:sta.

Taulukko 2: Talpan henkilöstö osastoittain 31.12.2017 (voimassa olevat palvelussuhteet, ei sisällä palkkatuella työllistettyjä)

Osasto	Vakinaiset	Määräaikaiset	Yhteensä
Keskitettyt palvelut -osasto	59	5	64
Palkkahallinnon palvelut -osasto	152	21	173
Taloushallinnon palvelut -osasto	167	11	178
Talpa yhteensä	378	37	415

Henkilöstömäärän arvioidaan vähenevän kahdeksalla henkilöllä vuoden loppuun mennessä. Suurin vaikutus (-7 henkilöä) vähennyksiin on palkka- ja taloushallinnon prosessien tehostumisella.

*Tuloslaskelma*

Taulukko 3: Talpan tuloslaskelma vuodelle 2017:

<b>Tuloslaskelma</b> (Tuhatta euroa)	<b>TP2016</b> <b>ennuste</b>	<b>TA 2017</b>	<b>TB 2017</b>
Liikevaihto	27 840	26 855	28 440
Liiketoiminnan muut tuotot	60	120	60
Varsinaiset kulut	-27 569	-26 654	-28 179
Poistot	-215	-265	-265
Liikeyli-/alijäämä	<b>116</b>	<b>56</b>	<b>56</b>
Rahoitustuotot ja kulut			
Korvaus peruspääomalle	-56	-56	-56
Tilikauden yli-/alijäämä	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Toimintavuoden tulosbudjetin suunnittelulle asetti haasteita uusien asiakkuuksien lisäksi johtamisjärjestelmämuutoksen toteuttamisen edellyttämien resurssien arviointi. Tulosbudjettiin ei ole sisällytetty arviota johtamisjärjestelmämuutoksen mahdollisesti aiheuttamaa lisätyötä, joka sovitun mukaisesti laskutetaan kaupunginkanslialta.

**4.1.1 Rahoituslaskelma**

Taulukko 4: Talpan rahoituslaskelma vuodelle 2017:

<b>Rahoituslaskelma</b> (Tuhatta euroa)	<b>TP 2016</b> <b>ennuste</b>	<b>TA 2017</b>	<b>TB 2017</b>
<b>Toiminnan rahavirta</b>			
Liikeyli-/alijäämä (-)	116	56	56
Poistot	215	265	265
Rahoitustuotot ja -kulut	-56	-56	-56
<b>Investointien rahavirta</b>			
Investointimenot	-200	-200	-300
Toiminnan ja investointien rahavirta	<b>75</b>	<b>65</b>	<b>-35</b>
Rahoituksen rahavirta	0	0	0
Rahavarojen muutos	<b>75</b>	<b>65</b>	<b>-35</b>

Investoinneissa on varauduttu hankkimaan tiketti-järjestelmä, robotiikan hankintaan, atk-laitteiden uusimiseen sekä muihin, vielä kohdentamattomiin hankintoihin.

#### 4.1.2 Talousarvion sitovat toiminnalliset tavoitteet

Taulukko 5: Talousarvion sitovat tavoitteet 2017:

Talousarvion sitovat toiminnalliset tavoitteet	TP 2016 Ennuste	TA 2017	TB 2017
Asiakastyytyväisyys	*) 3,67	3,80	3,80
Tilikauden tulos on $\geq 0$	60 000	$\geq 0$	$\geq 0$

\*) Toteuma vuodelta 2016

#### 4.1.3 Toiminnalliset tavoitteet

Taulukko 6: Toiminnalliset tavoitteet:

Toiminnalliset tavoitteet	TP 2016 Ennuste	TA 2017	TB 2017
Automaattisesti täsmäytyvät tilioteviennit, %	64,50 %	62,50 %	65,00 %
E-laskujen osuus lähtevistä laskuista %	23,50 %	27,00 %	27,00 %
Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut %	14,00 %	14,50 %	18,00 %
CM järjestelmässä täsmäytyneet ostolaskut %	9,50 %	9,00 %	12,00 %
Sähköisesti ilmoitetut poissaolot %	70,00 %	72,50 %	73,00 %
Sähköiset palkkalipukkeet %	73,50 %	74,00 %	75,00 %

\*) ts. automaattisesti tiliöityvät tilioteviennit

#### 4.1.4 Toimintatiedot

Taulukko 7: Toimintatiedot, tuhatta kpl

Toimintatiedot, 1000 kpl	TP 2015 Ennuste	TA 2017	TB 2017
Manuaaliset kirjanpitoiviennit	180	180	180
Myyntilaskut ja myyntireskontralaskut	1 272	1 240	1 283
Maksumuistutukset ja perintätoimeksiannot, lkm	214	206	225
Ostolaskut, lkm	798	771	860
Palkka- ja palkkiolipukkeet, lkm	776	783	785

\*) viennit manuaalitosittelajeista SA, Y1, Y2, Y3, Y6, Y8, Y9 ja YA



#### 4.1.5 Kehityksen tunnuslukuja: taloudellisuus, tuottavuus

Taulukko 8: Kehityksen tunnuslukuja, taloudellisuus, tuottavuus:

Kehityksen tunnusluvut taloudellisuus, tuottavuus	TP 2016 Ennuste	TA 2017	TB 2017
Henkilötyövuodet	369	355	378
Liikevaihto/henkilötyövuosi (1000 €)	75	77	75
Tuottavuus (2015 = 100) *)	102	106	104

\*) Talpassa on uudistettu kokonaistuottavuuslaskenta joka otettiin uudistettuna käyttöön ensimmäisen kerran vuonna 2016 niin, että seurannan vertailutiedot esitetään vuodelta 2015 eli 2015 = 100. Uusi laskentatapa on puhdas panos/tuotos -laskentamalli. Lisäksi Talpassa seurataan työn tuottavuutta palveluittain ja tiimeittäin (kpl/htv).

Helsingin kaupungin koko organisaatiolle on asetettu yhden prosentin tuottavuustavoite. Talpan tavoitteena on nostaa tuottavuutta vuoden 2017 aikana kahdella prosentilla. Johtamisjärjestelmän muutos aiheuttaa talous- ja palkkahallinnon prosesseihin muutoksia ja normaalia poikkeavaa lisätyötä. Tästä syystä tuottavuuden ei arvioida nousevan kahta prosenttia enempää.

## 4.2 Toimitilat

Taulukko 9: Toimitilat:

Toimitilat	TP 2016 Enn.	TA 2017	TB 2017
Toimitilat, m <sup>2</sup>	6 959	6 959	6 959
Tilat, neliötä/ henkilötyövuosi	19	20	19

Talpan toimintoja on kahdessa eri toimipisteessä:

Konttori27 sijaitsee osoitteessa Sörnäisten rantatie 27 A jossa on yhteensä 6 858 m<sup>2</sup> kuudessa kerroksessa. Toimitiloihin kuuluvat mm. auditorio ja atk-koulutusluokka, joita vuokrataan myös ulkopuolisille. Lisäksi Kallion virastotalon ensimmäisessä kerroksessa on kaupungin kassatoimintoja 101 m<sup>2</sup> suuruudessa tilassa.

Talpan toimitiloissa sijaitsevat liikuntatilat tullaan muuttamaan työtiloiksi.

### 4.3 Tietojärjestelmät

Talpan palvelutuotannossa käytettävät keskeiset järjestelmät ovat laskentajärjestelmä Laske SAP, Baswaren maksuliikenne, ostolaskujen kierrätyksessä käytettävä Basware IP ja henkilöstöhallinnossa Hijat-tuoteperhe. Verkkolaskujen välitys- ja laskuhotellipalvelujen yhteiskumppanina toimii TeliaSonera ja perinnässä perintätoimisto Svea. Osakeyhtiöasiakkaita palvellaan Accounter Software järjestelmällä.

### 4.4 Hankkeet

Keväällä hankitaan tikettijärjestelmä, joka mahdollistaa asiakkailta saapuvien palvelupyyntöjen tehokkaamman käsittelyn ja vastaanoton. Järjestelmän avulla palvelulupauksen toteutuminen sekä asiakkaiden viesteihin vastaaminen saadaan raportoitua. Lisäksi varaudutaan jatkuvan asiakastytytyvyyden mittaamisen edellyttämään kilpailutukseen.

Vuoden 2016 lopussa käynnistettiin kolmea ostoprosessin tehtävää hyödyntävää RPA-robotiikan pilotointia, joka päättyy 31.3.2017. Tarkoituksena on laajentaa robotiikan käyttöä pilotoinnista saatujen kokemusten ja opin perusteella. Robotiikan laajentaminen aloitetaan robotiikka-hankkeella, joka alkaa markkinaselvityksellä ja teknisellä vuoropuhelulla vuoden 2017 alussa.

Muistiotositteiden sähköistäminen kilpailutetaan robotiikan kilpailutuksen rinnalla.

Työmatkaseteleiden jakelua uudistetaan ja nopeutetaan hankinnassa olevan uuden järjestelmän avulla. Palkkajärjestelmän yhteyteen toteutetaan mobiililiittymä, joka mahdollistaa oman palkkalaskelman tarkastelun älypuhelimella.

CPU- palvelukassa-ohjelma on vanhentunut ja uudistamisen selvitys aloitettiin vuoden 2016 aikana. Selvityksessä oli mukana kaupungin palvelukassaa käyttävät asiakkaat. Palvelukassan uudistaminen on kaupunkiyhteinen hanke.

Vuoden 2016 aikana aloitettiin osakeyhtiöasiakkaiden prosessien ja prosessikontrollien kehittäminen ISAE-sertifikaatin määritysten mukaisesti. Työtä jatketaan vuoden 2017 aikana valmistautumalla ISAE 3402-sertifikaatin vaatimuksiin. Sertifikaatin saaminen edellyttää asiaan erikoistuneen tarkastusyhteisön tarkastusta ja vaatii laajuutensa vuoksi kilpailuttamisen.

## 5 Talpan strategiat ja toiminnan tavoitteet

---

### 5.1 Toiminnan painopisteet vuonna 2017

Valtakunnallisesti valmistellaan Sote-uudistusta ja maakuntauudistusta sekä lisäksi Helsingin kaupungin johtamisjärjestelmän uudistus otetaan käyttöön 1.6.2017 alkaen. a seurataan poliittista päätöksentekoa ja varaudutaan tekemään tarvittaessa nopeatkin muutoksia toiminnan laajuudessa. Lisäksi Talpa osallistuu johtamisjärjestelmän muutoksen toteuttamiseen omalta osaltaan. Talpa seuraa myös Apotti-hankkeen etenemistä ja

mahdollisia vaikutuksia yhteisiin prosesseihin. Talpan asiakkuudet ja palvelutuotanto toteutetaan kaupungin konsernijohtoon asettamien tavoitteiden mukaisesti.

Talpan vuoden 2017 merkittävin tehtävä tulee olemaan onnistuminen Helsingin kaupungin uuden johtamisjärjestelmän mukaisen organisaation laskentatoimen ympäristön toteuttamisessa ja käyttöönoton organisoinnissa 1.6.2017 alkaen sekä uuden organisaation mukaisten toimintatapojen omaksuminen.

Toimintavuoden aikana ollaan valmiita ottamaan uusia kumppaneita kaupunkikonsernin osakeyhtiöasiakkaiksi.

Toimintavuoden aikana saatetaan loppuun edellisvuonna aloitettu jatkuvuudenhallinta - toiminnon ja siihen liittyvien dokumenttien päivittäminen. Lisäksi aikataulutetaan ja vakiinnutetaan luotu toimintamalli Talpan jatkuvuudenhallinnan ylläpitämiseksi.

## 5.2 Strategiset tavoitteet

Helsingin kaupungin strategiat on vahvistettu vuosille 2013–2016. Uuden valtuustokauden 2017 – 2020 strategiat vahvistetaan toimintavuoden aikana.

Vuoden 2017 suunnittelussa on käytetty pohjana kauden 2013–2016 strategisia tavoitteita. Talpan strategiaa peilataan ja tarkennetaan vuoden aikana Helsingin kaupungille 2017–2020 hyväksyttäviin strategioihin.

Henkilöstön kanssa käydään kehityskeskustelut, joissa asetettavat tavoitteet ovat osa Talpalle ja osastoille vahvistetuista tavoitteista.

### 5.2.1 Asiakasrajapinnat

*Strateginen tavoite: kumppanuus*

#### Asiakastyytyväisyyden mittaaminen uudistuu

Palvelujen laatua seurataan luvatus palvelutason toteutumisella ja asiakastyytyväisyydellä.

Vuosittain toteutettavan asiakastyytyväisyyskyselyn lisäksi vuoden 2017 alussa käynnistetään Talpan asiakaspalvelussa jatkuvan asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja syksyllä 2017 toteutetaan asiakkaille kumppanitutkimus. Jatkuvan asiakastyytyväisyyden mittaamisen myötä Talpan keskitettyä asiakaspalvelua pystytään jatkossa kehittämään entistä tehokkaammin asiakkailta saatavan välittömän palautteen myötä.

Syksyllä toteutettava tutkimus tehdään haastattelemalla puhelimitse asiakkaiden yhteyshenkilöitä. Tarkoituksena on täydentää asiakastyytyväisyyskyselyistä saatavaa tietoa.

#### Asiakaspalvelun kehittäminen

Vuoden 2017 aikana Talpan keskitettyä asiakaspalvelua laajennetaan palvelemaan myös palkansaajia. Alkuvuosi käytetään palkka-aiheisten puhelu- ja viestimäärien selvittämiseen ja sekä niihin liittyvien prosessien hiomiseen, jotta asiakaspalvelun resursointi osataan mitoittaa oikein. Palkanlaskentaan liittyvien puheluiden vastaanottaminen on tarkoitus aloittaa asiakaspalvelussa vuoden 2017 jälkipuoliskolla.

Osakeyhtiöiden talous- ja palkkahallinnon palvelukokonaisuus ja hinnoittelumalli rakennetaan joustavaksi palvelemaan osakeyhtiöasiakkaiden erilaisia tarpeita.

Asiakaspalvelussa panostetaan yksilölliseen palveluun jonka avulla reagoidaan nopeasti muuttuviin palvelutarpeisiin. Palvelun toteutumisen asiakaskohtaiseen seurantaan panostetaan kuukausitasolla jatkossa enemmän kehittämällä sisäisiä seurantamenetelmiä.

Sähköisiä lomakkeita kehitetään edelleen asiakkaiden yhteydenottojen helpottamiseksi. Sähköinen yhteydenotto palkanlaskentaan on verkkopankissa edelleen mahdollista kaikille sähköisen palkkalaskelman saajille. Keskitetyssä asiakaspalvelussa otetaan 2017 kevään aikana käyttöön livechat, jolla tarjotaan lisäkanava asiakkaiden yhteydenotoille.

Yleisökassapalvelun prosesseja kehitetään yhdessä sosiaali- ja terveysviraston kanssa parantamaan palveluiden joustavuutta ja helppoutta. Esimerkiksi ruuhkahuippujen tasaamiseksi vuoden 2017 maksupäiviä on jaettu useammalle arkipäivälle.

### 5.2.2 Talous

*Strateginen tavoite: Kilpailukykyinen ja kustannustehokas*

Vuoden 2017 alusta otettiin käyttöön uudistetut palvelut ja palvelukuvaukset. Uudistuksen tarkoituksena oli kohdentaa entistä paremmin palvelujen tuottamisesta aiheutuvat kulut oikeudenmukaisesti niiden aiheuttajalle. Palvelujen hinnoittelussa on otettu huomioon kilpailukyky sopimuksen henkilöstömenoja alentavat vaikutukset.

Toimintavuoden talousarvion sitovana tavoitteena on, että tilikauden tulos on  $\geq 0$  ja tuottavuusmittareissa tuottavuuden kasvutavoite on + 2 %. Lisäksi seurataan liikevaihtoa €/toteutuneet henkilötyövuodet.

Työn tuottavuutta seurataan tiimeittäin/palveluittain sekä kuukausittain tunnusluvuilla: palveluja/henkilötyövuosi. Lisäksi palvelualueen tavoitteesta johdetaan kullekin työntekijälle henkilökohtainen tavoite.

### 5.2.3 Prosessit ja palvelutuotanto

*Strateginen tavoite: Tehokkaat ja laadukkaat prosessit*

Talous ja palkkahallinnon prosesseja kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa kaupungin kokonaisu- ja huomioiden. Asiakkaiden osaamista ja tietoisuutta yhteisistä prosesseista tuetaan järjestämällä koulutuksia, infotilaisuuksia, prosessityöpajoja, prosessikohtaisia tapaamisia ja raportoimalla palvelujen toteutumisesta.

Palvelutuotantoa kehitetään koko ajan kohdentamalla resurssit oikein ja tukemalla esimerkiksi asiakkaita käyttämään yhä enemmän sähköisiä toimintoja. Tavoitteena on minimoida mm. manuaaliset laskutuspyynnöt ja maksuosoitukset ohjaamalla asiakkaita käyttämään Lasken suorataallennusta ja maksuja ostoreskontran kautta.

Palvelujen kilpailukykyä arvioidaan palvelujen hinnalla ja laadulla verrattuna vastaaviin taloushallinnon palvelukeskuksiin.

Tavoitteen toteutuminen varmistetaan tuottamalla johdon tueksi tunnuslukuja, joiden avulla voidaan seurata prosesseihin tehtyjen toimenpiteiden ja työskentelytapojen muutosten vaikutuksia työn tavoitetasoihin ja tuottavuuteen.

### **Kirjanpito ja tilinpäätös**

Kirjanpito-prosessi kuvataan ja määritellään kontrollipisteet sekä laatu-kriteerit vuonna 2016 tehtyjen uudelleenjärjestelyjen pohjalta. Tilien täsmäytyksiin tullaan kiinnittämään kuukausittain entistä enemmän huomiota, sisäiset erät eliminoidaan ja menoja sekä tuloja jaksotetaan kuukausittain. Kauden katkojen aikataulut dokumentoidaan tehtävä-tasolla siten että ne sisältävät tehtävien aikataulut ja vastuuhenkilöt. Prosessissa panostetaan asiakkaan kanssa yhdessä ennakkointiin, sisällön oikeellisuuteen ja aikatauluissa pysymiseen.

### **Maksuliikenne**

Palvelukassa-ohjelmiston soveltuvuutta Talpan prosesseihin arvioidaan kevään aikana. Lisäksi arvioidaan maksuliikenne-ohjelman päivityksen tarve.

Automaattitiliöintien edistämiseksi järjestetään kevään aikana prosessityöpaja, jossa muistutetaan automattitiliöinnin mahdollisuudesta toistuvaissuoritusten osalta. Lopetettavien pankkitilien yhteydessä selvitetään pääpankkitileille siirtyvät toistuvaissuoritukset ja automatisoidaan. Manuaalisia maksuosoituksia vähennetään mm. avustuksien maksatuksissa siirtämällä maksut ostoreskontran kautta tehtäviksi.

### **Matka- ja kuluhallinta**

Matka- ja kuluhallinnassa otetaan käyttöön uusi järjestelmä vuoden alussa. Jatkossa matka- ja kuluhallinnan prosessi on sujuvampi ja raportointi saadaan automaattisemmaksi. Toimintaohjeet päivitetään käyttöänoton yhteydessä ja prosessikuvaukset kontrollipisteineen kevään aikana.

### **Myynnistä suoritukseen**

Perintäpalvelujen sopimus on voimassa 31.12.2017 saakka ja optiokausi kaksi vuotta kalenterivuosi kerrallaan.

Prosessin sisällä arvioidaan Lasken käyttöoikeusroolien laajentumisen myötä uudelleen tehtäväkokonaisuuksia yhdistämällä nykyisiä laskuttajan ja myyntireskontranhoidajan tehtäviä. Tavoitteena on myös selkeyttää sisäisten erien täsmäämisen käytännöt myynti- ja ostoreskontrien välillä.

Kaupungin sisäistä sopimuslaskutusta laajennetaan edelleen.

Tunnistettujen prosessin kehittämiskohteiden osalta tehdään priorisointia sekä määritellään kehittämisen välineet, esim. toimintatapojen muutokset, sähköisten lomakkeiden hyödyntäminen, järjestelmissä tehtävä automatisointi ja robotiikka.

### **Tilauksesta maksuun**

Vuoden 2017 alusta alkaen otetaan käyttöön kaupunkiyhteiset SAP MM- ja Basware IP-järjestelmät. Jatkossa tämä integraatio mahdollistaa sekä järjestelmien että prosessien kehittämisen kaupunkiyhteisestä näkökulmasta. Järjestelmien yhdistämisellä mahdollistetaan HKR:n ja Staran integrointi Talpan järjestelmiin ja palveluihin sekä varaudutaan uuden

johtamisjärjestelmän mukanaan tuomaan muutokseen 1.6.2017. Uuteen johtamisjärjestelmään siirtymisen yhteydessä on tarkoitus myös ottaa käyttöön uusi kaupunkiyhteinen tilausjärjestelmä, joka korvaa nykyisen Basware PM:n (Kosti). Talpa on mukana uuden tilausjärjestelmän käyttöönottoprojektissa.

Basware IP:n yhteyteen otetaan vuoden 2017 alusta alkaen käyttöön CloudScan – skannausratkaisu. Uuden skannausratkaisun yhteydessä on validointipalvelu, mikä mahdollistaa perustietojen automatisoinnin ja vähentää manuaalista tiedon syöttämistä skannattaville ostolaskuille.

Vuoden 2016 syksyllä aloitettiin ohjelmistorobotiikan (RPA) projektointi ostolaskuissa. Robotisoitavat prosessin osat on tavoitteena saada pysyvästi tuotantoon vuoden 2017 aikana. Ensimmäisinä ohjelmistorobotiikkaa hyödyntävinä toimintoina ovat ostolaskujen automaatiokäsittelyn edistäminen tilaus- ja sopimusnumerokenttien sisältöä parantamalla, ostoreskontran täsmäys sekä kierron valvonta ja automaattiset muistutukset kirjanpitokausien vaihteessa.

Suoraan ostoreskontraan liittymän kautta tulevat ostolaskut edistävät osaltaan laskuautomaatiota. Liittymälasku voi olla ulkoinen tai sisäinen. Ulkoisen järjestelmän laskuja tulee ostoreskontraan sosiaali- ja terveysviraston PSOP-järjestelmästä. PSOP-järjestelmän käyttöä on tarkoitus laajentaa vuoden 2017 aikana siten, että vuoden loppuun mennessä liittymän kautta vastaanotetaan kaikki palvelusetelilaskut. Sisäiset ostoreskontralaskut käsittävät tällä hetkellä hankintakeskuksen ja Talpan laskutusta, mutta toimintamallia on tarkoitus laajentaa tilakeskuksen tilalaskuihin mahdollisesti vuoden 2017 loppupuoliskolta alkaen.

Prosessia kehitetään myös laajentamalla edelleen Basware CM-järjestelmän (toistuvaislaskut) käyttöä sekä täsmäytyksiin että automaattikiertoihin. Samanaikaisesti pyritään systemaattisesti saamaan paperiset ostolaskut verkkolaskuina. Vuonna 2017 jatketaan myös vuonna 2016 prosessityöpajoissa sovittuja prosessin parantamistoimenpiteitä yhdessä asiakkaiden kanssa.

### **Palkkahallinnon palvelut**

Johtamisjärjestelmän uudistuksen yhteydessä loputkin operatiiviset palkanlaskenta- ja palvelussuhdeasiat siirtyvät Talpaan. Muutoksen yhteydessä työnjaot ja niiden rajapinnat käydään läpi keskushallinnon ja toimialojen välillä. Yhteistyökäytännöt sovitaan myös muutoksen yhteydessä.

Palkkahallinnossa varmistetaan, että henkilöstöllä on tarvittavaa osaamista johtamisjärjestelmän muutoksen läpiviemiseen sekä valtakunnallisten kunta-alan sopimusten muutosten osaamiseen. Osaamisen varmistaminen on myös tärkeää, kun valmistaudutaan vastaanottamaan uusia asiakkaita.

Palkanlaskenta-prosessin kehittämistä jatketaan vähentämällä manuaalisesti tehtävää tarkistustyötä, automaattisen lipuketarkastuksen avulla. Palkkahallinnossa tehdään tarkistustyöhön käytetyn työajan seuranta alkuvuoden aikana.

Hijat-järjestelmän 2.0 kehittäminen jatkuu ja toimintavuoden aikana toiminnallisuuksia testataan palkkahallinnossa.

Sijaismaksajapalvelun prosessin kehittämistä jatketaan sekä Talpan sisäisenä työnä että yhteistyössä sosiaali- ja terveystalouden kanssa.

Keskitettyssä palkkakirjanpito-tiimissä otetaan jatkossa vastaan sähköisesti ilmoitetut maksuikielto tiedot. Tällä muutoksella nopeutetaan tiedonkulkua ulosottoviranomaisten ja kaupungin välillä.

Riskienhallinnan toimenpiteet ovat osa palkanlaskenta-prosessia. Ristiintarkistuksia tehdään säännöllisesti, vähintään kaksi kertaa vuodessa. Riskienhallintaa ja osaamista kehitetään jatkossa myös vaihtamalla työpotteja säännöllisin väliajoin. Toimintavuoden aikana luodaan tähän pelisäännöt.

Palkkahallinto on omalta osaltaan mukana myös asiakkaiden kehittämishankkeissa, mitkä liittyvät palkanlaskenta-prosessiin. Esimerkiksi opetusvirastossa alkaa todennäköisesti ammatillisten opettajien vuosityöaikakoikeilu. Opetusvirastossa myös laajennetaan HR-työpöydän käyttöä.

### **OY-asiakkaiden palvelut**

Kuukausikatkojen kehittämistä jatketaan laatimalla osakeyhtiöasiakkaille kuukausitilinpäätös tase-erittelyineen.

Sisällytetään ISAE-kontroleja kuukaudenvaihdertutitineihin ja tuodaan näin varmuutta ja laatua prosesseihin ja peruspalveluun.

#### **5.2.4 Osaaminen**

*Strateginen tavoite: osaava ja motivoitunut henkilöstö*

Talpan henkilöstötavoitteena on varmistaa tarvittava osaaminen erityisesti muutosten läpiviemisessä. Johtamisella ja esimiestyöllä vaikuttamme organisaation toimintakulttuuriin ja asenteisiin. Toiminnan perustana ovat kaupungin arvoista johdetut Talpan arvot: "olemme helposti lähestyttäviä, huomioimme ympäristöarvot toiminnassamme, noudatamme yhteisiä pelisääntöjä, tuotamme laadukkaita palveluja ja uskallamme rohkeasti kokeilla uutta".

Osaamisen kehittämissuunnitelma vuosille 2017 - 2018 sisältää strategisesti tärkeimmät osaamisalueet ja kehittämistoimenpiteet. Suunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti Talpan ja osastojen johtoryhmissä.

Lisäksi seurataan koulutuspäivien toteutumista. Perehdyttämiskäytäntöjen kehittämistä jatketaan edelleen ja perehdyttämisen palautekyselyn tuloksia seurataan ja hyödynnetään.

Henkilöstöä palkitaan erinomaisista työsuorituksista, joita voivat olla esimerkiksi hyvä asiakaspalaute, projekteissa onnistuminen tai työn kehittäminen. Käytössä ovat sekä yksilö- että ryhmäpalkitsemisen muodot ja palkitsemisen toteutumista seurataan Talpan johtoryhmässä.