



## § 26

### Selvitys Taloushallintopalvelu -liikelaitoksen toteutumatta jääneestä vuoden 2016 sitovasta toiminnallisesta tavoitteesta

HEL 2016-013162 T 02 02 01

#### Päätös

Johtokunta päätti antaa kaupunginvaltuustolle seuraavan selvityksen Taloushallintopalvelu –liikelaitoksen vuoden 2016 toteutumatta jääneestä sitovasta toiminnallisesta tavoitteesta:

Vuoden 2016 talousarvion noudattamisohjeiden mukaan toteutumatta jääneistä sitovista toiminnallisista tavoitteista lauta- ja johtokuntien on annettava selvitys siten, että selvitykset voidaan käsitellä kaupunginvaltuustossa ennen tilinpäätöksen allekirjoittamista kaupunginhallituksessa. Em. selvitysten on oltava kaupunginkansliassa viimeistään 31.1.2017.

Taloushallintopalvelu –liikelaitoksen sitovia toiminnallisia tavoitteita on vuoden 2016 talousarviossa kaksi: asiakastytyväisyys on 3,75 ja tilikauden tulos  $\geq 0$ . Tilikauden tuloksen ennustetaan toteutuvan, mutta marraskuussa toteutetun asiakastytyväisyyskyselyn tulos oli 3,67, joten tavoite ei toteutunut.

Talpan asiakastytyväisyyskysely on toteutettu 11 vuoden ajan lähes muuttumattomana. Tutkimuksen tuloksista ei ole saatu toivottua tietoa asiakasyhteistyön ja toiminnan kehittämiseen. Talpan asiakastytyväisyystutkimus uudistettiin vuodelle 2016. Asiakaskyselyn uudistamisen tavoitteena oli saada lisää tietoa johtamisen tueksi ja asiakaspalvelun kehittämiseksi.

Uudistettu kysely ei ole verrannollinen vanhaan, mikä osaltaan selittää tulosten muutosta. Aiempina vuosina kyselyssä ovat kooltaan pienet palvelut saaneet kokoonsa nähden virheellisesti suhteettoman suuren painoarvon tuloksissa. Vuoden 2016 kyselyssä keskityttiin kokonaisuuksiin ja arvioitiin Talpan taloushallinnon, palkkahallinnon, rekistereiden ja asiakaspalvelun toimintaa. Uudistetussa kyselyssä vastausprosentti oli 25 ja 33% vastaajista koki Talpan palveluiden kehittyneen positiivisesti ja vain 18% heikentyneen. Lisäksi tuloksista on nähtävissä selkeitä kehittämiskohteita: palvelun nopeus, henkilöstön osaaminen ja vuorovaikutuksen kehittäminen.

Esittelijä

toimitusjohtaja  
Tuija Kuivalainen



Lisätiedot

Tuija Kuivalainen, toimitusjohtaja, puhelin: 310 25100  
tuija.kuivalainen(a)hel.fi

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

**Otteet**

**Ote**  
Otteet

**Otteen liitteet**  
Esitysteksti  
Muutoksenhakukielto, valmistelu tai  
täytäntöönpano

**Päätösehdotus**

Päätös on ehdotuksen mukainen.

**Esittelijän perustelut**

Vuoden 2016 talousarvion noudattamisohjeiden mukaan toteutumatta jääneistä sitovista toiminnallisista tavoitteista lauta- ja johtokuntien on annettava selvitys siten, että selvitykset voidaan käsitellä kaupunginvaltuustossa ennen tilinpäätöksen allekirjoittamista kaupunginhallituksessa. Em. selvitysten on oltava kaupunginkansliassa viimeistään 31.1.2017.

Taloushallintopalvelu –liikelaitoksen sitovia toiminnallisia tavoitteita on vuoden 2016 talousarviossa kaksi: asiakastyytyväisyys on 3,75 ja tilikauden tulos  $\geq 0$ . Tilikauden tuloksen ennustetaan toteutuvan, mutta marraskuussa toteutetun asiakastyytyväisyyskyselyn tulos oli 3,67, joten tavoite ei toteutunut.

Talpan asiakastyytyväisyyskysely on toteutettu 11 vuoden ajan lähes muuttumattomana. Tutkimuksen tuloksista ei ole saatu toivottua tietoa asiakasyhteistyön ja toiminnan kehittämiseen. Talpan asiakastyytyväisyystutkimus uudistettiin vuodelle 2016. Asiakaskyselyn uudistamisen tavoitteena oli saada lisää tietoa johtamisen tueksi ja asiakaspalvelun kehittämiseksi.

Uudistettu kysely ei ole verrannollinen vanhaan, mikä osaltaan selittää tulosten muutosta. Aiempina vuosina kyselyssä ovat kooltaan pienet palvelut saaneet kokoonsa nähden virheellisesti suhteettoman suuren painoarvon tuloksissa. Vuoden 2016 kyselyssä keskityttiin kokonaisuuksiin ja arvioitiin Talpan taloushallinnon, palkkahallinnon, rekistereiden ja asiakaspalvelun toimintaa. Uudistetussa kyselyssä vastausprosentti oli 25 ja 33% vastaajista koki Talpan palveluiden kehittyneen po-



30.11.2016

Tj/4

sitiivisesti ja vain 18% heikentyneen. Lisäksi tuloksista on nähtävissä selkeitä kehittämiskohteita: palvelun nopeus, henkilöstön osaaminen ja vuorovaikutuksen kehittäminen.

Esittelijä

toimitusjohtaja  
Tuija Kuivalainen

Lisätiedot

Tuija Kuivalainen, toimitusjohtaja, puhelin: 310 25100  
tuija.kuivalainen(a)hel.fi

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

**Otteet**

**Ote**  
Otteet

**Otteen liitteet**  
Esitysteksti  
Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano