

HSY:n vuoden 2013 tavoitteiden toteutuminen

LIITE

**Tarkastuslautakunnan
arviointikertomus**

9.4.2014



HSY:n strategia ja siitä johdetut tavoitteet

- HSY:n strategia ja strategiset päämäärät viidestä näkökulmasta hyväksyttiin hallituksessa 5.3.2010
- Strategiaan perustuvat tavoitteet päivitetään vuosittain toiminta- ja taloussuunnitelmassa (TTS)
- HSY:ssä TTS:n tavoiteasetannan kokonaisuus muodostuu
 - HSY:n strategisista tavoitteista
 - HSY:n strategisista hankkeista
 - Toimialojen ja tulosalueiden toiminnallisista tavoitteista
 - Toiminnalliset tavoitteet jaetaan perustoiminnan tavoitteisiin ja kehittämistavoitteisiin



Yhteenveto tavoitteiden toteutumista

Tavoitteet	Toteutui	Toteutui osittain	Ei toteutunut
Strategiset tavoitteet	12	3	1
Strategiset hankkeet	6	4	1
Vesihuollon kehittämistavoitteet	14	4	2
Jätehuollon kehittämistavoitteet	1		3
Seutu- ja ympäristötiedon kehittämistavoitteet	4	2	
Tukipalveluiden kehittämistavoitteet	3	1	
Johdon, ohjauksen ja kehittämisen sekä asiakaspalveluiden kehittämistavoitteet	7		6



Strategiset tavoitteet



HSY:n strategiset tavoitteet

Visio	Näkökulma	Strateginen päämäärä	TTS-kauden 2013-2015 strategiset tavoitteet
Ympäristö- vastuullinen metropoli	Yhteis- kunnallinen vaikuttavuus	Toimia ympäristö- vastuullisena edelläkävijänä yhteistyössä seudun kuntien kanssa	<ul style="list-style-type: none"> Ympäristökuormituksen vähentäminen, energiasäästön, resurssitehokkuuden ja uusiutuvan energian edistäminen Asukkaiden ja organisaatioiden kannustaminen ympäristövastuulliseen toimintaan Kuntien välisen yhteistyön aktiivinen edistäminen HSY:n toimialalla T&K&I -toiminnan vahvistaminen materiaali- ja energiatehokkuuden sekä luonnonvarojen kestäväen käytön kysymyksissä
	Asiakas- vaikuttavuus	Edistää sähköisiä palveluja ja yhden luukun periaatetta	<ul style="list-style-type: none"> HSY:n asiakaspalvelu- ja toimintakulttuurin yhtenäistäminen Sähköisen asioinnin lisääminen
	Talouden hallinta	Saavuttaa talouden tasapaino pitkäjänteisellä taksapolitiikalla ja elinkaariajatteluun perustuvalla toiminnalla	<ul style="list-style-type: none"> Käyttötalous- ja tuloslaskelmaperusteisesta toimintamallista taseen ja investointien hallintaan. Omavaraisuusaste ei vesihuollossa laske alle 24 %:n eikä jätehuollossa alle 13 %:n. Pitkäjänteisen taksapolitiikan varmistaminen Käyttötalouden tasapainon ylläpitäminen Investointien kohdentaminen ympäristön, laadun, tehokkuuden ja toimintavarmuuden näkökulmista tarkoituksenmukaisiin kohteisiin. Korjausvelan pysyminen hallinnassa
	Prosessit ja rakenteet	Vahvistaa synergisiä prosesseja ja aikaansaada tehokkuushyötyjä	<ul style="list-style-type: none"> Hankintaprosessin optimointi ja tehokkuus; uuden toimintamallin luominen HSY:n yhteisten sisäisten toimintamallien tehokkuuden varmistaminen
	Henkilöstön uudistuminen ja työkyky	Kehittää henkilöstön osaamista ja luoda vetovoimainen työnantajakuva	<ul style="list-style-type: none"> Tunnettuuden, yhteisökuvan ja työnantajakuvan kehittäminen Strategisen osaamisen kuvaaminen ja sitä tukevien osaamisen kehittämisen toimintatapojen toimeenpano Työhyvinvoinnin edistäminen

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus 1

Strateginen päämäärä: Toimia ympäristövastuullisena edelläkävijänä yhteistyössä seudun kuntien kanssa

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Ympäristökuormituksen vähentäminen, energiasäästön, resurssitehokkuuden ja uusiutuvan energian edistäminen.	Toimeenpannaan energiatehokkuussopimuksen toimenpidesuunnitelma (2013-2016)	Energiatehokkuussuunnitelman mukaiset toimenpiteet on tehty	● Toteutui
Asukkaiden ja organisaatioiden kannustaminen ympäristövastuulliseen toimintaan	Toteutetaan asukasneuvontatyöryhmän suosituksiin perustuva neuvonnan vuosisuunnitelma.	Suunnitellut kampanjat, tilaisuudet ja muut toimenpiteet toteutettu	● Toteutui osittain.



6

ASUKKAIDEN JA ORGANISAATIOIDEN KANNUSTAMINEN YMPÄRISTÖVASTUULLISEEN TOIMINTAAN, TOTEUTUI OSITTAIN

- Vuosisuunnitelmassa 32 toimenpidettä, joista 29 toteutui (91 %), 2 toteutui osin (työ jatkuu vielä), 1 ei toteutunut

Suunnitelluista tehtävistä osin toteutuivat:

16. Aspakeskuksen perehdytys: Koulutuksia on pidetty ja ne jatkuvat. Aspa osallistui Isännöitsijäseminaariin 20.11. ja Ämmässuo-ekskursiolle. Koulutuksille suuri tarve edelleen. Rajapinta neuvonnan ja aspakeskuksen välillä käytävä läpi. SYTin asioihin perehdytettävä keväällä. Toteutunut osin, jatkuu

17. HSY:n Wikin päivittäminen aiheen osalta /Wiksu: Raisa Visti kertoi asiasta. Päivitys on kesken, v. 2014, edennettävä lisää. Täydennysvastuita voisi jakaa. Toteutunut osin, jatkuu

Suunnitelluista tehtävistä jäi toteutumatta:

29. Urbanin selviytymisen päivä (Ilmastoinfo+SYT): Vesihuolto myös mukaan. Ei ehditty toteuttaa 2013, toteutuu 2014.

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus 2

Strateginen päämäärä: Toimia ympäristövastuullisena edelläkävijänä yhteistyössä seudun kuntien kanssa

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Kuntien välisen yhteistyön aktiivinen edistäminen HSY:n toimialalla	Toimenpannaan MAL-aiesopimuksen seuranta suunnitellulla tavalla, tuotetaan seurannan edellyttämä tietopohja ja kehitetään seurantajärjestelmää osapuolten kesken.	Suunniteltu tietopohja tuotettu ja seurantajärjestelmää kehitetty	● Toteutui
T&K&I -toiminnan vahvistaminen materiaali- ja energiatehokkuuden sekä luonnonvarojen kestävä käytön kysymyksissä	Toteutetaan T&K&I-tutkimusohjelma. Selvitetään mahdollisuudet perustaa yksityisen ja julkisen sektorin kanssa vesi- ja materiaalitilouden alueellinen innovaatiokeskittymä sekä laskea HSY:n materiaalitase	T&K&I-ohjelmasta toteutetaan vuoden 2013 toimenpiteet ja tehdään selvitys innovaatiokeskittymään ja materiaalitaseeseen liittyen.	● Toteutui



HSY

Asiakasvaikuttavuus

Strateginen päämäärä: Edistää sähköisiä palveluja ja yhden luukun periaatetta

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
HSY:n asiakaspalvelu- ja toiminta- kulttuurin yhtenäistäminen	Otetaan käyttöön HSY-tasoiset asiakaspalveluprosessit ja -toimintatavat asiakaspalvelukeskuksessa ja palautteiden käsittelyssä	Asiakaspalvelukeskuksessa hoidetaan 60 % kaikista kontakteista alusta loppuun.	● Toteutui
Sähköisen asioinnin lisääminen	Otetaan käyttöön yhteisen sähköisen asioinnin konsepti	Kaksi palvelua otettu käyttöön	● Toteutui



Talouden hallinta 1

Strateginen päämäärä: Saavuttaa talouden tasapaino pitkäjänteisellä taksapolitiikalla ja elinkaariajatteluun perustuvalla toiminnalla

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Käyttötalous- ja tuloslaskelma-perusteisesta toimintamallista taseen ja investointien hallintaan. Omavaraisuusaste ei vesihuollossa laske alle 24 %:n eikä jätehuollossa alle 13 %:n. Pitkäjänteisen taksapolitiikan varmistaminen.	Tehostetaan taksojen ja investointien pitkän aikavälin suunnittelua talousmallin avulla. Tehostetaan investointiprojektien projektinhallintaa	Omavaraisuusaste : vesihuolto \geq 25,5 %, jätehuolto \geq 13 %	● Toteutui



9

Omavaraisuusaste

HSY 24,3 % (2012: 24,8 %)

Vesihuolto 26,0 % (2012: 26,2 %)

Jätehuolto 14,1 % (2012: 15,4 %)

Talouden hallinta 2

Strateginen päämäärä: Saavuttaa talouden tasapaino pitkäjänteisellä taksapolitiikalla ja elinkaariajatteluun perustuvalla toiminnalla

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Käyttötalouden tasapainon ylläpitäminen	Parannetaan suoritteiden ja kustannusten ennakkointia ja varmistetaan tasapainoinen budjetti hyvällä suunnittelulla ja seurannalla. Otetaan käyttöön talouden ennustetyökalut.	Järjestelmällinen suoritemäärien sekä tuottojen ja kulujen ennustaminen käytössä	● Toteutui
Investointien kohdentaminen ympäristön, laadun, tehokkuuden ja toimintavarmuuden näkökulmista tarkoituksenmukaisiin kohteisiin. Korjausvelan pysyminen hallinnassa.	Määritellään kestävä saneeraustaso. Otetaan käyttöön kannattavuuslaskelma hankesuunnitelman yhteydessä	V. 2013 alkavista ja valmistuvista hankkeista ennako- ja jälkilaskelmat poikkeama-analyyseineen	● Ei toteutunut. Toteutetaan 2014 aikana investointien talouden hallinnan projektin yhteydessä.



10

INVESTOINTIEN KOHDENTAMINEN JNE...

Keväällä 2013 käynnistyi Investointienhallinnan (IN-projekti) kehittämishanke, jonka tavoitteena oli yhtenäistää HSY:n investointien suunnittelu- ja projektikäytäntöjä, seuranta ja raportointia sekä päätöksentekomenettelyä. Projekti toteutettiin kolmessa vaiheessa. Ensimmäiseksi kuvattiin investointienhallinnan kokonaisprosessi, siinä syntyvät asiakirjat ja käytettävät tietojärjestelmät. Seuraavaksi laadittiin ehdotukset kehittämistoimenpiteistä ja kolmannessa vaiheessa niistä tehtiin projektiehdotukset. Projektiehdotusten pohjalta laadittiin toimeenpanosuunnitelma, joka hyväksyttiin ohjausryhmässä 17.12.2013. Ohjausryhmä nimesi seurantaryhmän, jonka tehtävänä on ohjata, tukea ja seurata investointienkehitystyön etenemistä. Ryhmä myös varmistaa projektien keskinäisen vuoropuhelun. Seurantaryhmä kokoontuu ensimmäisen kerran 28.2.2014.

Työ jatkuu 2014 toimeenpanosuunnitelman mukaisesti osaprojekteissa, joista yhdessä luodaan mm. hankkeiden ennako- ja jälkilaskelmien käytännön toteutukset.

Prosessit ja rakenteet

Strateginen päämäärä: Vahvistaa synergisiä prosesseja ja aikaansaada tehokkuushyötyjä

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Hankintaprosessin optimointi ja tehokkuus; uuden toimintamallin luominen	Otetaan käyttöön yhdenmukaiset prosessit ja sopimusmallit. Otetaan käyttöön innovatiiviset hankinnat soveltuvin osin	Yhdenmukaiset prosessit ja sopimusmallit käytössä, innovatiiviset hankinnat osana hankintaprosessia	● Toteutui
HSY:n yhteisten sisäisten toimintamallien tehokkuuden varmistaminen	Otetaan käyttöön palvelukuvaukset ja palvelutarpeeseen ja palvelutason arviointiin perustuva sisäisten palvelujen kehittäminen	Palvelukuvaukset ja sisäisten palvelujen kehittämisprosessi käytössä	● Toteutui



HSY

Henkilöstön uudistuminen ja työkyky 1

Strateginen päämäärä: Kehittää henkilöstön osaamista ja luoda vetovoimainen työnantajakuva

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Tunnettuuden, yhteisökuivan ja työnantajakuvan kehittäminen	Toteutetaan toimenpideohjelmia. Seurataan ja mitataan tehtyjen toimenpiteiden vaikutuksia.	Tunnettuus on lisääntynyt. Perustehtävät tunnetaan entistä paremmin.	● Toteutui
		Henkilökunnan tyytyväisyys työnantajaan on lisääntynyt	● Toteutui



12

HENKILÖKUNNAN TYÖTYTYVÄISYYS TYÖNANTAJAA KOHTAAN ON LISÄÄNTYNYT: Työyhteisökuvatutkimusta ja henkilöstötutkimusta on analysoitu ja kehittämistoimenpiteitä on laadittu. Kehittämistoimenpiteet koostuvat useista pienistä osa-alueista ja tehtävistä, joita on toteutettu vuoden aikana. Syksyllä toteutetun henkilöstökyselyn yleisarvosana parani edellisestä kerrasta.

Henkilöstön uudistuminen ja työkyky 2

Strateginen päämäärä: Kehittää henkilöstön osaamista ja luoda vetovoimainen työnantajakuva

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Strategisen osaamisen kuvaaminen ja sitä tukevien osaamisen kehittämisen toimintatapojen toimeenpano	Käynnistetään osaamiskarttatyö, linkitykset kehityskeskusteluihin ja koulutuksen suunnitteluun	Osaamisen johtamisen prosessi kuvattu. Sen edellyttämät kehittämisen suunnitteluun ja toimeenpanoon liittyvät toimintatapojen muutokset aloitettu.	● Toteutui osittain. Kaikkien toimenpiteiden toteuttamiseksi ei ollut resursseja mm. henkilöstövaihdosten, pitkien poissaolojen ym. vuoksi.



13

OSAAMISEN JOHTAMISEN PROSESSIT KUVATTU

Alkoi syksyllä ja on osa HR:n IT-järjestelmähanketta. Mm. HR-järjestelmän käyttöönotto on vaatinut merkittävästi henkilöstöyksikön työpanosta. Lisäksi yksikössä tapahtuneiden henkilöstövaihdosten ja pitkien poissaolojen vuoksi kaikkia tavoitteen mukaisia toimenpiteitä ei ehditty toteuttamaan, vaan osa tehtävistä siirtyi vuodelle 2014.

Henkilöstön uudistuminen ja työkyky 3

Strateginen päämäärä: Kehittää henkilöstön osaamista ja luoda vetovoimainen työnantajakuva

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Työhyvinvoinnin edistäminen	Toteutetaan henkilöstötutkimuksen tulosten perusteella laadittu toimenpideohjelma. Toimenpiteet ja seuranta yksikkökohtaisesti	Ohjelman toteuttaminen aloitettu	● Toteutui
	Arvioidaan uudelleen työsuojelun johtamismalli	Nykyisen toimintamallin muutostarpeet arvioitu ja toimintasuunnitelma tehty	● Toteutui osittain. Kaikkien toimenpiteiden toteuttamiseksi ei ollut resursseja mm. henkilöstövaihdosten, pitkien poissaolojen ym. vuoksi.



14

TYÖSUOJELUN JOHTAMISMALLI:

Toteutui osittain. Työhön osoitettu henkilö on pitkällä sairauslomalla, lisäksi henkilöstövaihdoista ja mm. HR-järjestelmän käyttöönottoprojektin vuoksi muita resursseja ei ollut kohdistettavissa työhön. Tästä huolimatta muutostarpeet on arvioitu sekä laajan kokonaisuuden osatehtäviä on tehty, esim. työsuojelun Hyvät käytännöt –selvitys, vaikka toimintasuunnitelmaa ei vielä ole. Resurssointi on käynnistetty ja työ jatkuu 2014.

Strategiset hankkeet



HSY:n strategiset hankkeet

Visio	Näkökulma	Strateginen päämäärä	TTS-kauden 2013-2015 strategiset hankkeet
Ympäristö- vastuullinen metropoli	Yhteis- kunnallinen vaikuttavuus	Toimia ympäristö- vastuullisena edelläkävijänä yhteistyössä seudun kuntien kanssa	<ul style="list-style-type: none"> Seudullinen veden tuotannon ja jakelun varmistaminen ja tehostaminen <ul style="list-style-type: none"> Vedenpuhdistuksen kapasiteetin nosto Pitkäkosken laitoksen alavesisäiliö Länsi-Espoon runkovesijohdot Blominmäen jätevedenpuhdistamo Jätevoimala Biojätteen mädättäjä
	Asiakas- vaikuttavuus	Edistää sähköisiä palveluja ja yhden luukun periaatetta	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaspalvelun tietojärjestelmähankinta Asiakaspalvelun organisointi
	Prosessit ja rakenteet	Vahvistaa synergisiä prosesseja ja aikaansaada tehokkuushyötyjä	<ul style="list-style-type: none"> Toimistotilojen tilaratkaisujen suunnittelu ja toteutus Sertifioidun laatu-, ympäristö- ja turvallisuusjärjestelmän rakentaminen ja ottaminen käyttöön Henkilöstöprosessien uudistaminen ja sähköistäminen



Strategiset hankkeet 1

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Strateginen hanke 2013 - 2015	Tavoite 2013	Toteutuma 31.12.2013
Seudullinen veden tuotannon ja jakelun varmistaminen ja tehostaminen:		
- Vedenpuhdistuksen kapasiteetin nosto	Vanhankaupungin korkeapainepumppaamon saneeraus valmis. Pitkälkosken otsonointi- ja aktiivihillilaitosten tulopumppauksen saneeraussuunnitelmat valmiit	● Toteutui osittain. Pitkälkosken osalta toteutus vasta 2017-2018, johon ne on alunperinkin ajoitettu
- Pitkälkosken alavesisäiliö	Hankkeen valmiusaste 70 % edellyttäen, että rakentamislupaan liittyvät ehdot liikennejärjestelyistä eivät viivytä hankkeen käynnistymistä	● Toteutui
- Länsi-Espoon runkovesijohtot	Valtaosa erillisurakoista käynnistetty. Leppävaaran tunnelin louhintojen valmiusaste 50 %.	● Toteutui osittain. Toteutui osittain Ennakoitua huonompi kallio on viivästyttänyt Leppävaaran tunnelin louhintaa



VEDENPUHDISTUKSEN KAPASITEETIN NOSTO

Toteutui osittain: Vanhan kaupungin korkeapainepumppaamo valmistui. Pitkälkosken otsonointi- ja aktiivihillilaitosten tulopumppauksen saneeraussuunnitelmat eivät valmistuneet. Talousarviossa oli tämän tavoitteen osalta virhe, sillä Pitkälkosken osalta toteutus on alun perin ajoitettu vasta vuosille 2017-2018 eikä sen kuulunut tulla tavoitteeksi vielä vuodelle 2013.

LÄNSI-ESPOON RUNKOVESIJOHDOT

Leppävaaran alittavan tunnelin louhinta on viivästynyt ennakoitua huonommasta kallioista johtuen. Työ etenee.

Strategiset hankkeet 2

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Strateginen hanke 2013 - 2015	Tavoite 2013	Toteutuma 31.12.2013
Blominmäen jätevedenpuhdistamo	Ympäristölupa haettu, hakemuksessa huomioitu biojätteen yhteismädätys. Tilasuunnittelu valmis, kalliorakennussuunnittelun valmiusaste 40 %	● Toteutui
Jätevoimala	Selvitetään jätevoimalan vaikutuksen HSY:n toimintaan ja suunnitelmiin	● Toteutui
Biojätteen mädättämö	Hankinta kilpailutettu, urakoitsijat valittu ja rakennustyöt ovat käynnistyneet	● Toteutui



18

- 1) **JÄTEVOIMALA:** Jätevoimalan vaikutuksia on selvitetty, ja niistä johtuvia toimenpiteitä toteutetaan sovitun aikataulun mukaisesti.
- 2) **BIOJÄTTEEN MÄDÄTTÄMÖ:** Urakoitsijat valittiin lokakuussa ja rakennustyöt käynnistyivät loppuvuodesta.

Strategiset hankkeet 3

Asiakasvaikuttavuus

Strateginen hanke 2013 - 2015	Tavoite 2013	Toteutuma 31.12.2013
Asiakaspalvelun tietojärjestelmähankinta	HSY:ssä käytössä yhteinen palautteenkäsittelyjärjestelmä sekä asiakaspalvelukeskuksen käyttöliittymä. Yksi yhteinen vesihuollon asiakaspalvelujärjestelmä käyttöönotettu sekä HSY-tasoinen asiakastietorekisteri kilpailutuksessa	● Toteutui
Asiakaspalvelun organisointi	HSY:n asiakaspalvelut on uudelleenorganisoitu asetettujen tavoitteiden mukaisesti	● Toteutui



Strategiset hankkeet 4 Prosessit ja rakenteet

Strateginen hanke 2013 - 2015	Tavoite 2013	Toteutuma 31.12.2013
Toimistotilojen tilaratkaisujen suunnittelu ja toteutus	Aikataulun mukainen eteneminen (yhteisiä toimitiloja koskeva toteutussuunnittelu ja rakennuslupaprosessi on käynnistetty)	● Ei toteutunut. Hallitus hylkäsi Ilmala 2:n perusparantamista koskevan hankesuunnitelman 25.1.2013
Sertifioidun laatu-, ympäristö- ja turvallisuusjärjestelmän rakentaminen ja ottaminen käyttöön	Käyttöönotto ja henkilökunnan koulutus tehty. Sisäiset auditoinnit edenneet suunnitelman mukaisesti	● Toteutui osittain. Käyttöönotto ja koulutus toteutuivat suunnitelman mukaisesti. Sisäiset auditoinnit toteutuivat lähes suunnitelman mukaisesti ja viimeiset auditoinnit valmistuivat tammikuun 2014 aikana.
Henkilöstöprosessien uudistaminen ja sähköistäminen	Henkilöstöprosessien tietojärjestelmäprojekti etenee ja järjestelmä on pääosin käyttöönotettu vuoden 2013 aikana	● Toteutui osittain. Järjestelmän käyttöönottoa valmisteltu, käyttöönotto talven 2014 aikana.



20

TOIMITILOJEN TILARATKAISUT: Tavoite ei toteudu, sillä HSY:n hallitus hylkäsi Ilmala 2 perusparantamista koskevan hankesuunnitelman 25.1.2013.

SERTIFIOITU LAATUJÄRJESTELMÄ: Toteutui osittain: Käyttöönotto ja koulutus toteutuivat suunnitelman mukaisesti. Sisäiset auditoinnit toteutuivat lähes suunnitelman mukaisesti ja viimeiset auditoinnit valmistuivat tammikuun 2014 aikana.

HENKILÖSTÖPROSESSIN SÄHKÖISTÄMINEN: Järjestelmä (SYMPA) kilpailutettiin, käyttöönottoprojekti käynnissä ja vuoden loppuun mennessä toteutus pitkällä. Järjestelmä otetaan käyttöön talven 2014 aikana.

Vesihuollon kehittämistavoitteet



Yhteiskunnallinen vaikuttavuus 1

Strateginen päämäärä: Toimia ympäristövastuullisena edelläkävijänä yhteistyössä seudun kuntien kanssa

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Häiriö- ja poikkeustilannevalmiuden parantaminen	Toteutetaan toimintavarmuutta parantavat investoinnit suunnitellusti	Viikinmäen 9. puhdistuslinja, valmiusaste: Projektin etenemä urakka-sopimuksen mukaisessa laajuudessa	● Toteutui
		Vedenjakeluverkoston ohjausjärjestelmä, valmiusaste: Ohjaus- ja seurantajärjestelmän toiminnallinen suunnittelu ja automaatiojärjestelmän suunnittelu sekä verkostonohjaussuunnitelman suunnittelu tehty	● Toteutui



Yhteiskunnallinen vaikuttavuus 2

Strateginen päämäärä: Toimia ympäristövastuullisena edelläkävijänä yhteistyössä seudun kuntien kanssa

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Häiriö- ja poikkeustilannevalmiuden parantaminen	Toteutetaan toimintavarmuutta parantavat investoinnit suunnitellusti	Paineenkorotusasemien sähkönsyötön varmentaminen: Ylästön paineenkorotusasema saneerattu ja varustettu kiinteällä varavoimalla. Siirrettävän varavoimageraattorin hankinta sähkönjakelun kannalta kriittisiksi todettuja paineenkorotusasemia varten sekä kyseisten paineenkorotusasemien saneeraus	● Toteutui osittain. Kaikkia saneerattavia paineenkorotusasemia ei ehditty tehdä.
	Parannetaan operatiivisen toiminnan häiriö- ja poikkeustilannevalmiutta	Prosessijohtoryhmien toimintatapa käytössä, Sanitation Safety Plan laadittu, Water Safety Plan jalkautettu ja auditoitu, häiriötietojärjestelmä käytössä.	● Toteutui



23

PAINEENKOROTUSASEMIEN SÄHKÖNSYÖTÖN VARMENTAMINEN: Toteutui osittain. Ylästön paineenkorotusaseman saneerausurakka tehty. Siirrettävä varavoimakone on hankittu. Kaikkia paineenkorotusasemien saneerauksia ei saatu tehtyä osastojen välisestä epäselvästä vastuunjaosta, koordinaation ja nimetyn projektipäällikön puuttumisesta johtuen.

Vesihuollon toimialalla on v. 2013 laadittu selvitys osastojen välisen vastuunjaon täsmentämiseksi, muutokset huomioitu TA 2014 ja henkilöstösuunnitelman laadinnassa ja muutokset otetaan käyttöön 2014.

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus 3

Strateginen päämäärä: Toimia ympäristövastuullisena edelläkävijänä yhteistyössä seudun kuntien kanssa

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Verkostojen vuotovesien vähentäminen	Vedenjakeluverkoston aluemittausjärjestelmän toteutussuunnittelu. Rakennetaan mittapisteitä ja tietoa hyödynnetään vuotojen etsimisessä	Mittausasemia on rakennettu 20 kpl ja mittaustietoja hyödynnetään vuotojen etsimisessä	● Toteutui osittain. Mittausasemia 23 kpl, mutta hyödyntäminen vasta alkuvaiheessa
	Jätevedenpumppaamojen kaukovalvonta- ja automaatiojärjestelmän keräämiä tietoja hyödynnetään viemäriverkoston vuotovesien vähentämisessä	Ala-asema-asennuksia 100 kpl, raportointivaihe valmis, verkko-, investointi- ja jätevesiosastojen toimintatapamallit luotuna ja käytössä pumppaamojen virtaamatietojen seurannan hyödyntämiseen.	● Toteutui osittain. Asennukset ja raportointivaihe valmis, mutta toimintatapamallit ja hyödyntäminen kesken.



24

VEDENJAKELUN MITTAUSASEMAT

- Toteutui osittain. Mittausasemia rakennettiin 23 kpl ja tietojen kerääminen aloitettiin, mutta tietojen hyödyntäminen vasta alkuvaiheessa.

JÄTEVEDENPUMPPAAMOJEN ALA-ASEMAT

- Asennukset toteutuivat, raportointivaihe valmis. Toimintatapamallien luominen ja tietojen hyödyntäminen vielä kesken.

Asiakasvaikuttavuus 1

Strateginen päämäärä: Edistää sähköisiä palveluja ja yhden luukun periaatetta

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Vesihuollon palvelujen tuotteistaminen	Määritellään palveluvalikoima sekä palvelulupaukset	Tuote-palvelumatriisi on määritelty	● Ei toteutunut. Päällekkäisistä hankkeista ja poissaoloista johtuen työhön ei voitu kohdistaa resursseja.
	Otetaan sprinklerituote käyttöön	Uudet sprinkler-liittyvät liittyvät uuden tuotteen mukaisesti 1.8.2013 alkaen	● Toteutui



25

TUOTE-PALVELUMATRIISIN MÄÄRITTELY: Ei toteutunut, koska työhön nimetty henkilöresurssi oli pitkällä sairauslomalla ja muista päällekkäisistä hankkeista johtuen työhön ei voitu osoittaa muita resursseja.

Asiakasvaikuttavuus 2

Strateginen päämäärä: Edistää sähköisiä palveluja ja yhden luukun periaatetta

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Sähköisen asioinnin kehittämisen tukeminen vesihuollossa	Vesihuollon asiakastietojärjestelmiä eheytetään ja toimintaprosesseja kehitetään ottaen huomioon sähköisen asioinnin tarpeet	Aqua-järjestelmät yhdistetty v. 2013 loppuun mennessä	● Toteutui



Talouden hallinta

Strateginen päämäärä: Saavuttaa talouden tasapaino pitkäjänteisellä taksapolitiikalla ja elinkaariajatteluun perustuvalla toiminnalla

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Toimintaa kuvaavien monipuolisten tuottavuuden mittareiden kehittäminen	Muodostetaan päätason mittarit.	Tuottavuuden mittareita seurataan vuositasolla	● Toteutui
Toimintaa palvelevan ja kustannustehokkuutta lisäävän sisäisen laskennan toteuttaminen	Toteutetaan toimintokohtaista kustannuslaskentaa ja hyödynnetään sen tuloksia	Talous-, jäte- ja huleveden kustannukset ovat eriteltävissä	● Toteutui
Investointien seurannan parantaminen	Otetaan käyttöön hankesuunnitelman laatiminen kaikkien investointien osalta	Kaikista investoinneista laaditaan hankekortti	● Toteutui osittain. Alustavat hankekortit laadittiin Veera-työkaluun. IN-projektin myötä investoinnin seurantatyökalu päivitetään ja hankekortit laaditaan. Projekti käynnistynyt vuoden 2014 alussa ²⁷



INVESTOINTIEN SEURANNAN PARANTAMINEN

Alustavat hankekortit laadittiin Veera-työkaluun.

Keväällä 2013 käynnistyi Investointienhallinnan (IN-projekti) kehittämishanke, jonka tavoitteena oli yhtenäistää HSY:n investointien suunnittelu- ja projektikäytäntöjä, seuranta ja raportointia sekä päätöksentekomenettelyä. Projekti toteutettiin kolmessa vaiheessa. Ensimmäiseksi kuvattiin investointienhallinnan kokonaisprosessi, siinä syntyvät asiakirjat ja käytettävät tietojärjestelmät. Seuraavaksi laadittiin ehdotukset kehittämistoimenpiteistä ja kolmannessa vaiheessa niistä tehtiin projektiehdotukset. Projektiehdotusten pohjalta laadittiin toimeenpanosuunnitelma, joka hyväksyttiin ohjausryhmässä 17.12.2013. Ohjausryhmä nimesi seurantaryhmän, jonka tehtävänä on ohjata, tukea ja seurata investointienkehitystyön etenemistä. Ryhmä myös varmistaa projektien keskinäisen vuoropuhelun. Seurantaryhmä kokoontuu ensimmäisen kerran 28.2.2014.

IN-projektin myötä investoinnin seurantatyökalu päivitetään ja hankekortit laaditaan kaikista hankkeista. Toimeenpanosuunnitelmaa toteuttavat jatko projektit käynnistyivät vuoden 2014 alussa.

Prosessit ja rakenteet

Strateginen päämäärä: Vahvistaa synergisiä prosesseja ja aikaansaada tehokkuushyötyjä

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Vesihuollon johtamisjärjestelmän kehittäminen	Tarkennetaan vesihuollon foorumien roolit ja vastuut sekä käsittely- ja päätöksentekomallit	Prosessijohtoryhmät toiminnassa	● Toteutui
Toiminnanohjausjärjestelmien käyttöönoton toiminnan tehostamiseksi ja parantamiseksi	Luodaan ja otetaan käyttöön järjestelmät tilaustöiden ja investointiprojektien toteuttamiseen liittyen	Tilaustöitä ja investointiprojekteja hallitaan toiminnanohjausjärjestelmän avulla	● Ei toteutunut. Attilan käyttöönotto tilaustöiden hallinnassa otettu osin käyttöön. Investointien hallintatyökalun Veeran kehittäminen keskeytetty IN-projektista johtuen
Vesihuollon toiminnan perustietojen keskitetty tiedonhallinta ja integroitu toimintamalli	Selvitetään ja otetaan käyttöön järjestelmä vesihuollon toiminnan perustietojen, tuotannon määrät ja suoritteiden keräämiseksi	Vesihuollon toiminnan perustiedot, tuotannon määrä ja suoritteet tallennetaan järjestelmään	● Toteutui



28

Tilaustöiden hallintaan tarkoitettu järjestelmä on toteutettu pitkälle ja otettu osin käyttöön, varsinainen käyttöönotto siirtyi vuodelle 2014. Järjestelmän kannalta keskeinen henkilöresurssi työskentelee muissa tehtävissä toisella tulosalueella, joka on osaltaan vaikuttanut projektin etenemiseen sitä viivästyttäen.

Investointien hallintatyökalun Veeran kehittäminen on keskeytetty IN-projektista johtuen. Lisäksi Veeran kehitys ja ylläpito on keskittynyt muissa tehtävissä toisella tulosalueella toimivalle henkilölle. IN-projektin yhteydessä investointien taloudenhallinnan yhteydessä määritellään järjestelmävaatimukset ja toteutetaan hankkeille hallinta- ja seurantajärjestelmä vuoden 2014 aikana.

Vesihuollon perustoiminnan tavoitteet



Perustoiminnan tavoitteet 1

Tavoite: Verkostoon pumpatun veden orgaanisen aineen määrä pidetään alhaisella tasolla, jolloin verkostoveden laatu pysyy erinomaisena koko jakelualueella

Mittari	Mittarin kuvaus	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 30.12.2013
Vedenpuhdistuslaitosten virtaamalla painotettu TOC -pitoisuuden vuosikeskiarvo	Pitkäkosken, Vanhankaupungin ja Dämmanin vedenpuhdistamoiden TOC -pitoisuuksien virtaamalla painotettu keskiarvo	1,9 mg/l	1,7 mg/l

Tavoite: Puhdistamoiden kuormituksen kasvusta huolimatta kuormitus mereen tyyppiä Nkok osalta pidetään aikaisempien vuosien tasolla

Mittari	Mittarin kuvaus	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 30.12.2013
Jätevedenpuhdistamoiden tyyppi-kuormituksen summa	Suomenojan ja Viikinmäen jätevedenpuhdistamoiden kokonaistyyppi-kuormitus mereen	1 200 tn/vuosi	947,9 tn/v



HSY

30

Perustoiminnan tavoitteet 2

Tavoite: Puhdistamoiden kuormituksen kasvusta huolimatta kuormitus mereen fosforin Pkok osalta pidetään aikaisempien vuosien tasolla

Mittari	Mittarin kuvaus	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 30.12.2013
Jätevedenpuhdistamoiden fosforikuormitusten summa	Suomenojan ja Viikinmäen jätevedenpuhdistamoiden kokonaisfosforikuormitus mereen	40 tn/vuosi	31,5 tn/v

Tavoite: Vedenjakelun toimintavarmuus pidetään hyvällä tasolla

Mittari	Mittarin kuvaus	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 30.12.2013
Vesikatkosten kokonaispituus vesijohtoon liittyneitä asukasta kohden	Yksittäisten putkirikkojen asukasaikojen summa jaettuna liittyneiden asukkaiden kokonaismäärällä	18 min/asukas	7,5 min/as



HSY

31

Jätehuollon kehittämistavoitteet



Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Strateginen päämäärä: Toimia ympäristövastuullisena edelläkävijänä yhteistyössä seudun kuntien kanssa

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Parannetaan varautumista häiriö- ja poikkeustilanteisiin	Suunnitellaan varautumisjärjestelyt jätteenkuljetuksen logistiikkajärjestelmän poikkeustilanteita varten	Varajärjestelmän suunnittelutyö on saatu valmiiksi	● Ei toteutunut. Varajärjestelmän rakentamista ei ole aloitettu. Työ aloitetaan vuonna 2014. Työn alkamista siirsi HSY:n valmius-suunnitelman valmistuminen.



Varajärjestelmän rakentamista ei ole aloitettu. Työ aloitetaan vuonna 2014. Työn alkamista siirsi HSY:n valmius-suunnitelman valmistuminen.

Asiakasvaikuttavuus

Strateginen päämäärä: Edistää sähköisiä palveluja ja yhden luokun periaatetta

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Laajennetaan jätehuollon asiakkaille tarjottavia sähköisen asioinnin palveluja	Sähköisen asioinnin järjestelmää kehitetään monipuolisemmaksi vastaamaan asiakkaiden tarpeita	Sähköisesti tehtyjen uusien jätepalveluliittymien osuus 42 %	● Ei toteutunut (34,5 %)



Tulevat muutokset testattiin ja ne otettiin tuotantokäyttöön vasta syksyllä. Uudessa versiossa asiakas voi itse muuttaa omia laskutus- ja yhteystietoja sekä tehdä noutoosoitteeseen ja kiinteistön nimeen muutoksia. Koska käyttöönotto tapahtui vasta vuoden loppupuoliskolla, toteutuma jäi alhaisemmaksi kuin odotettiin.

Talouden hallinta

Strateginen päämäärä: Saavuttaa talouden tasapaino pitkäjänteisellä taksapolitiikalla ja elinkaariajatteluun perustuvalla toiminnalla

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Huomioidaan talouden tasapainottamisohjelman mukaiset toimenpiteet	Parannetaan kustannustietoisuutta kehittämällä raportointia ja taloussuunnittelua sisäisen laskennan osalta	HSY:n tunnusluvut suhteessa muuhun Suomeen pysyvät ennallaan tai paranevat	● Ei toteutunut. OKT- ja kerrostaloasukkaan keskim. Vuosikustannus/asukas on selkeästi Suomen pienin, mutta suhde heikkeni.



35

Talouden tasapainottamisohjelman mukaiset toimenpiteet tehty. Kirjanpidon eriyttämisen ja palvelutuotelaskennan raportointi- ja sisäisen laskennan malli valmistuu vuoden aikana.

HSY:n tunnusluvut omakotitalo- ja kerrostaloasukkaan keskimääräisistä jätehuollon vuosikustannuksista ovat selkeästi Suomen pienimmät, mutta suhde muuhun suomeen kapeni:

2013: HSY 113,94 eur/as, Suomi 158,6 eur/as. (%-ero 28,16)

2012: HSY 99,7 eur/as, Suomi 151,2 eur/as (%-ero 34,06)

HSY:n jätehuollon kustannustasoon vaikuttavat mm. mittavat investoinnit aiemmilta vuosilta ja niistä aiheutuvat pääomakustannukset.

Prosessit ja rakenteet

Strateginen päämäärä: Vahvistaa synergisiä prosesseja ja aikaansaada tehokkuushyötyjä

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Kehitetään hankintaprosessia yhteistyössä tukipalvelut - tulosalueen kanssa	Suunnitellaan ja otetaan käyttöön vaiheittain HSY:n yhdenmukaiset hankintakäytännöt	Yhtenäiset hankintamenettelyt otettu käyttöön	● Toteutui



Tavoitteen ennustetaan toteutuvan osittain tai jäävän kokonaan toteutumatta. Asia riippuu tukipalveluiden resurssitilanteesta.

Jätehuollon perustoiminnan tavoitteet



Perustoiminnan tavoitteet 1

Tavoite: Euro 4 ja sitä vähäpäästöisempien jäteautojen käytön osuus jätteenkuljetuksissa kasvaa

Mittari	Mittarin kuvaus	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 30.12.2013
Osuus, %	Euro 4 ja sitä vähäpäästöisempien jäteautojen käytön osuus jätteenkuljetuksissa, laskettuna tehtyjen tyhjennysten suhteessa	70 %	85 %

Tavoite: Jätteen kuljetukseen ja tyhjennykseen liittyvien valitusten määrä vähenee 0,3 valitukseen /1000 tyhjennystä vuoteen 2015 mennessä

Mittari	Mittarin kuvaus	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 30.12.2013
Valituspromille, ‰	Tunnusluku, valituspromille, saadaan asiakasvalitusten seuranta järjestelmästä	0,40	0,17 %



HSY

38

Perustoiminnan tavoitteet 2

Tavoite: Pääkaupunkiseudun ja Kirkkonummen asukkaiden jätteiden lajittelu hyötykäyttöön tehostuu siten, että vuonna 2015 keskimäärin 80 % pääkaupunkiseudun asukkaista ilmoittaa lajittelevansa jätteensä säännöllisesti

Mittari	Mittarin kuvaus	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 30.12.2013
Lajitteluaste, %	Säännöllisesti jätteitä lajittelevien asukkaiden määrä saadaan vuosittain pääkaupunkiseudun asukaille tehdystä kirjekyselystä, jossa on noin tuhat vastaajaa. Lajitteluaktiivisuutta seurataan seuraavista jätejakeista: biojäte, lasi, paperi, kartonki, sähkö- ja elektroniikkaromu, metalliromu ja pienmetalli sekä paristot ja muut ongelmajätteet.	78 %	78 %

Tavoite: Jäteastioiden tyhjennyksen oikea-aikaisuus paranee

Mittari	Mittarin kuvaus	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 30.12.2013
Tyhjennysvarmuusprosentti, %	Sovitusta aikataulusta poikkeavien tyhjennysten määrä suhteessa kokonaistyhjennysten määrään	96 %	97,8



HSY

39

Perustoiminnan tavoitteet 3

Tavoite: Ämmäsuon kaatopaikalla tuotetun kaatopaikkakaasun hyötykäyttöaste nousee 90 %:iin vuoteen 2015 mennessä.

Mittari	Mittarin kuvaus	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 30.12.2013
Hyötykäyttöaste, %	Ämmäsuolta hyödyntämiseen johdetun kaatopaikkakaasun määrä (MWh/Ämmäsuolta kerätyn kaatopaikkakaasun määrä (MWh)	87 %	80 %

Tavoite: Kaatopaikkatoiminnasta aiheutuvien hajuhaittojen määrä kaatopaikan ympäristössä

Mittari	Mittarin kuvaus	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 30.12.2013
Haisevien rikkiyhdisteiden pitoisuuden keskiarvo ug/m ³	Haisevien rikkiyhdisteiden pitoisuus TRS-mittareilla 1 ja 2	4,5 ug/m ³	4,2 ug/m ³



40

KAATOPAIKKAKAASUN HYÖTYKÄYTTÖASTE: Huhtikuussa 2013 oli mittava huoltoseisokki, jolloin moottoreille 2 ja 4 tehtiin suuret E50M huoltotyöt ja korjattiin moottori 3:n vuotavia sylintereitä sekä pestiin moottorien välijäähdyttimet.

HAJUHAITAT KAAKOPAIKAN YMPÄRISTÖSSÄ: Tavoite toteutui, vaikka hajutilannetta on heikentänyt uuden kaatopaikan päästöt, jotka ovat olleet ennakoitua suuremmat. Tilanteen odotetaan paranevan vuoden 2014 jälkipuoliskolla, kun Vantaan Energian jätevoimala on toiminnassa ja orgaanisen jätteen tulo käsittelykeskukseen on vähentynyt merkittävästi.

Seutu ja ympäristötiedon kehittämistavoitteet



Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Strateginen päämäärä: Toimia ympäristövastuullisena edelläkävijänä yhteistyössä seudun kuntien kanssa

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Ilmastonmuutoksen hillintä ja ilmastonmuutokseen sopeutumisen edistäminen	Toteutetaan hillintä- ja sopeutumisstrategian toimenpiteet SYT:n osalta.	Toimenpiteiden koordinaointi ja seuranta hoidettu, asiantuntijoiden yhteistyöryhmät vakiinutettu, ilmastoviestinnän ja neuvonnan suunnitellut toimenpiteet toteutettu	● Toteutui
Toimiminen edelläkävijänä tietojen avaamisessa vapaaseen käyttöön (avoin data)	Selvitetään HSY:n tuottamista ja ylläpitämistä tiedoista vapaaseen käyttöön soveltuvat aineistot. Jatketaan tietojen avaamista vapaaseen käyttöön	Selvitys tehty, tietojen avaamista jatkettu ja laajennettu	● Toteutui osittain. Tietojen avaamista on jatkettu. Selvitys valmistuu maaliskuussa 2014.
Ilmanlaadun ja ilmastonäkökohtien huomioon ottamisen edistäminen kaupunkisuunnittelussa	Kehitetään yhteistyötä ja järjestetään koulutusta kaupunkisuunnittelijoille	Helppokäyttöistä tietoa ja työkaluja ilmanlaadusta ja ilmastonmuutoksesta tuotettu kaupunkisuunnittelijoille, yksi koulutustilaisuus järjestetty	● Toteutui



HSY

42

TOIMIMINEN EDELLÄKÄVIJÄNÄ TIETOJEN AVAAMISESSA: Vuotta 2012 koskevat tiedot avattu suunnitellusti. Selvitys HSY tietojen avaamisesta käynnistetty, mutta valmistuu vasta 2014 maaliskuussa.

Talouden hallinta

Strateginen päämäärä: Saavuttaa talouden tasapaino pitkjänteisellä taksapolitiikalla ja elinkaariajatteluun perustuvalla toiminnalla

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Ilmanlaadun seurannan rahoituspohjan varmistaminen sopimusperusteisen toiminnan osalta	Valmistellaan yhteistarkkailusuunnitelmat seudun energialaitosten ja Helsingin sataman kanssa. Uudistetaan Uudenmaan seurantasuunnitelma ja neuvotellaan tarvittavat sopimukset kuntien kanssa	Suunnitelmat valmiit ja sopimukset allekirjoitettu	● Toteutui osittain. Helsingin sataman sopimus tehdään ympäristöluvan velvoitteiden selvittyä.
Edistetään kehittämistavoitteiden toteuttamista hanke-rahoituksella	Haetaan ulkopuolista rahoitusta kehittämishankkeille	Ulkopuolisen rahoituksen taso vähintään 5 % toimintakuluista	● Toteutui



43

YHTEISTARKKAILUSUUNNITELMIEN VALMISTELU: Helsingin sataman sopimus tehdään ympäristöluvan velvoitteiden selvittyä.

Prosessit ja rakenteet

Strateginen päämäärä: Vahvistaa synergisiä prosesseja ja aikaansaada tehokkuushyötyjä

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Ilmanlaadun tiedonkeruu- ja hallintajärjestelmän uudistaminen	Testataan vaihtoehtoiset järjestelmät ja hankitaan uusi järjestelmä	Uusi järjestelmä korvannut vanhan	● Toteutui



Seutu- ja ympäristötiedon perustoiminnan tavoitteet



Perustoiminnan tavoitteet 1

Tavoite: Seudullisten suunnittelua ja yhteistyötä palvelevien paikkatietojen ja tietotuotteiden tuottaminen ja ylläpito

Mittari	Mittarin kuvaus	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 30.12.2013
Vuosisuunnitelma	Vuosisuunnitelman mukaiset paikkatiedot ylläpidetty (SePe ja SeutuRuutu) ja tietotuotteet tuotettu (SeutuRAMAVA, SeutuCD, yritys- ja toimipaikka- sekä sukulointitiedot, avoin data) sekä katsaukset ja asiantuntijaraportit julkaistu sekä seudullisen ilmastotyön ym. tarvitsema tietopohja tuotettu sovitusti.	100 %	100 %

Tavoite: Ilmastonmuutosta koskevien seudullisten tietojen tuottaminen

Mittari	Mittarin kuvaus	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 30.12.2013
Vuosisuunnitelma	Seudulliset khk-laskennat, ilmastoindikaattorit, ilmastotyön parhaat esimerkit, sopeutumistoinmenpiteiden seuranta, Martti materiaalivirtojen tilinpito, Petra jätevertailu	100 %	100 %



HSY

46

Perustoiminnan tavoitteet 2

Tavoite: Ilmanlaatumiedot tuotettu niin, että vuosisuunnitelman määrälliset ja laadulliset tavoitteet toteutuvat sekä raportoitu ja saatettu reaaliaikaisesti saataville

Mittari	Mittarin kuvaus	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 30.12.2013
Vuosisuunnitelma	15 mittausasemaa, 56 mittausaikaasarjaa, laatu ja ajallinen kattavuus täyttävät EU-vaatimukset, vuosiraportit (pk-seutu,Uusimaa, Ämmässuo, Lohja), viranomaistiedotus hoidettu varautumissuunnitelman mukaisesti	100 %	100 %



Tukipalveluiden kehittämistavoitteet



Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Strateginen päämäärä: Toimia ympäristövastuullisena edelläkävijänä yhteistyössä seudun kuntien kanssa

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Energiätehokkuuden huomioiminen kaikissa hankinnoissa	Valmistellaan julkisten hankintojen energiatehokkuusohjeiden huomioimista osana HSY:n hankintaohjeistusta	Hankintaohjeistus päivitetty	● Toteutui



HSY

Asiakasvaikuttavuus

Strateginen päämäärä: Edistää sähköisiä palveluja ja yhden luukun periaatetta

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Sähköisten asiointi- ratkaisujen tietotekninen tukeminen	Tehdään sähköisiin asiointiratkaisuihin liittyvät tietotekniset toimenpiteet aikataulun mukaisesti	Aikataulun mukainen eteneminen	● Toteutui



Talouden hallinta

Strateginen päämäärä: Saavuttaa talouden tasapaino pitkäjänteisellä taksapolitiikalla ja elinkaariajatteluun perustuvalla toiminnalla

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Tukipalvelujen kustannusten kohdistaminen aiheuttamisperiaatteen mukaisesti	Täsmennetään suoriteperusteista kustannusten kohdistamista ja otetaan uusi toimintamalli käyttöön	Kustannusten kohdistaminen suoriteperusteisesti huomioitu TTS 2014 - 2016 laadintaprosessissa	● Toteutui



Prosessit ja rakenteet

Strateginen päämäärä: Vahvistaa synergisiä prosesseja ja aikaansaada tehokkuushyötyjä

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Tukipalvelujen keskittämisen synergiahyötyjen saavuttaminen	Kartoitetaan tukipalvelujen resurssit ja laaditaan suunnitelma henkilöstön määrän vähentämiseksi	Suunnitelma valmis	● Toteutui osittain. ; resurssit on kartoitettu ja suunnitelma henkilöstömäärän vähentämiseksi on valmis tukipalvelujen tulosalueen osalta, muiden toimialojen ja tulosalueiden osalta suunnitelma tekemättä.



Tukipalvelujen osalta resurssit kartoitettiin ja suunnitelma henkilöstömäärän vähentämiseksi on tehty, muiden toimialojen/tulosalueiden osalta suunnitelman laatiminen siirtyi vuodelle 2014. Suunnitelmat huomioidaan henkilöstösuunnitelmaa 2015-2017 laadittaessa.

Tukipalveluiden perustoiminnan tavoitteet



Perustoiminnan tavoitteet 1

Tavoite: Tietohallinnon palvelutason (help desk) seuranta ja ylläpito			
Mittari	Mittarin kuvaus	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 30.12.2013
Palvelupyynnön läpimenoaika	Palvelupyynnön läpimenoajalla tarkoitetaan palvelupyynnön vastaanottamisesta palvelun toimittamiseen kuluvaa aikaa siltä osin kuin se riippuu tukipalvelujen toiminnasta huomioiden kustannukset	1 vrk (keskimäär.)	1 vrk
Tavoite: Kiinteistöpalvelujen palvelutason seuranta			
Mittari	Mittarin kuvaus	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 30.12.2013
Palvelupyynnön läpimenoaika	Palvelupyynnön läpimenoajalla tarkoitetaan palvelupyynnön vastaanottamisesta palvelun toimittamiseen kuluvaa aikaa siltä osin kuin se riippuu tukipalvelujen toiminnasta huomioiden kustannukset	1 vrk (keskimäär.)	Yli 1 vrk



HSY

54

TIETOHALLINTO: keskimääräinen ratkaisuaika on ollut 24 h 4 min (HelpDeskin käyttämä työaika, jossa ei ole huomioitu kolmannen osapuolen tai asiakkaan toiminnasta johtuvaa viivettä, myös selvästi virheelliseen kohteeseen tulleet pyynnöt yms. on eliminoitu)

KIINTEISTÖPALVELUT: 83 % palvelupyynnöistä käsiteltiin tavoiteajan puitteissa, mutta keskiarvo ylitti 1 vrk:n

Perustoiminnan tavoitteet 2

Tavoite: Hankintojen volyymietujen saavuttaminen hankintoja keskittämällä			
Mittari	Mittarin kuvaus	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 30.12.2013
Aktiivisten toimittajien lukumäärä (kpl)		1 700 kpl	n. 2000 kpl



Tukipalvelujen hankintapalvelut kilpailutti vuoden aikana useita puitesopimuksia ja lisäksi hyödynnetään KL-Kuntahankinnat Oy:n kilpailutuksia. Vuoden aikana sähköisen hankintajärjestelmän käyttöä laajennettiin koko HSY:hyn. Työtä aktiivisten toimittajien määrän vähentämiseksi jatketaan edelleen.

Johdon, ohjauksen ja kehittämisen ja asiakaspalvelun kehittämistavoitteet



Yhteiskunnallinen vaikuttavuus 1

Strateginen päämäärä: Toimia ympäristövastuullisena edelläkävijänä yhteistyössä seudun kuntien kanssa

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Siirtyminen sähköiseen asiointiin luottamushenkilöiden ja kuntien välisessä asiointissa. (JOKE)	Sähköinen esityslista otetaan käyttöön	Käytössä 4/2013 alkaen	● Toteutui
Aktiivinen yhteistyö alueen kuntien ja kuntayhtymien viestinnän kanssa (JOKE)	Osallistutaan kuntien viestintätapaamisiin. Jatketaan ja syvennetään yhteistyötä asukkaille suunnattujen tiedotuskanavien käytössä.	Osallistuttu vähintään kerran vuodessa kunkin kunnan viestintätapaamiseen. Saatu kunkin kunnan asukkaille jaettaviin materiaaleihin HSY:n asioita vähintään kerran vuodessa.	● Toteutui



HSY

57

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus 2

Strateginen päämäärä: Toimia ympäristövastuullisena edelläkävijänä yhteistyössä seudun kuntien kanssa

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
HSY:n asiakkaiden sähköisten palvelujen käytön vuosittainen lisääntyminen (ASPA)	Lisätään asiakaspalvelukeskuksessa asiakkaiden neuvontaa sähköisten asiointipalvelujen käyttämiseen	Suunnitelma ja ohjeistus laadittu	● Ei toteutunut. Vuonna 2013 toteutettiin mm. asiakaspalvelun järjestelmien käyttöönottoja, tämän toteutus siirtyi myöhemmäksi.
E-laskun käyttäjämäärät kasvavat vuosittain (ASPA)	Toteutetaan HSY-tasoinen E-laskukampanja	E-laskujen käyttöönotto lisääntynyt edellisestä vuodesta 5 %	● Toteutui



58

Asiakaspalvelukeskus perustettiin 1.1.2013 lukien. Alkuvaiheessa toiminnan käynnistäminen, henkilöstön koulutus ja opastus koko HSY:n toimintoihin sekä uusien asiakaspalvelun tietojärjestelmien käyttöönotto veivät odotettua enemmän aikaa ja resursseja, jonka vuoksi suunnitelman ja ohjeistuksen laatiminen siirtyi myöhemmäksi.

Asiakasvaikuttavuus 1

Strateginen päämäärä: Edistää sähköisiä palveluja ja yhden luukun periaatetta

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Asiakaslähtöiset verkkosivut. Sosiaalisen median käyttäminen suunnitelmallisesti (JOKE)	Kehitetään verkkosivuja edelleen asiakaslähtöisyysnäkökulmasta: synkronoidaan toiminta mm. asiakaspalvelun tarpeiden mukaan, saatetaan suunnittelu loppuun ja aloitetaan toteutus. Hyödynnetään sosiaalista mediaa suunnitelman mukaisesti	Verkkosivujen kehittämissuunnitelma on tehty yhteistyössä sisäisten asiakkaiden kuten asiakaspalvelun sekä muiden tulosalueiden ja toimialojen kanssa, kehittämistyön toteutus on aloitettu. Sosiaalisen median suunnitelma on tehty ja sen tehtävät vuodelle 2013 on toteutettu	● Toteutui



Asiakasvaikuttavuus 2

Strateginen päämäärä: Edistää sähköisiä palveluja ja yhden luukun periaatetta

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Monitoimialaisen asiantuntevan asiakaspalvelun tarjoaminen HSY:ssä yhdeltä luukulta (ASPA)	Laaditaan suunnitelma "osaamisen jakamisesta" yli toimialarajojen sekä asiakaspalvelukeskuksen jatkuvasta perehdytyksestä	Suunnitelma valmis	● Ei toteutunut. Suunnitelmaa ei ole tehty, mutta asiakaspalvelua perehdytetty silti aktiivisesti HSY:n eri yksiköiden toimintaan.



Suunnitelmaa ei tehty, mutta tästä huolimatta asiakaspalvelun henkilöstöä perehdytettiin HSY:n toimintaan. Koulutuksia on pidetty ja ne jatkuvat edelleen. Aspa osallistui mm. Isännöitsijäseminaariin 20.11. ja Ämmässuo-ekskursiolle. SYTin asioihin perehdytetään keväällä. Rajapinta neuvonnan ja aspakeskuksen välillä käytävä läpi.

Talouden hallinta 1

Strateginen päämäärä: Saavuttaa talouden tasapaino pitkäjänteisellä taksapolitiikalla ja elinkaariajatteluun perustuvalla toiminnalla

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
 Kehitetään kokonaisvaltainen päätöksentekoa, suunnittelua ja seurantaan palvelu talouden ja toiminnan seuranta- ja suunnittelujärjestelmä nykyisiä järjestelmiä hyväksi käyttäen ja laajentaen (JOKE)	Toteutuneiden investointiprojektien jälkiseuranta otetaan käyttöön	Yhteenvetoraportit 3 kertaa vuodessa	● Ei toteutunut. Investointiprojektien jälkiseuranta tehdään toimialoilla, mutta järjestelmällinen jälkilaskenta saadaan käyttöön vasta v. 2014.
	Kehitetään johdon raportointia talouden seurannassa. Otetaan käyttöön johdon raportti talouden keskeisistä mittareista.	Johdon raportointi käytössä 6/ 2013 mennessä	● Toteutui
	Parannetaan talouden ennusteprosessia ja osavuositarkkuutta	Toisen osavuositarkkuuden ennuste on tarkempi kuin ensimmäisen ja poikkeama toteutumasta enintään +/- 1 %.	● Ei toteutunut. HSY-tasolla 1,4 %, toimialoilla ja tulosalueilla 2,0-4,6 % välillä. 61

INVESTOINTIEN JÄLKISEURANTA

HSY:n taloudensuunnittelu- ja seurantajärjestelmässä on sekä investointien yhteenvetoraportointi (talousarviovertailu) että hankekohtaiset toteutumukset seurattavissa jatkuvasti (toteutumukset päivitetään järjestelmään päivittäin). Jälkilaskelmaraportointia varten kuitenkin ei ole määritelty toimintoa, jolla saadaan yhteenvetona tietynä ajankohtana valmistuneet raportoitua erikseen, vaan aikarajauksella mukana ovat kaikki sillä hetkellä käynnissä olevat tai päättyneet hankkeet ko. tarkasteluhetkeen asti. Tavoitteen toteutumatta jääminen ei siis tarkoita, ettei investoinneissa olisi seurantaan ollenkaan.

Keväällä 2013 käynnistyi Investointienhallinnan (IN-projekti) kehittämishanke, jonka tavoitteena oli yhtenäistää HSY:n investointien suunnittelu- ja projektikäytäntöjä, seurantaan ja raportointia sekä päätöksentekomenettelyä. Projekti toteutettiin kolmessa vaiheessa. Ensimmäiseksi kuvattiin investointienhallinnan kokonaisprosessi, siinä syntyvät asiakirjat ja käytettävät tietojärjestelmät. Seuraavaksi laadittiin ehdotukset kehittämistoimenpiteistä ja kolmannessa vaiheessa niistä tehtiin projektiehdotukset. Projektiehdotusten pohjalta laadittiin toimeenpanosuunnitelma, joka hyväksyttiin ohjausryhmässä 17.12.2013. Ohjausryhmä nimesi seurantarajryhmän, jonka tehtävänä on ohjata, tukea ja seurata investointienkehitystyön etenemistä. Ryhmä myös varmistaa projektien keskinäisen vuoropuhelun. Seurantarajryhmä kokoontuu ensimmäisen kerran 28.2.2014.

Strateginen päämäärä: Saavuttaa talouden tasapaino pitkäjänteisellä taksapolitiikalla ja elinkaariajatteluun perustuvalla toiminnalla (jatkoa)



62

Toimeenpanosuunnitelman mukaisesti työt jatkuvat 2014 aikana osaprojekteissa, joissa yhdessä määritellään mm. ennakko- ja jälkilaskelmien sisällöt, toimintatavat sekä tiedot tuottavat järjestelmät.

ENNUSTEET:

Tarkkuus HSY-tasolla 1,4 %, toimialoilla ja tulosalueilla 2,0-4,6 % välillä, parani kuitenkin aiemmasta.

Ennusteiden tarkentamiseksi tehtiin toimenpidesuunnitelma ja toimenpiteitä toteutettiin siltä osin kuin vuoden aikana oli mahdollista. Osa toimenpiteiden vaikutuksista näkyy pidemmällä viiveellä, esimerkiksi TA2014 valmistelussa budjetoinnissa tehdyt muutokset helpottavat vasta vuoden 2014 ennusteiden laatimista. Osa toimenpiteistä ei saatu jalkautettua ennen tarkasteluhetkeä (2. osavuosikatsaus), mutta työtä on jatkettiin vuoden loppuun ja edelleen vuoden 2014 kuukausiraportoinnin yhteydessä.

Prosessit ja rakenteet 1

Strateginen päämäärä: Vahvistaa synergisiä prosesseja ja aikaansaada tehokkuushyötyjä

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Automaattisesti (ilman kierrättämistä) käsiteltävien ostolaskujen osuuden kasvattaminen 50%:iin (JOKE)	Otetaan käyttöön toistuvaissuoritusten, sopimukseen perustuvien laskujen automaattinen hyväksyntä	Automaattisesti hyväksytyjen ostolaskujen osuus kaikista ostolaskuista 20 % vuoden loppuun mennessä	● Ei toteutunut. Tukipalveluissa resurssit kohdistuivat kirjanpidon ja ostolaskujen käsittelyn integrointiin toteuttamiseen.
Taloushallinnon järjestelmien järkevä integraatio ohels-järjestelmien kanssa uusia järjestelmiä täysimääräisesti hyödyntäen. (JOKE)	Järkeistetään kirjanpidon ja ostolaskujen käsittelyn integrointi, laajennetaan talouden suunnittelujärjestelmän käyttöä henkilöstöbudjetointiin	Toimenpiteet suoritettu ja uudet prosessit käytössä 8 / 2013 mennessä	● Ei toteutunut. Järjestelmien integrointi saatiin käyttöön 10/2013 aikataulun virhearviointin vuoksi. Suunnittelu-järjestelmän laajennusta henkilöstöbudjetointiin ei toteutettu, toteutetaan kun uusi HR-järjestelmä ensin otettu käyttöön.
Projektihallinnan kehittäminen projektien koordinoimalla ja toteuttamisen tehostamiseksi (JOKE)	Otetaan käyttöön yhtenäiset toimintamallit projektien käynnistämiseksi ja seurannassa	Projekti-suunnitelmien hyväksyminen toimintamallin mukaisesti 70% käynnistettävistä uusista projekteista	● Toteutui



63

Automaattisesti käsiteltävät ostolaskut: Tukipalveluissa resurssit kohdistuivat ostolaskujen käsittelyn ja kirjanpidon integrointiin toteuttamiseen, toisaalta yksittäistä lisämodulia nykyiseen järjestelmäkokonaisuuteen ei kannata toteuttaa nyt, kun hankintajärjestelmää ollaan uudistamassa. Työ toteutetaan hankintajärjestelmän uudistamisen yhteydessä, määrittely alkaa 2014 ja järjestelmän hankinta/käyttöönotto 2015.

Kirjanpidon ja ostolaskujen integrointi: Järjestelmien integroinnissa aikataulu laadittu liian optimistisesti. Kolmen järjestelmätoimittajan ja kahden yksikön osalta tehtävien aikataulutuksessa oli haasteita, myös yhden järjestelmätoimittajan keskeisen henkilöresurssin vaihdos viivästytti projektia. Taloussuunnittelujärjestelmän käyttöä henkilöstöbudjetin laadintaan ei toteutettu, tämä kannattaa toteuttaa vasta uuden HR-järjestelmän käyttöönoton jälkeen aikaisintaan 2014.

Prosessit ja rakenteet 1

Strateginen päämäärä: Vahvistaa synergisiä prosesseja ja aikaansaada tehokkuushyötyjä

Tavoite 2013 - 2015	Toimenpiteet 2013	Tavoitetaso 2013	Toteutuma 31.12.2013
Systemaattisen riskienhallinnan prosessin kytkeminen osaksi johtamista sekä toiminnan suunnittelua ja raportointia (JOKE)	Käynnistetään riskienhallinnan toimenpideohjelma	Ohjelman mukainen eteneminen	● Toteutui

