



20.05.2019

Asia/21

## § 383

### Valtuutettu Veronika Honkasalon toivomusponsi hallintokuluista kaupungin laskutuskäytännössä

HEL 2018-006463 T 00 00 03

#### Päätös

Kaupunginhallitus päätti merkitä tiedoksi selvityksen valtuuston 30.5.2018 hyväksymän toivomusponnen (Veronika Honkasalo) johdosta tehdyistä toimenpiteistä ja toimittaa selvityksen ponnen ehdottajalle sekä muille valtuutetuille.

#### Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

#### Lisätiedot

Riikka Henriksson, erityissuunnittelija, puhelin: 310 25543  
riikka.henriksson(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Kaupunkiympäristön toimialan lausunto

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Otteet

**Ote**  
Ponnen ehdottaja

**Otteen liitteet**  
Esitysteksti  
Liite 1

#### Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

#### Esittelijän perustelut

Käsitellessään 30.5.2018 vasemmistoliiton valtuustoryhmän ryhmäloitetta asiakasmaksujen perinnästä kaupungin omana toimintana kaupunginvaltuusto hyväksyi samalla seuraavan toivomusponnen: "Hyväksyessään päätöksen kaupunginvaltuusto edellyttää kaupunkia selvittämään, laskuttaako kaupunki sellaisia maksuja, joista koituu enemmän hallintokuluja kuin tuottoa." (Veronika Honkasalo)

Hallintosäännön 30 luvun 14 §:n 4 momentin mukaan kaupunginhallituksen on toimitettava ponnen ehdottajalle kirjallinen selvitys toivomus-



ponnen johdosta tehdyistä toimenpiteistä viimeistään vuoden kuluttua ponnin hyväksymisestä. Selvitys on toimitettava erikseen myös muille valtuutetuille.

Toivomusponnen johdosta on saatu lausunnot kasvatuksen ja koulutuksen, kaupunkiympäristön, kulttuurin ja vapaa-ajan sekä sosiaali- ja terveystoimialoilta sekä taloushallintopalveluliikelaitokselta.

Helsingin kaupungin rahasaatavien laskutus- ja perintäohjeet on annettu 24.5.2017. Ne sisältävät kaupungin saatavien laskutuksen ja perinnän pääperiaatteet. Ohjeet on annettu Helsingin kaupungin toimialoille, virastoille ja liikelaitoksille kaupungin rahasaatavien laskutusta ja perintää varten. Ohjeiden mukaisesti kaupungin saatavat laskuttaa taloushallintopalveluliikelaitos (Talpa), ellei erityistä syytä muuhun ilmene. Hoitaessaan asiakaslaskutusta Talpa noudattaa yllä mainittuja ohjeita sekä Helsingin kaupungin laskutus- ja perintäkäsikirjaa, jossa annetaan tarkempia käytännön ohjeita laskutuksen ja saatavien perinnän suorittamiseksi.

Laskutus- ja perintäohjeissa todetaan, että kaupungin rahasaatavat on laskutettava ja perittävä tehokkaasti, nopeasti ja taloudellisesti noudattaen lakia, sopimuksia, hyvää perintätapaa sekä hyvän asiakaspalvelun periaatteita. Ohjeiden mukaan laskutuskustannusten vähentämiseksi voidaan pieniä laskutuseriä kerätä yhteen laskuun. Lisäksi alle 10 euron saatava voidaan myös jättää kokonaan laskuttamatta, jos saatavan laskuttaminen ei olisi laskuttamisesta ja saatavan mahdollisesta perimisestä aiheutuvien kulujen takia taloudellisesti tarkoituksenmukaista. Jos kyseessä on jatkuva asiakassuhde, lisätään laskuttamatta jääneet pienet saatavat seuraavaan laskuun.

Viitaten saatuihin lausuntoihin kaupunginhallitus toteaa, että kasvatuksen ja koulutuksen, kaupunkiympäristön sekä sosiaali- ja terveystoimialojen maksuista suurin osa lakisääteisiä. Näissä maksuissa hallintokulut eivät ole tuottoa suurempia. Kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialalla ei ole maksuja, joissa hallintokulut ylittäisivät tuotot. Toimialat ja taloushallintopalveluliikelaitos noudattavat laskutuksessaan kaupungin rahasaatavien laskutus- ja perintäohjetta, jonka mukaisesti hallintokulujen vähentämiseksi pieniä laskutuseriä voidaan kerätä yhteen tai alle 10 euron saatava jättää perimättä.

Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Riikka Henriksson, erityissuunnittelija, puhelin: 310 25543  
riikka.henriksson(a)hel.fi



20.05.2019

Asia/21

## Liitteet

1 Kaupunkiympäristön toimialan lausunto

## Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

## Otteet

**Ote**  
Ponnen ehdottaja

**Otteen liitteet**  
Esitysteksti  
Liite 1

## Tiedoksi

Kaupunginvaltuusto

## Päätöshistoria

Kaupunginhallitus 13.05.2019 § 358

HEL 2018-006463 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus päätti panna asian pöydälle.

Käsittely

13.05.2019 Pöydälle

Kaupunginhallitus päätti yksimielisesti panna asian pöydälle Anna Vuorjoen ehdotuksesta.

Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Riikka Henriksson, erityissuunnittelija, puhelin: 310 25543  
riikka.henriksson(a)hel.fi

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala 29.4.2019

HEL 2018-006463 T 00 00 03



Kaupunginhallitus on pyytänyt lausuntoa valtuutettu Honkasalon toivomusponnosta koskien maksuja, joista koituu enemmän hallintokuluja kuin tuottoa.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla ei ole maksuja, joissa hallinnolliset kulut ylittäisivät niiden tuotot. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala toteuttaa maksutoiminnassaan 24.5.2017 annettua ohjeistusta, jonka mukaan alle 10 euron saatavia voidaan jättää kokonaan laskuttamatta tai pienet maksut jatkuvissa asiakassuhteissa voidaan lisätä seuraavaan laskuun.

Esimerkiksi kirjaston muistutusten osalta sovelletaan 10 euron rajaa. Kirjastojärjestelmästä vuosittain lähetettävät HelMet-tasoiset muistutukset kohdistuvat asiakkaille, joilla on maksuja kirjastojärjestelmässä 10 euroa tai enemmän. Kirjaston myöhästymismaksuista muistutetaan, mutta ne eivät etene perintään kuin vasta 60 vuorokauden jälkeen. Näin toimitaan ainoastaan 18 vuotta täyttäneiden asiakkaiden osalta. Mikäli asiakas toimittaa aineiston takaisin kirjastoon, ei aineiston korvausta tarvitse maksaa.

Lisätiedot

Johanna Simpanen, johtava laskenta-asiantuntija, puhelin: 310 87754  
johanna.simpanen(a)hel.fi

Kaupunkiympäristön toimiala Hallinto 18.4.2019

HEL 2018-006463 T 00 00 03

Kaupunginhallitus on pyytänyt 18.4.2019 mennessä lausuntoa valtuutettu Honkasalon toivomusponnosta koskien maksuja, joista koituu enemmän hallintokuluja kuin tuottoa.

Kaupunkiympäristön toimialan tuottamien palveluiden laskutus toteutetaan pääosin eri toimintojen omissa järjestelmissä, joista laskutustiedot siirretään sähköisesti Talpaan. Laskujen edelleen toimittaminen asiakkaille sekä myyntireskontran hoito toteutetaan pääosin Talpassa. Kaikissa laskutusprosesseissa hyödynnetään automatisaatiota siinä määrin kuin se on tällä hetkellä mahdollista.

Toimialta lähtee vuosittain hieman yli 180 000 laskua vuodessa

Maksuista suuri osa on eri lakeihin perustuvia maksuja, joiden hinnan muodostuksen määrittelykriteerit annetaan aina kyseisessä laissa. Maksujen suuruus määritellään aina vähintään palvelusta aiheutuneiden kokonaiskustannusten mukaisiksi.

**Postiosoite**

PL 1  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
kaupunginkanslia@hel.fi

**Käyntiosoite**

Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

**Puhelin**

+358 9 310 1641

**Faksi**

+358 9 655 783

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

FI0680001200062637

**Alv.nro**

FI02012566



Toimialan laskutus on järjestetty kustannustehokkaasti, eikä sillä ole laskutusta, jossa laskutuskustannukset ylittäisivät tuotot.

Lisätiedot

Johanna Salo, taloushallintopäällikkö, puhelin: 310 31569  
johanna.salo(a)hel.fi

Kasvatus- ja koulutuslautakunta 16.04.2019 § 138

HEL 2018-006463 T 00 00 03

Lausunto

Kasvatus- ja koulutuslautakunta antoi seuraavan lausunnon:

Lautakunta toteaa, että kasvatuksen ja koulutuksen toimialan laskutettavat maksut muodostuvat pääosin lakisääteisistä varhaiskasvatuksen (noin 36 miljoonaa euroa vuonna 2019) ja perusopetuslain mukaisen iltapäivätoiminnan (noin miljoonaa euroa vuonna 2019) asiakasmaksuista. Laskutettava vähimmäismaksu on varhaiskasvatuksen asiakasmaksuissa 27 euroa ja iltapäivätoiminnassa mahdollisen maksuhuojennuksen jälkeen 50 euroa. Lisäksi laskutettavaa syntyy lähinnä ammatillisessa koulutuksessa, aikuislukioiden ja työväenopistojen kurssimaksuista sekä tilojen iltaja vapaa-ajankäytöstä. Tilojen vuokraamista koskevat laskut voivat olla pienimmillään joitain kymmeniä euroja. Pienempiä maksuja voi maksaa toimialan ja kaupungin palvelukassoihin.

Laskutusta hoitaa toimialalla asiakasmaksut ja laskutus-yksikkö, jonka vuosimenot ovat noin 0,6 miljoonaa euroa. Yksikkö käsittelee noin 190 000 laskua vuodessa eli yksikön menot ovat noin 3 euroa laskua kohden. Lisäksi laskutusta hoitaa kaupungin taloushallintopalvelut, joka veloittaa edellä mainituista liittymälaskuista 2,30 euroa laskua kohden. Näin ollen suorat menot yksittäistä laskua kohden ovat laskennallisesti noin 5,3 euroa.

Kaupunki ei ole määrittänyt yksittäisen laskun vähimmäismäärälle alarajaa ja yksittäistapauksissa on mahdollista, että laskuttamisesta syntyvät kustannukset ylittävät laskutettavan määrän. Edellä esitetyin perustein voidaan kuitenkin todeta, ettei kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla ole laajamittaisesti laskutusta, jossa laskutuskustannukset ylittäisivät tuotot.

Esittelijä

kasvatuksen ja koulutuksen toimialajohtaja  
Liisa Pohjolainen

Lisätiedot

Tero Vuontisjärvi, talous- ja suunnittelupäällikkö, puhelin: 310 80295

**Postiosoite**

PL 1  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
kaupunginkanslia@hel.fi

**Käyntiosoite**

Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

**Puhelin**

+358 9 310 1641

**Faksi**

+358 9 655 783

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

F10680001200062637

**Alv.nro**

F102012566



20.05.2019

tero.vuontisjarvi(a)hel.fi  
Arja Juvonen, asiakasmaksupäällikkö, puhelin: 310 41846  
arja.juvonen(a)hel.fi  
Seija Ryymin, talouspäällikkö, puhelin: 310 86278  
seija.ryymin(a)hel.fi

Sosiaali- ja terveystoimiala 16.4.2019

HEL 2018-006463 T 00 00 03

## Toivomusponsi

Kaupunginvaltuusto hyväksyi (30.5.2018 § 145) seuraavan toivomusponnen: Kaupunginvaltuusto edellyttää kaupunkia selvittämään, laskuttaako kaupunki sellaisia maksuja, joista koituu enemmän hallintokuluja kuin tuottoa (Veronika Honkasalo).

## Perusteet asiakasmaksuille

Sosiaali- ja terveystoimialan enimmäismaksuista ja niiden alentamisesta tai perimättä jättämisestä säädetään asiakasmaksulaissa ja asiakasmaksuasetuksessa. Joidenkin palvelujen maksuja sääntelevät vain asiakasmaksulain yleisperiaatteet. Sosiaali- ja terveystoimialan palvelut voivat olla maksuttomia, kaikille samansuuruisia tasamaksuja tai määräytyä tulojen ja perhesuhteiden mukaan. Maksutuottojen lisäksi asiakasmaksuilla on myös esimerkiksi palvelujen käyttöä ohjaava vaikutus.

## Asiakasmaksutuotot ja hallintokulut

Tällä hetkellä sosiaali- ja terveystoimialalla on arvioitavana muutaman eri asiakasryhmän/palvelun asiakasmaksujen mahdollinen poisto tai muutos, joiden yhteydessä tarkastellaan myös hallinnollisia kuluja mahdollisuuksien mukaan. Näiden asiakasryhmien/palvelujen kohdalla on nähtävissä, että maksutuotot jäävät vähäisiksi, mutta maksutuottojen ja hallintokulujen vertailusta ei ole tällä hetkellä riittävää tietoa. Hallintokulujen vähentämiseksi arvioidaan ja pyritään kehittämään työprosesseja myös asiakasmaksuihin liittyen.

Maksutuottojen määrään eri asiakasryhmien palveluissa vaikuttaa muun muassa asiakkaiden lukumäärä, asiakasmaksujen määräytymisen perusteet, asiakkaiden tulotaso sekä kyky, tahtotila ja taloudellinen mahdollisuus maksaa asiakasmaksuja.

Asiakasmaksuista luopumista/muuttamista harkittaessa tietyn palvelun/asiakasryhmän kohdalla tulee tarkastella muun muassa hallinnollisia kuluja suhteessa tuottoihin, asiakasryhmän kokonaistilannetta sekä



tasavertaista kohtelua suhteessa muihin asiakasryhmiin. Hallinnollisten kulujen osuus suhteessa tuottoihin tai pienet tuotot eivät siis ole ainoa peruste esimerkiksi asiakasmaksun poistamiselle.

Helsingin kaupungin taloushallintopalvelujen laskutustyössä huomioidaan kaupungin rahasaatavien laskutus- ja perintäohje hallintokulujen vähentämiseksi:

Laskutuskustannusten vähentämiseksi voidaan pieniä laskutuseriä kerätä yhteen laskuun. Alle 10 euron saatavia voidaan myös jättää kokonaan laskuttamatta, jos saatavan laskuttaminen ei olisi laskuttamisesta ja saatavan mahdollisesta perimisestä aiheutuvien kulujen takia taloudellisesti tarkoituksenmukaista. Jos kyseessä on jatkuva asiakassuhde, lisätään laskuttamatta jääneet pienet saatavat seuraavaan laskuun.

#### Asiakasmaksujen muutoksista päättäminen

Asiakasmaksujen muutoksista, poistamisesta ja uusista asiakasmaksuista palvelu- tai asiakasryhmä- kohtaisesti päättää sosiaali- ja terveyslautakunta. Ehdotukset sosiaali- ja terveyslautakunnalle valmistellaan toimialan moniammatillisessa maksutyöryhmässä.

Sosiaali- ja terveystoimialan asiakasmaksut-yksikössä sekä ydintoiminnan palvelukokonaisuuksien yksiköissä päätetään yksilökohtaisesti asiakkaiden hakemusten perusteella tietyin kriteerein asiakasmaksujen alentamisesta tai perimättä jättämisestä.

#### Lisätiedot

Ninna Katajainen, kehittämissuunnittelija, puhelin: 310 45947  
ninna.katajainen(a)hel.fi

Anna-Maija Kääriäinen, asiakasmaksupäällikkö, puhelin: 09 310 43604  
annamaija.kaariainen(a)hel.fi