



15.05.2014

Tj/3

§ 25

Tarkastuslautakunnan lausuntopyyntö vuoden 2013 arviointikertomuksesta.

HEL 2014-004186 T 00 03 00

Lausunto

Palmia-liikelaitoksen johtokunta totesi lausuntonaan seuraavaa:

Tarkastuslautakunta käsittelee 16.4.2014 (§ 43) hyväksymässään arviointikertomuksessa asetettujen sitovien tavoitteiden toteutumista ja mm. hankintoihin liittyvien strategisten tavoitteiden toteutumista. Arviointikertomukseensa liittyen tarkastuslautakunta pyytää 21.5.2014 mennessä Palmia-liikelaitoksen johtokunnan lausuntoa kertomuksen kohdista 2.2, 2.3, 3.2 ja 4.1.2–4.1.3.

Kohta 2.2: Sitovien toiminnallisten tavoitteiden seurannan ja dokumentoinnin puutteet

Palmia on laatinut vuosittain sitovan toiminnallisen tavoitteensa eli asiakastyytyväisyyden dokumentointikuvauksen, joka kattaa tavoitteen toteutumisen vuoden aikana. Palmia tulee jatkossa toimittamaan kuvauksen tilinpäätösohjeistuksen mukaisesti työtilaan.

Kohta 2.3: Havaintoja tavoitteiden esittämisestä

Palmian yhteinen asiakastyytyväisyystavoite on pysynyt samana useita vuosia ja tavoite on myös vuosittain saavutettu. Tulos koostuu useista erilaisista kyselyistä. Palmian tuloksen vaihtelua lisää tyytyväisyyden muutoksista riippumattomat tekijät eli osassa asiakaskuntaa tapahtuvat muutokset ja se, ettei kaikkia kyselyitä voi Palmian asiakkaidenkaan mielestä tehdä vuosittain. Palmia ottaa tavoitetaso tarkistamisesta esitetyt kommentit huomioon suunnitellessaan tavoitetasoa vuodelle 2015. Palmian vuoden 2015 tavoiteasetteluun vaikuttaa myös meneillään oleva hallintomallityö.

Kohta 3.2: Talousarvioraamin ohjausvaikutus ja sitovien taloudellisten tavoitteiden sitovuus

Palmian johtokunta on sitoutunut kaupunginhallituksen päättämään talousarvioraamiin ja kaupunginvaltuuston päättämään sitovaan talousarvioon. Palmia sitoutuu vuosittain kaupungin asettamaan ehdottomaan rajaan palvelujen hintojen korotukselle.

Kohta 4.1.2 Hankinta- ja kilpailuttamisosaaminen palveluhankinnoissa



Palmia on toiminut kiinteässä yhteistyössä Hankintakeskuksen kanssa ja tulee edelleen kehittämään yhteistyötä hankintaprosessin sujuvoittamiseksi ja kilpailutuksen tulosten parantamiseksi.

Kohta 4.1.3 Virastojen tietojärjestelmähankkeet

Palmialla on käytössään Helsingin kaupungin projektinhallintamallista johdettu malli ja hankesalkkutyökalu, johon Palmian jokainen hanke kirjataan, mukaan lukien IT-hankkeet. Palmian johtamiskäytännön mukaisesti hankkeita arvioidaan, hyväksytään ja priorisoidaan johtoryhmässä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Hankkeista kerättävien ja seurattavien tietojen joukossa ovat mm. kustannus- ja hyötyanalyysit.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Antti Värtelä

Lisätiedot

Sinikka Hukari, laatu- ja ympäristöpäällikkö, puhelin: 310 27210
sinikka.hukari(a)palmia.fi

Liitteet

1 [Tarkastuslautakunnan lausuntopyyntö, Palmia-liikelaitoksen johtokunta](#)

Lausuntoehdotus

Lausunto on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Tarkastuslautakunta käsittelee 16.4.2014 (§ 43) hyväksymässään arviointikertomuksessa asetettujen sitovien tavoitteiden toteutumista ja mm. hankintoihin liittyvien strategisten tavoitteiden toteutumista. Arviointikertomukseensa liittyen tarkastuslautakunta pyytää 21.5.2014 mennessä Palmia-liikelaitoksen johtokunnan lausuntoa kertomuksen kohdista 2.2, 2.3, 3.2 ja 4.1.2–4.1.3.

Kohta 2.2: Sitovien toiminnallisten tavoitteiden seurannan ja dokumentoinnin puutteet

Palmia on laatinut vuosittain sitovan toiminnallisen tavoitteensa eli asiakastytyväisyyden dokumentointikuvauksen, joka kattaa tavoitteen toteutumisen vuoden aikana. Palmia tulee jatkossa toimittamaan kuvauksen tilinpäätösohjeistuksen mukaisesti työtilaan.

Kohta 2.3: Havaintoja tavoitteiden esittämisestä

Palmian yhteinen asiakastytyväisyystavoite on pysynyt samana useita vuosia ja tavoite on myös vuosittain saavutettu. Tulos koostuu useista



erilaisista kyselyistä. Palmian tuloksen vaihtelua lisää tyytyväisyyden muutoksista riippumattomat tekijät eli osassa asiakaskuntaa tapahtuvat muutokset ja se, ettei kaikkia kyselyitä voi Palmian asiakkaidenkaan mielestä tehdä vuosittain. Palmia ottaa tavoitetason tarkistamisesta esitetyt kommentit huomioon suunnitellessaan tavoitetasoa vuodelle 2015. Palmian vuoden 2015 tavoiteasetteluun vaikuttaa myös meneillään oleva hallintomallityö.

Kohta 3.2: Talousarvioraamin ohjausvaikutus ja sitovien taloudellisten tavoitteiden sitovuus

Palmian johtokunta on sitoutunut kaupunginhallituksen päättämään talousarvioraamiin ja kaupunginvaltuuston päättämään sitovaan talousarvioon. Palmia sitoutuu vuosittain kaupungin asettamaan ehdottomaan rajaan palvelujen hintojen korotukselle.

Kohta 4.1.2 Hankinta- ja kilpailuttamisosaaminen palveluhankinnoissa

Palmia on toiminut kiinteässä yhteistyössä Hankintakeskuksen kanssa ja tulee edelleen kehittämään yhteistyötä hankintaprosessin sujuvoittamiseksi ja kilpailutuksen tulosten parantamiseksi.

Kohta 4.1.3 Virastojen tietojärjestelmähankkeet

Palmialla on käytössään Helsingin kaupungin projektinhallintamallista johdettu malli ja hankesalkkutyökalu, johon Palmian jokainen hanke kirjataan, mukaan lukien IT-hankkeet. Palmian johtamiskäytännön mukaisesti hankkeita arvioidaan, hyväksytään ja priorisoidaan johtoryhmässä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Hankkeista kerättävien ja seurattavien tietojen joukossa ovat mm. kustannus- ja hyötyanalyysit.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Antti Värtelä

Lisätiedot

Sinikka Hukari, laatu- ja ympäristöpäällikkö, puhelin: 310 27210
sinikka.hukari(a)palmia.fi

Liitteet

1 [Tarkastuslautakunnan lausuntopyyntö, Palmia-liikelaitoksen johtokunta](#)