



12.5.2016

Tj/4

## § 23

### Tarkastuslautakunnan lausuntopyyntö vuoden 2015 arviointikertomuksesta

HEL 2015-005412 T 00 03 00

#### Lausunto

Palvelukeskus-liikelaitoksen johtokunta antoi tarkastuslautakunnan arviointikertomuksesta seuraavan esittelijän ehdotuksen mukaisen lausunnon:

Arviointikertomuksen kohta 2.1: Tarkastuslautakunnan antamien suositusten vaikuttavuuden arviointi

Vuoden 2013 arviointikertomuksessa Palmia sai suosituksia liittyen sitovien toiminnallisten tavoitteiden arviointiin, palveluhankintoihinsa ja tietojärjestelmien kustannushyötyanalyysiin.

Palmia-liikelaitos jakautui vuoden 2015 alusta. Palmian sitova tavoite oli ennen jakautumista asiakastytyväisyys arvosanalla 3,5. Sitovan tavoitteen mielekkyyttä tarkasteltiin jäljelle jääneessä liikelaitoksessa jakautumisen jälkeen ja todettiin, että jakautumisen yhteydessä palvelukeskukselta poistuivat keskimääräistä parempaa asiakaspalautetta saavat liiketoiminnot ja jäljelle jäivät keskimääräistä huonompaa asiakaspalautetta saavat. Näin ollen edelleen mielekkään tavoitteen saavuttaminen muuttui entistä haasteellisemmaksi.

Palvelukeskus on sitoutunut hankinnoissaan enenevissä määrin Hankintakeskuksen asiantuntijapalveluihin. Hankinta- ja kilpailuttamistojen kehittämisen on ollut myönteisiä vaikutuksia palvelukeskuksen hankintaprosessiin.

Palvelukeskus käyttää tietojärjestelmähankkeissaan kaupungin hallintamenetelmää ja -työkaluja. Hankkeet priorisoidaan johtoryhmätasolla ja niiden priorisointiin vaikuttavat hankkeiden arvioidut kustannukset ja hyödyt.

Palvelukeskus arvioi, että se on kyennyt vastaamaan vuoden 2013 arviointikertomuksessa esitettyihin suosituksiin ja toimenpiteillä on myös ollut vaikutusta.

Johtokunta omalta osaltaan jatkossakin tulee seuraamaan toimenpiteiden toteutumista liikelaitoksessa.

Esittelijä

hallintopäällikkö  
Raimo Niippa

---

**Postiosoite**

PL 1  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
helsinki.kirjaamo@hel.fi

**Käyntiosoite**

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

**Puhelin**

+358 9 310 1641

**Faksi**

+358 9 655 783

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

800012-62637

**Alv.nro**

FI02012566



12.5.2016

Tj/4

---

Lisätiedot

Raimo Niippa, hallintopäällikkö, puhelin: 310 27609  
raimo.niippa(a)hel.fi

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

**Lausuntoehdotus**

Lausunto on ehdotuksen mukainen.

**Esittelijän perustelut**

Tarkastuslautakunta on pyytänyt palvelukeskuksen johtokunnan lausuntoa 11.5.2016 mennessä arviointikertomuksen kohdasta 2.1.

Esittelijä

hallintopäällikkö  
Raimo Niippa

Lisätiedot

Raimo Niippa, hallintopäällikkö, puhelin: 310 27609  
raimo.niippa(a)hel.fi

**Oheismateriaali**

- 1 [Tarkastuslautakunnan lausuntopyyntö, Palvelukeskus-liikelaitoksen johtokunta.pdf](#)
- 2 [Tarkastuslautakunnan arviointikertomus 2015](#)

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano