



15.03.2017

Kj/6

## § 160

### Vuoden 2016 talousarvion toteutumattomat sitovat toiminnalliset tavoitteet

HEL 2017-001463 T 02 02 01

#### Päätös

Kaupunginvaltuusto päätti kaupunginhallituksen ehdotuksen mukaisesti hyväksyä Taloushallintopalvelu-liikelaitoksen, rakennusviraston, pelastuslaitoksen, Helsingin kaupungin liikennelaitos -liikelaitoksen, sosiaali- ja terveystalouden, opetusviraston ja kaupunkisuunnitteluviraston vuoden 2016 talousarvion sitovien toiminnallisten tavoitteiden poikkeamat.

#### Esittelijä

Kaupunginhallitus

#### Lisätiedot

Ari Hietämäki, johtava suunnittelija, puhelin: 310 36567  
ari.hietamaki(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Virastojen ja liikelaitosten selvitykset toteutumattomista sitovista tavoitteista

#### Muutoksenhaku

Kunnallisvalitus, valtuusto

#### Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

#### Esittelijän perustelut

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

Taloushallintopalvelu -liikelaitoksen johtokunta, yleisten töiden lautakunta, pelastuslautakunta, Helsingin kaupungin liikennelaitos -liikelaitoksen johtokunta, sosiaali- ja terveystalouden lautakunta, opetuslautakunta ja kaupunkisuunnitteluvirasto perustelevat seuraavasti, miksi vuoden 2016 talousarvion sitovat toiminnalliset tavoitteet eivät toteutuneet.

#### Kaupunginjohtajan toimiala



15.03.2017

Kj/6

## Taloushallintopalvelu -liikelaitos

Tavoite: Asiakastyytyväisyys on vähintään 3,75 asteikolla 1-5 (toteutunut 3,8 vuonna 2015)

Toteuma: Marraskuussa toteutetun asiakastyytyväisyyskyselyn tulos 3,67

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

## Rakennus- ja ympäristötoimi

### Rakennusvirasto

Tavoite: Sähköisesti käytettävissä olevien asiointipalvelujen osuutta lisätään vuodesta 2014 vuoden 2016 loppuun mennessä 30 prosenttiyksiköllä.

Toteuma: noin kolmannes tavoitteesta toteutui

Sähköisten asiointipalvelujen lisääminen ei toteutunut halutussa aikataulussa ja laajuudessa. Osa tavoitteesta toteutui, kuten katutyöluopien hakeminen, kioskien, kioskipaikkojen ja joulukuusten myyntipaikkojen kilpailutus ja johtotietojen haku.

Työtä hidastivat muun muassa ongelmat konsulttityön saatavuudessa, koska kaupungin muut järjestelmähankinnat olivat etusijalla. Lisäksi tietojärjestelmien tekniset rajoitukset (Ahjo, asiointiportaali) ja muutokset (SAP) aiheuttivat viivästyksiä. Kaupungin järjestelmien rajoitukset mm. estivät mm. aluevuokrauksien viemisen asiointiportaaliin. Vaikeudet eri järjestelmien integroimisessa keskenään, esimerkiksi asiointiportaalin ja Ahjon välillä, joko pysäyttivät tai hidastivat tavoitteessa etenemistä. SAP-järjestelmään tietoja lähettävien palvelutapahtumien siirto lykättiin tietoisesti vuoden 2017 puolelle odottamaan kaupunkiyhteisen SAP-järjestelmän käyttöönottoa, jotta liittymää ei jouduta lyhyen ajan sisällä to-



15.03.2017

Kj/6

teuttamaan kahteen eri järjestelmään. Tavoitteen mukaista työtä jatketaan muiltakin osin vuonna 2017.

#### Pelastuslaitos

Tavoite: I-riskialueella pelastustoiminnan keskimääräinen lähtö- ja ajoaika kohteeseen ensimmäisellä 1+3 vahvuisella yksiköllä on enintään 6 minuuttia vähintään 60 %:ssa tehtävistä.

Toteuma: Toteuma oli 54 prosenttia.

Poikkeamalla ei riskianalyysin perusteella ollut vaikutusta turvallisuuteen.

Tavoite: Ensihoidon tavoittamisviive on enintään 8 minuuttia vähintään 70 %:ssa kiireellisyysluokkien A ja B tehtävistä.

Toteuma: Toteuma oli 67 prosenttia.

Poikkeama johtuu kiireellisen ensihoidon runsaasta tehtävämäärästä suhteessa ensihoitoyksiköiden kapasiteettiin.

#### Helsingin kaupungin liikennelaitos –liikelaite (HKL)

Tavoite: Raitioliikenteen luotettavuus 99,87 % (2014: 99,86) ja metrolii- kenteen 99,96 % (2014: 99,93).

Toteuma: Raitioliikenteessä 99,84 % (TP15: 99,78) ja metrolii- kenteessä luotettavuus oli 99,84 % (TP15: 99,98).

Raitioliikenteessä suurin yksittäinen poikkeama oli syyskuussa, jolloin henkilökuntapulan takia jäätiin tavoitteesta. Kahtena yksittäisenä päivänä tuli akuutteja sairauspoissaoloja niin paljon, että lähtöjä jäi ajamatta. Myös ennalta arvaamattoman suuri määrä lakisääteisiä perhevapaita osui juuri kesälomien loppupäähän heikentäen syyskuun kuljettajatilannetta. Raitioliikenteen ajamattomista lähdoista (HKL:n toiminnasta joh- tuneet) 42 % johtui teknisistä ongelmista, 28 % henkilöstöpu- lasta, 18 % liikennehäiriöistä ja 12 % muista syistä.

Metroliiikenteessä tavoite saavutettiin viitenä kuukautena, pääosin alku- vuonna. Yksittäinen päivä heinäkuussa, kun öisen metro-onnettomuu- den jälkeen ei ajettu koko päivänä Vuosaareen, aiheutti suuren laskun luotettavuuteen. Lokakuussa virtakiskovaurio aiheutti yhdenraiteenajon, jolloin vuoroja jouduttiin poistamaan liikenteestä. Metroliiikenteen aja- mattomista lähdoista (HKL:n toiminnasta joh- tuneet) 61 % johtui liiken- nehäiriöistä, 27 % teknisistä ongelmista ja 12 % muista syistä.

#### Sosiaali- ja terveystoimi

**Postiosoite**  
PL 10  
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



15.03.2017

Kj/6

## Sosiaali- ja terveystoimi

Tavoite: Kuntouttavaa työtoimintaa saa vähintään 1 800 henkilöä vuodessa.

Toteuma: Kuntouttavaan työtoimintaan osallistui 1 772 asiakasta.

Tilastotietoihin ei ehtinyt 19 asiakasta, koska heidän läsnäolotietonsa saatiin myöhässä. Sitovasta tavoitteesta jäätiin ainoastaan yhdeksän asiakkaan verran, kun otetaan huomioon myöhässä tulleet läsnäolotiedot. Osallistujamäärä kasvoi edellisestä vuodesta 66 asiakkaalla. Asiakkaita saatiin alkuvuodesta hyvin työtoimintaan, mutta loppuvuotta kohden uusien asiakkaiden kasvu väheni. Suurimpana syynä tähän on Helsingin työvoiman palvelukeskuksen siirtyminen vuoden vaihteessa kaupunginkansliaan, mikä vaikutti asiakasohjaukseen. Vuoden 2016 aikana Työvoiman palvelukeskus keskittyi uusien asiakkaiden palvelutarpeiden arviointiin ja selvittelyyn. Viime vuonna Työvoiman palvelukeskuksen kokonaisasiakasmäärä kaksinkertaistui ja asiakaskierto nopeutui. Asiakkaiden ohjaamista kuntouttavaan työtoimintaan ei pystytty siinä tilanteessa toteuttamaan suunnitellusti.

## Sivistystoimi

### Opetusvirasto

Tavoite: Oppimistulokset ja hyvinvointi paranevat ammatillisessa koulutuksessa koulutus- ja nuorisotakuuta toteuttamalla. Mittarina oli, että ammatillisessa peruskoulutuksessa otetaan käyttöön kaikki opetus- ja kulttuuriministeriön myöntämät 370 lisäkoulutuspaikkaa.

Toteuma: Järjestämisluvan mukaisia koulutuspaikkoja oli 8 711.

Ammatillisen koulutuksen järjestämislupa oli vuonna 2016 enintään 8 730 opiskelijalle. Opiskelijamäärä lasketaan tammikuun 20. päivän ja syyskuun 20. päivän opiskelijamäärien painotettuna keskiarvona (kevät painoarvolla 7/12 ja syyskuu 5/12). Näin laskettu opiskelijamäärä jäi 19 opiskelijalla eli 0,2 % alle järjestämisluvan. Tämä johtui siitä, että alkuvuoden opiskelijamäärä oli ennakoitua pienempi. Syyskuussa opiskelijamäärä oli 8 845 eli 115 opiskelijaa yli järjestämisluvan.

## Kaupunkisuunnittelu- ja kiinteistötoimi

### Kaupunkisuunnitteluvirasto

Tavoite: Joukkoliikenteen kuljetusosuus aamuliikenteessä keskustaan kasvaa 0,2 prosenttiyksikköä edellisvuoden toteumasta.

Toteuma: Toteuma 74,38 %, kasvua oli vain 0,1 prosenttiyksikköä.



15.03.2017

Kj/6

Joukkoliikenteen kuljetusosuus (74,38 %) syksyn 2016 aamuliikenteessä keskustaan on korkein vuodesta 1986 yhtäjaksoisesti jatkuneella seurantajaksolla. Osuus kasvoi edellisvuodesta 0,1 prosenttiyksikköä kun tavoite oli 0,2 prosenttiyksikköä.

HSL korjasi omien vuoden 2015 syksyn laskentojensa tuloksia vuoden 2017 alussa. Helsingin sisäisen bussiliikenteen ja raitiovaunuliikenteen matkustajamäärät vuonna 2015 olivat aiemmin ilmoitettua korkeammat. Uusilla luvuilla laskettuna vuonna 2015 joukkoliikenteen kuljetusosuus kasvoi 1,26 prosenttiyksikköä aiemmin ilmoitetun 1,02 prosenttiyksikön sijaan (kuljetusosuus 74,29 %). Eli kasvu edellisenä vuonna oli varsin merkittävä.

Tavoitteenasettelu vuositasolla on varsin tarkka, eikä henkilöliikenteen laskennoissa käytetyn menetelmän tarkkuustaso (ulkoapäin suoritettava havainnointi) tue näin tarkkaa vuosittaista tavoitteiden seurantaa. Tarkoituksenmukaisempi tapa seurata joukkoliikenteen osuutta voisi olla 5 vuoden takaiseen tilanteeseen nähden suoritettava tarkastelu. Vuodesta 2011 joukkoliikenteen osuus on noussut 1,9 prosenttiyksikköä kun tavoiteasetannan mukainen kasvu olisi ollut yhden prosenttiyksikön.

Vuonna 2016 matkustajamäärät vähenivät edellisvuodesta joukkoliikenteessä Helsingin sisäisessä bussiliikenteessä ja lähiliikenteen junissa. Matkustajamäärät kasvoivat seutubusseissa, kauko- ja tilausbussiliikenteessä, metrossa ja kaukojunissa. Yhteensä joukkoliikenteen matkustajien määrä kasvoi 1,7 % vuonna 2016.

Sisäisen liikenteen bussimatkustajat vähenivät aamuliikenteessä Pitkäsillassa, jossa matkustajat ovat siirtyneet metroon. Myös linjojen 65A ja 66A (liikennöivät vielä 2015 Lauttasaareen asti) lopettaminen vaikuttaa osaltaan bussien matkustajamääriin. Myös linja 62 lakkautettiin.

Henkilöautojen matkustajat lisääntyivät myös hieman. Kasvu tuli lähinnä Länsiväylältä. Tähän on voinut vaikuttaa länsimetron aloituksen peruuntuminen. Toisaalta Espoon suunnan seutubussiliikenne kasvoi myös selvästi.

Joukkoliikenteen osuuden hitaan kasvun taustalla aamuliikenteessä näyttäisi olevan jossain määrin myös siirtymät kävelyyhin ja pyöräilyyn.

Esittelijä

Kaupunginhallitus

Lisätiedot

Ari Hietämäki, johtava suunnittelija, puhelin: 310 36567  
ari.hietamaki(a)hel.fi



15.03.2017

Kj/6

## Liitteet

- 1 Virastojen ja liikelaitosten selvitykset toteutumattomista sitovista tavoitteista

## Muutoksenhaku

Kunnallisvalitus, valtuusto

## Tiedoksi

Kaupunkisuunnitteluvirasto  
Liikennelaitos -liikelaitos (HKL)  
Opetusvirasto  
Pelastuslaitos  
Rakennusvirasto  
Sosiaali- ja terveysvirasto  
Taloushallintopalvelu-liikelaitos

## Päätöshistoria

Kaupunginhallitus 27.02.2017 § 197

HEL 2017-001463 T 02 02 01

### Päätös

Kaupunginhallitus esitti kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättää hyväksyä taloushallintopalvelu -liikelaitoksen, rakennusviraston, pelastuslaitoksen, Helsingin kaupungin liikennelaitos -liikelaitoksen, sosiaali- ja terveysviraston, opetusviraston ja kaupunkisuunnitteluviraston vuoden 2016 talousarvion sitovien toiminnallisten tavoitteiden poikkeamat.

### Esittelijä

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

### Lisätiedot

Ari Hietamäki, johtava suunnittelija, puhelin: 310 36567  
ari.hietamaki(a)hel.fi