

**HELSINGIN KAUPUNGIN  
PALVELUKESKUS-LIIKELAITOS**

**Tilinpäätös 1.1.-31.12.2021**

## SISÄLLYSLUETTELO

TOIMINTAKERTOMUS TILIKAUDELTA 1.1. - 31.12.2021 .....	2
Helsingin kaupungin Palvelukeskus-liikelaitos kaupungin toiminnassa ja taloudessa....	2
Tavoitteiden toteutuminen.....	4
Talousarvion sitova toiminnan tavoite.....	5
Muut tavoitteet.....	6
Organisaatio ja tilintarkastajat .....	9
Toimintaan liittyvät kaupungin yhtiöt .....	10
Lyhyt katsaus yksiköittäin.....	10
Monipalvelut.....	10
Puhelin- ja hyvinvointipalvelut .....	11
Tukipalvelut.....	11
Katsaus vuoteen 2022.....	12
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma.....	13
Kilpailulain edellyttämät eriytetyt tuloslaskelmat.....	17
Tuloslaskelman ja taseen liitetiedot.....	19
Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestäminen.....	21
Ehdotus tilikauden tuloksen käsittelystä.....	23

## VUONNA 2021 KÄYTETYT TILIKIRJAT

Tasekirja

Päivä- ja pääkirja

Reskontraerittelyt

Ostoreskontratositteet

Myyntireskontratositteet

Muistiotositteet

Palkkatositteet

Aineistot ovat Talpassa, Helsingin kaupungin Taloushallintopalvelu –liikelaitoksessa.

## **TOIMINTAKERTOMUS TILIKAUDELTA 1.1. - 31.12.2021**

### **Helsingin kaupungin palvelukeskusliikelaitos kaupungin toiminnassa ja taloudessa**

#### **Palvelukeskusliikelaitoksen tehtävä**

Palvelukeskusliikelaitos (myöhemmin Palvelukeskus Helsinki tai Palvelukeskus) huolehtii palvelutoiminnan tukipalvelujen tuottamisesta Helsingin kaupungille. Pääasiallinen toiminta muodostuu ruoka-, puhtaus- ja aulapalvelujen sekä puhelin- ja hyvinvointipalvelujen tuottamisesta ja kehittämisestä Helsingin kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille. Liikelaitos käyttää toiminnassaan nimeä Palvelukeskus Helsinki.

Palvelukeskus Helsinki tukee kestäväää kasvua ja varmistaa ajanmukaisilla ja ekologisesti kestäville palveluille Helsingin ja kaupunkilaisten menestymisen. Palvelukeskus Helsinki haluaa tarjota parhaan palvelukokemuksen asiakkaille, sidosryhmille ja henkilöstölle Parasta yhdessä -arvolupauksen mukaisesti.

Palvelukeskus Helsingin tehtäviin kuuluu myös kaupungin valmiussuunnitelmissa määritellyjä poikkeusolojen ruokahuoltotehtäviä. Palvelukeskus toimii liikelaitosmuotoisesti kaupungin sisällä ja se ei voi tarjota palveluja markkinoille.

#### **Keskeisiä tapahtumia vuonna 2021**

Uusi kaupunginvaltuusto ja kaupunkistrategia on akuutin koronapandemiasta johtuvan poikkeustilanteen lisäksi tehnyt vuodesta poikkeuksellisen. Muuttuvat tilanteet ja asiakastarpeet ovat leimanneet toimintaa. Muuttuneita tai uusia palveluja on pyritty avaamaan nopealla aikataululla. Henkilöstöstä noin 90 % on jatkanut lähityössä koko poikkeustilanteen ajan ja noin 10 % henkilöstöstä, pääosin esihenkilöitä ja asiantuntijoita, on toiminut etätyössä maaliskuusta 2020 alkaen. Etätyö on lisännyt työntekijöiden ja asiakkaiden terveysturvallisuutta esimerkiksi etähoidon palveluissa. Poikkeustilanne on näkynyt digiloikkana uusien digitaalisten työtapojen ja työkalujen käyttöönottoamisessa. Palvelukeskus on varautunut lähitöihin siirtymiseen siten, että työyhteisöissä on siirrytty monipaikkaiseen työhön ja lähtökohtaisesti omia huoneita ei enää ole, vaan niitä varataan tarpeen mukaan.

Helsingin ruokapalvelutuotantoa on päätetty kilpailuttaa kaupunginvaltuuston 8.10.2014 (§ 322) päätöksen mukaisesti vuosina 2015–2022 hallitusti ja vaihteittain sosiaali- ja terveystoimialalla sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla. Vuonna 2021 toteutui kolme kilpailutus, jossa oli mukana 14 päiväkodeille palvelua tuottavaa toimipaikkaa sekä henkilöstöä yhteensä 26. Henkilöstöstä 6 siirtyi palvelun voittaneelle yritykselle.

Vuoden aikana valmisteltiin kasvatuksen ja koulutuksen toimialan varhaiskasvatuksen puhtauspalvelujen keskittämistä osaksi Palvelukeskuksen monipalvelujen palveluja. Kansliapäällikkö teki asiasta päätöksen 19.11.2021 ja henkilöstö siirtyi 1.3.2022 Palvelukeskukseen. Kaupunginvaltuusto teki 8.12.2021 (§ 385) päätöksen laajentaa kilpailutusta ruoka- ja siivouspalvelun osalta. Ruokapalvelujen kilpailutettu osuus kasvatetaan kaupunginvaltuuston vuonna 2014 päättämästä 20 %:sta 30 %:iin ja samassa yhteydessä kilpailutetaan myös 30 % siivouspalveluista. Kilpailuttamisen laajentaminen toteutetaan asteittain vuosina 2022–2024.

Henkilöstön hyvinvointi, osaamisen kehittäminen ja yhteinen tilannekuva ovat Palvelukeskuksen tulevaisuuden kannalta tärkeitä ja niitä vahvistetaan yhteisillä tilaisuuksilla. Yhteinen Syksyn Startti –tilaisuus toteutettiin virtuaalitapah-tumana koko henkilöstölle 10.8.2021. Tapahtumassa keskityttiin työhyvinvointiin, työn merkityksellisyyteen, tunnetaitoihin ja Palvelukeskuksen siirtymiseen Helsingin kaupunkibrändin yhteyteen.

Palvelukeskuksen tulevaisuuden haasteita ja mahdollisuuksia, kaupunkistrategian 2021 -2025 painopisteitä ja niiden toteuttamista sekä näistä johdettuja Palvelukeskuksen tavoitteita valmisteltiin syksyllä 2022 muun muassa johtokunnan, laajennetun johtoryhmän ja henkilöstötoimikunnan sekä johtokunnan seminaareissa. Valmistelussa on painotettu yleisesti avoimeen, läpinäkyvään ja liiketaloudellisiin periaatteisiin pohjautuvan johtamisen kehittämiseen sekä erityisesti toimintaa, laatua ja asiakas- sekä henkilöstökokemusta mittaavien tunnuslukujen kehittämiseen ja seurantaan.

Loppuvuodesta päivitettiin Palvelukeskus Helsingin vastuullisuusohjelma, joka linkittyy aikaisempaa tiiviimmin YK:n kestävän kehityksen (Sustainable Development Goals) tavoitteisiin. Vuoden aikana toteutettiin Palvelukeskus Helsingin vastuullisuuspolitiikkaa, jota ohjaavat kaupungin linjaukset kuten Hiilineutraali Helsinki 2035 -toimenpideohjelma, kaupungin yhdenvertaisuusohjelma, eettiset periaatteet ja muut kaupunkitasoiset linjaukset.

Osana kaupungin perustietotekniikkapalvelujen uudistamista ja tähän liittyvää keskittämistä Palvelukeskus Helsingin ICT-infraan liittyviä sekä sisäisiä tukipalveluja että osin myös liiketoimintana asiakkailleen tuottamia puhelintukipalveluja siirtyi vuoden 2021 alusta digitaaliseen perustan palveluiksi.

### **Taloudellinen tulos**

Palvelukeskus Helsingin **liikevaihto vuonna 2021 oli 98,2 miljoonaa euroa ja liiketoiminnan tulos on 218 000 euroa ylijäämäinen** (vuosi 2020 tulos -4,08 miljoonaa euroa). Liikevaihto kasvoi noin 5,2 miljoonaa euroa edellisestä vuodesta. Vuoden 2020 tilanteesta, jossa koronapandemian sulkutoimista johtuen liikevaihtoa oli mahdotonta ennustaa, on 2021 toiminnan ennustettavuus ollut merkittävästi parempi.

Liikevaihdossa Puhelin- ja hyvinvointipalvelut ovat pystyneet avaamaan uusia palveluja tukemaan erityisesti sosiaali- ja terveystoimialan palveluja. Kaupungin sisäisille asiakkaille myytävien palvelujen yksikköhintoja korotettiin pääosin 1,8 % vastaamaan palvelun toteuttamiseen käytettävien raaka-aineiden ja henkilöstön sekä vuokratyövoiman käytön kustannuksia.

Koronapandemiasta johtuneet rajoitukset ja monipalvelujen kilpailutettujen kohteiden siirrot vaikuttivat liikevaihtoa heikentävästi. Poikkeusolot ovat edelleen suuresti vaikuttaneet toimintaan sekä liikevaihtoa laskien että nostaan. Pandemiatilanteessa on pystytty nopealla aikataululla aloittamaan kaupungin toiminnan edellyttämiä palveluja kuten esimerkiksi koronarokotuksiin liittyvä kutsupalvelu ja esimerkiksi asunnottomien ruokailua jatkettiin.

Toiminnan kustannuksissa raaka-ainekäytössä, kuljetuksissa sekä henkilöstökuluissa on pystytty parantamaan tehokkuutta. Raaka-ainekäytössä ja niihin liittyvissä kuljetuskustannuksissa kulut ovat olleet 600 000 euroa pienemmät kuin on arvioitu. Kulut ovat pienentyneet muun muassa suunnitelmallisuutta ja toimitusten tapoja kehittämällä. Kaupunkiyhteisen digitaalisen perustan muutosvaiheessa hallintokulut ovat kasvaneet.

Henkilöstömäärä vuoden lopussa oli yhteensä 1472, joista vakinaisia oli 1385, määräaikaista 60 ja palkkatuettuja 27.

## **Tavoitteiden toteutuminen vuonna 2021**

Palvelukeskus Helsinki tuottaa ja kehittää tukipalveluja Helsingin kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille. Tärkein tavoite vuonna 2021 oli hyvä asiakaskokemus ja toimintavarmuus Palvelukeskus Helsingin tuottamissa palveluissa.

Keskeiset painopisteet vuodelle 2021:

- Ammattitaitoisen henkilöstön saatavuuden varmistaminen, erityisenä haasteena etähoidon hoivahenkilöstö ja ruokapalveluhenkilöstö
- Johtamisen muutos ja johtamisen kulmakivien jalkauttaminen osaksi toimintakulttuuria, välineinä mm. esihenkilökoulutukset ja –infot sekä Parasta yhdessä -vuositeema ja viestintä
- Uudistuvat palvelut ja palvelukehitys: asiakastarpeista lähtevät palvelut, digitaalisuuden lisääminen, kokeilut ja yhteiskehitys asiakkaiden ja muiden kumppaneiden kanssa
- Kaupungin keittiöverkon uudelleen tarkastelu mukaan lukien myös uuden tuotantolaitoksen suunnittelun ja rakentamisen sekä toiminnan ohjauksen varmistaminen
- Vastuullisuus osana kaikkea toimintaa ja palveluja: sosiaalisen, taloudellisen ja ympäristövastuun toteutuminen palvelutuotannossa ja palveluissa sekä ruokakulttuurin edistäminen ja tuottaminen osaksi kaupungin ruokastrategiaa

Palvelukeskus Helsingin toimintaa on ohjattu yhdistetyn tulokortin ja vuosikellon avulla. Ne on integroitu johtoryhmän ja koko organisaation työskentelyyn. Strategian toteutumista seurattiin tulokortin mittareilla, joiden pohjana ovat talouden mittarit, asiakas- ja henkilöstökokemuksekyselyt sekä asiakaspalautteet ja kyselyt.

### **Talousarvion sitova toiminnan tavoite**

Sitovana toiminnan tavoitteena vuonna 2021 oli asiakaskokemustavoite vähintään 3,6 / 5,0 (asteikko 1-5). Sitova toiminnan tavoite lasketaan kaikkien asiakastyytyväisyyskyselyjen keskiarvona.

Palvelukeskus Helsingin palveluiden asiakaskokemuksen keskiarvo oli 3,7 CSAT:lla mitattuna vuonna 2021. Tulos ylitti asetetun sitovan tavoitteen (3,6 / 5,0) 0,1 yksiköllä. Mittaustulos perustuu yhteensä 12 tuloskorttikyselyyn, joista vastauksia saatiin kaiken kaikkiaan 7484 kpl. Tulos on laskenut hiukan aikaisemmasta vuodesta, kun vastaava luku oli 3,9.

Vuonna 2021 asiakaskokemuksen mittausta sekä reaaliaikaista tulosseurantaa kehitettiin eri tavoin. Alkuvuodesta 2021 Palvelukeskus Helsinki toteutti kotiateriapalveluissa mittauspilotin, jossa tutkittiin asiakaskokemusta useammassa palvelun eri kohtaamispisteessä. Samassa pilotissa Palvelukeskus testasi lisäksi kahta uutta teknistä toteutustapaa mittaamiselle: sähköisen lomakkeen yhteydessä sekä osana Palvelukeskus Helsingin käytössä olevaa asiakaspalvelunumeroita ohjaavaa Genesys-järjestelmää. Asiakaskokemusmittausten reaaliaikaista tulosseurantaa kehitettiin luomalla Helmi-intraan koko henkilöstölle avoin näkymä Feedbackly-järjestelmällä toteutettuun jatkuvaan mittaukseen viidessä eri palvelussa: aulapalveluissa, help desk -palvelussa, henkilöstöruokailussa, koulu- ja oppilaitosruokailussa sekä kotiateriapalvelussa.

Syksyllä 2021 toteutettiin myös laadullinen tilaajahaastattelu tilaaja- ja päätäjäasiakkaille. Tilaajahaastattelussa tunnistettiin kolme keskeistä kehittämiskohdetta: 1) Aktiivisempi markkinointi ja viestintä kohdennetusti kaupungin eri toimialoille, joka lisää palvelujen tunnettuutta ja yhteistyömahdollisuuksia 2) laadun seuranta ja hinnoittelun läpinäkyvyys, jotka selkiyttävät palvelujen ja hintojen kehittymistä 3) yhteiskehittäminen Palvelukeskuksen ja tilaaja-asiakkaiden kesken ja erityisesti asiantuntijoiden mukaan kutsuminen. Erityisenä tavoitteena on parantaa loppuasiakastyytyväisyyttä (kaupunkilainen) edellisen vuoden tasosta (CSAT: kohderyhmänä oppilaat, opiskelijat, hoitoalan henkilöstöruokailu, kotiateriapalvelun ja etähoidon asiakkaat, aulapalvelut, help desk) ja tilaajakokemuksen tilaa tilaajahaastattelulla (tilaaja / käyttäjä).

**Palvelujen uudistamista ja palvelukehitystä** on tehty asiakkailta ja kaupunkilaisilta saadun palautteen pohjalta. Kaupungin ruoka- ja ateriatuotannon järjestäminen ja tätä myötä kokonaisvaltainen keittiöverkon tarkastelu on tullut ajankohtaiseksi ja Palvelukeskuksen vastuulla olevien palvelujen uudistamiseen ja kaupungin tuottavuuden parantamiseen tähtäävän kehittämissuunnitelman suunnittelu aloitettiin loppuvuodesta. Palvelukeskuksen laaja-alainen vastuullisuusohjelma seuraaville vuosille hyväksyttiin loppuvuodesta.

Palvelukeskus Helsingin laatutavoitteiden toteutumista seurataan myös sisäisillä auditoinneilla, joita korona-pandemian aikana ei ole voitu toteuttaa.

## Muut tavoitteet

### Taloustavoitteiden toteutuminen

Tavoitteena oli vuoden 2021 aikana vakauttaa talouden tilaa ja päästä lähelle nollatulosta sekä kannattamattomien palvelujen osalta kulu- ja hintaraken-teen selvittäminen sekä nollatulokseen pääseminen taloussuunnitelmakau- della 2022-2023. Palvelukeskus Helsingin talousarvioehdotus vuodelle 2021 oli tappiollinen. Talousarvioehdotuksessa Palvelukeskuksen tuotot olivat 95,8 miljoonaa euroa ja kulut sisältäen poistot 96,6 miljoonaa euroa, jolloin liikeali- jäämäksi esitettiin 0,8 miljoonaa euroa. Sitova korvaus peruspääomalle on 80 000 euroa ja tilikauden alijäämä siten 0,9 miljoonaa euroa. Tulosbudjetin tuotoiksi ennakoitiin 97 miljoonaa euroa ja kuluiksi 98,3 miljoonaa euroa jol- loin liikealijäämä on 1,3 miljoonaa euroa ja tilikauden alijäämä 1,4 miljoonaa euroa.

Palvelukeskus Helsingin tuotot vuonna 2021 olivat 98,2 miljoonaa euroa ja kulut sisältäen poistot 97,9 miljoonaa euroa. Sitova korvaus peruspääomalle on 80 000 euroa ja tilikauden ylijäämä 1,2 miljoonaa euroa. Ylijäämässä on mukana 1,0 miljoonan euron varauksen purku liittyen aikaisempiin toimitiloi- hin eli liiketoiminnan todellinen tulos on 218 000 euroa ylijäämäinen (vuosi 2020 tulos -4,0 miljoonaa euroa). Liikevaihto kasvoi noin 5,2 miljoonaa euroa ja tulos parani noin 4,3 miljoonaa euroa edellisestä vuodesta. Tulosparan- nusta selittää palvelujen avoinna pitäminen ja palaaminen korona-pandemiaa edeltävälle tasolle erityisesti kouluissa ja päiväkodeissa.

	Talousarvio 2020	Toteutunut 2020	Talousarvio 2021	Toteutunut 2021	Tot. suhde ta- lousarvioon
<b>Tuloslaskelma</b>	1 000 e	1 000 e	1 000 e	1 000 e	%
<b>Liikevaihto</b>	<b>98 775</b>	<b>92 994</b>	<b>95 057</b>	<b>97 160</b>	<b>102%</b>
Liiketoiminnan muut tuotot	652	927	780	927	136 %
Varsinaiset ku- lut	-97 184	-97 719	-96 428	-97 768	101 %
Poistot	-115	-199	-208	-152	73 %
<b>Yli- / alijäämä</b>	<b>2 126</b>	<b>-3 997</b>	<b>-798</b>	<b>307</b>	
Rahoitustuotot / -kulut	0	-1	0	-9	
Korvaus perus- pääomalle	-80	-80	-80	-80	100 %
Satunnaiset erät				1 000	
<b>Tilikauden yli- / alijäämä</b>	<b>2 046</b>	<b>-4 078</b>	<b>-878</b>	<b>1 218</b>	

### Henkilöstötyytyväisyyteen ja henkilöstöön liittyvät tavoitteet

Henkilöstökulut % / liikevaihto, ml. työvoiman ostot: alle 58,44%. Henkilöstö- kulujen osalta tavoite toteutui, kun toteuma on 58,38 %.

Kaupungin oma Fiilari-henkilöstökysely tehtiin syksyllä 2021. Palvelukeskuk-  
sen henkilöstöstä kyselyyn osallistui 63 %. Jatkuva ja määrätietoinen kehittä-  
minen on tuottanut tulosta ja tämä näkyy Fiilari-henkilöstökyselyn hyvissä tu-  
loksissa. Kokonaistulos on parantunut edelliseen Kunta10 -tutkimukseen ver-  
rattuna ja tulos on 5 % parempi kuin Helsingin kaupungin kokonaistulos.  
Keskeiset vahvuudet liittyvät suosittelemiseen osana henkilöstökokemusta, osaa-  
miseen ja onnistumiseen erityisesti tavoitteiden suhteen. Keskeisimpiä kehit-  
tämiskohteita ovat onnistumiskeskustelut, työhyvinvointi ja tulevaisuuden ra-  
kentaminen sekä asiakaslähtöisyys.

Kokonaisvaltainen henkilöstökokemus on nousunut aikaisemmasta, kun 85 %  
suosittelee Palvelukeskusta työpaikkana (79 % vuonna 2020). Päätöksen-  
teko koetaan oikeudenmukaiseksi ja selkeä, tavoitteiden kautta johdettu joh-  
taminen ja palautteen antaminen näkyvät onnistumisessa sekä osaamisessa.  
Henkilöstö kokee vaikutusmahdollisuuksiensa parantuneen, mutta syrjinnän  
ja väkivallan kokemusten koetaan lisääntyneen. Esihenkilöiden osaamisen  
kehittäminen näkyy muun muassa Fiilari-henkilöstökyselyn valmentavan joh-  
tamisen indeksin nousuna (71 vuonna 2020 ja 77 vuonna 2021).

Uusien esihenkilöiden perehdytystä ja jatkuvaa perehdytystä kehitettiin jär-  
jestämällä HR-sparrauksilaisuuksia ajankohtaisista esihenkilötyön osa-alu-  
eista.

Poikkeusaika on pahentanut työvoimapulaa ja kuormittanut työyhteisöjä. Mo-  
nipalvelujen työvoiman saatavuutta on pyritty parantamaan monilla työvoi-  
man saatavuuden toimenpiteillä ja esimerkiksi oppilaitostyöryhmän käynnis-  
tämällä. Työnantajakuva pyrittiin parantamaan muun muassa lanseeraa-  
malla uudet urasivut. Hakijakokemus on parantunut ja Duunitorin toteuttaman  
työnantajakuvatutkimuksen mukaan Palvelukeskuksen tunnettuus on paran-  
nut edelliseen tutkimukseen (2019) verrattuna.

Ammattitaitoisen **henkilöstön saatavuutta ja hyvää henkilöstökokemusta**  
tukemaan aloitettiin laaja-alainen projekti, jossa parannetaan työntekijäpol-  
kua ja sen eri vaiheita alkaen rekrytoinnista ja perehdytyksestä. Johtamisen  
kulmakiviä käsiteltiin useissa esihenkilöinfoissa sekä johdon yhteissuunnitte-  
lussa tavoitteena linjakas, näkemyksellinen, innostava ja aikaan saava johta-  
minen.

Henkilöstön tunnus-lukuja	Talousar- vio 2020	Toteutunut 2020	Talousar- vio 2021	Toteutunut 2021	Muutos vuoteen 2020
<b>Henkilöstömäärä 31.12.</b>	<b>1 363</b>	<b>1 467</b>	<b>1 420</b>	<b>1 445</b>	<b>-22</b>
- vakinaiset		1 410		1 385	-25
- määräaikaiset		57		60	+3
Vakinaisen ja määräaikaisen henkilöstön keski-ikä, vuotta		46,4		47,1	0,7
Sairauspoissaolot, (vakinaiset ja määräaikaiset) %		5,3		5,3	0
Vakinaisen henkilöstön koulutuspäivät/henkilö		0,45		0,8	0,35



## Uudet kärkiprojektit 2021

Palvelukeskus Helsingin kärkiprojektit 2021: uusien kärkiprojektien nimeäminen (1-5) pohjautuen uuteen valtuustostrategiaan ja toimialojen tarpeisiin: on / off –tavoite.

Vuoden 2021 tavoite oli osana uuden strategian toimeenpanoa ja toimintasuunnitelman 2022 valmistelua tunnistaa erityisiä kehittämistarpeita ja nimetä kärkiprojekteja kuten *uudistumisen ja tuottavuuden kehittäminen, tiedolla johtaminen*, henkilöstön pito- ja vetovoimaan sekä työvoiman saatavuuteen keskittyvä *työntekijäpolku ja yhteistyön vahvistaminen kaupungin sisällä erityisesti asiakastoimialojen kanssa*.

Helsingin kaupungin talousarviossa Palvelukeskukselle esitettiin uusia tuottavuustavoitteita, joihin keskitytään Palvelukeskuksen kehittämis- ja tuottavuusohjelmassa 2022. Tavoitteena on löytää Palvelukeskuksen vastuulla olevien palvelujen osalta, kaupunkilaisten ja veronmaksajien näkökulmasta, tarkoituksenmukaisinta ja tehokkainta tapaa järjestää palvelut.

## Digitalisaatio

Digitalisaatiosuunnitelman päivittäminen: on / off -tavoite.

Palvelukeskus Helsingin digitalisaatiosuunnitelmaa päivitettiin muun muassa digitaalisen perustan, keskeisten digitaalisten kehitysprojektien sekä digilähettäläistyön aloittamisen osalta. **Digitalisaatiosuunnitelmaa päivitetään vuonna 2022 vastaamaan tiedolla johtamisen ja uusien digitaalisten työvälineiden käyttöönottoa.**

IT-laitteiden saatavuudessa on ollut vuoden aikana haasteita. Palvelukeskuksen työprosesseja on edelleen digitalisoitu erityisesti Luukku-järjestelmää kehittämällä. Uudistettuja ovat olleet muun muassa palkka ja palkkiot sekä sijaistamisen osiot. Myös toimialoilla on otettu käyttöön irtaimistonhallintaan sekä kertapalkitsemiseen liittyviä osoita.

## Vastuullisuus

Vuonna 2021 Palvelukeskus Helsingin yhtenä tavoitteena Ekokompassi-ympäristöjohtamisen sekä vastuullisuustyön osa-alueilta oli saada laajennettua ruokahävikin mittaaminen kaikkiin toimipaikkoihin. Kaikissa toimipisteissä ruokahävikinseuranta on ollut toimintatapana jo lähes 10 vuotta ja toimintaa on kehitetty ruokahävikkiseurannan pohjalta. Vuonna 2021 ruokahävikin seuranta yhtenäistettiin toimipisteissä tavoitteena saada selkeä kokonaiskuva ruokahävikin määrästä. Lisäksi ruokahävikin Luukku-raportoinnin rinnalle otettiin käyttöön myös toinen sovellus, Hävikkivalvoja. Yhtenäinen ruokahävikin seuranta toimipaikoissa saavutettiin vuoden 2021 aikana, pois lukien sosiaali- ja terveystoimialan kohteissa osastoilla syntyvä hävikki. Osastoilla syntyvän hävikin mittausta pilotoitiin loppuvuodesta ja kokeilusta saatiin arvokasta tietoa.

Osana HNH 2035-toimenpideohjelman Palvelukeskus Helsinki jatkoi työtä ilmasto- ja ympäristöystävällisten ruokalistojen parissa sekä edistämällä hankintakriteerejä ruokakuljetusten sekä muiden hankintakokonaisuuksien ilmastopäästöjen pienentämiseksi. Yhteistyössä kasvatuksen ja koulutuksen sekä ja sosiaali- ja terveystoimialan kanssa ruokalista kehitettiin vaihtamalla liharuokia kasvis- tai kalaruoaksi, pilotoitiin kauramaitoa ja osallistettiin oppilaita ruoka-arviointiin osana Suomen Ympäristökeskuksen Just Food -hanketta, jonka tavoitteena on kehittää ruokajärjestelmää kestävämmäksi, terveellisemmäksi ja ilmastoviisaammaksi.

Vastuullisuus näkyi vahvasti myös Palvelukeskus Helsingin viestinnässä 2021. Osana Ekokompassi-ohjelmaa, Palvelukeskus Helsingin tavoitteena on kasvattaa tietoisuutta vastuullisuudesta viestinnän, perehdytyksen sekä yhteistyön keinoin. Vuonna 2021 julkaisimme 37 vastuullisuusaiheista intra-utista, 64 LinkedIn-julkaisua ja 7 sisäistä uutiskirjeitä. Lisäksi toteutimme 9 henkilöstön vastuullisuusperehdytystä sekä 7 ekotreffit ekotukihenkilöiden kanssa.

### **Organisaatio ja tilintarkastajat**

Palvelukeskus Helsinki on osa Helsingin kaupungin keskushallintoa. Palvelukeskuksessa toimii kaksi liiketoimintayksikköä: monipalvelut ja puhelin- ja hyvinvointipalvelut. Palvelukeskuksen hallinnollista organisaatiota kehitettiin muuttuvaan liiketoimintaan sopeutumisen takia vuoden 2021 aikana siten, että keväällä aloitetun valmistelun jälkeen osastotasoinen kehityspalvelut-yksikkö ja tukipalvelut yhdistettiin yhdeksi talous- ja hallintopalvelut osastotasoiseksi yksiköksi, joka aloitti toimintansa 1.9.2021.

Palvelukeskus Helsingin johtokunta päätti (15.11.2021, § 41), että toimitusjohtajan virkaa hoitaa viransijainen 1.11.2021 lähtien viimeistään 31.7.2022 saakka.

Palvelukeskus Helsingin johtokunnassa ajalla 1.1. – 31.8.2021 on toiminut puheenjohtajana Matti Malinen (varalla Atte Malmström) ja jäsenenä Kati Takanen (varalla Kari Salovaara), Tiina Mäki (varalla Sari Luostarinen), Sari Hilden (varalla Jarmo Raveala) ja Jorma Lamminmäki (varalla Asta Enroos). Johtokunta koostui Helsingin kaupungin viranhaltijoista.

Kaupunginhallitus päätti 30.8.2021, että seuraavan kahden vuoden ajan Palvelukeskus Helsingin johtokunta koostuu sekä Helsingin kaupungin viranhaltijoista että poliittisista päättäjistä. Johtokunnan puheenjohtajana toimii Markus Kühn (varalla Jorma Lamminmäki), jäsenenä ja varapuheenjohtajana Kati Takanen (varalla Kari Salovaara), Tiina Mäki (varalla Sari Luostarinen), Arja Karhuvaara, Kok. (varalla Ami Lainela), Niilo Toivonen, SDP (varalla Arzu Caydam-Lehtonen).

JHTT-tilintarkastusyhteisönä toimi KPMG Julkishallinnon Palvelut Oy ja vastuullisena tilintarkastajana JHT, KHT Jorma Nurkkala.

## **Toimintaan liittyvät kaupungin yhtiöt**

Palvelukeskus Helsingin toimintaan liittyy osana kaksi kokonaan kaupungin omistuksessa olevaa yhtiötä: Kiinteistö Oy Ab Pakkalantie 30 ja Työmaahuolto Oy Ab. Kiinteistöyhtiö omistaa ja hallitsee Vantaalla sijaitsevaa ruokatuotantokiinteistöä, jossa osa liikelaitosta on vuokralaisena. Työmaahuolto Oy Ab hoitaa mainitun kiinteistön sekä sen koneiden ja laitteiden huollon ja korjaukset, joita liikelaitos käyttää ruokatuotannossaan.

Helsingin kaupungin ruokatuotantoon ja sen häiriöttömään jatkumiseen liittyy merkittäviä ja vuosittain kasvavia riskejä, sillä Pakkalan tuotantolaitos on teknistaloudellisen elinkaarensa lopussa. Pakkalan tuotantolaitoksen tulevaisuuden ratkaisuvaihtoehdot kuten myös ruokapalvelujen toimintamallin uudistaminen selvitetään vuoden 2022 aikana. Kaupungin ateria- ja ruokapalvelujen järjestämiseen liittyvät vaihtoehdot edellyttävät pikaisia toimia vanhentuneesta Pakkalan tuotantolaitoksesta johtuen.

Koronasta aiheutuvan poikkeustilanteen vuoksi Pakkalan tuotantolaitoksen tuotantoon hankittiin lisäjähdytyskapasiteettia, jonka tavoitteena on ollut helpottaa ruoantuotantoa muuttuvissa tarpeissa, mutta lisäjähdytyskapasiteettia ei voitu vuoden 2021 aikana ottaa käyttöön.

## **Katsaus yksiköittäin**

### **Monipalvelut**

Palvelukeskus Helsingin toimintaan liittyy osana kaksi kokonaan kaupungin omistuksessa olevaa yhtiötä: Kiinteistö Oy Ab Pakkalantie 30 ja Työmaahuolto Oy Ab. Kiinteistöyhtiö omistaa ja hallitsee Vantaalla sijaitsevaa ruokatuotantokiinteistöä, jossa osa liikelaitosta on vuokralaisena. Työmaahuolto Oy Ab hoitaa mainitun kiinteistön sekä sen koneiden ja laitteiden huollon ja korjaukset, joita liikelaitos käyttää ruokatuotannossaan.

Helsingin kaupungin ruokatuotantoon ja sen häiriöttömään jatkumiseen liittyy merkittäviä ja vuosittain kasvavia riskejä, sillä Pakkalan tuotantolaitos on teknistaloudellisen elinkaarensa lopussa. Pakkalan tuotantolaitoksen tulevaisuuden ratkaisuvaihtoehdot kuten myös ruokapalvelujen toimintamallin uudistaminen selvitetään vuoden 2022 aikana. Kaupungin ateria- ja ruokapalvelujen järjestämiseen liittyvät vaihtoehdot edellyttävät pikaisia toimia vanhentuneesta Pakkalan tuotantolaitoksesta johtuen.

Koronasta aiheutuvan poikkeustilanteen vuoksi Pakkalan tuotantolaitoksen tuotantoon hankittiin lisäjähdytyskapasiteettia, jonka tavoitteena on ollut helpottaa ruoantuotantoa muuttuvissa tarpeissa, mutta lisäjähdytyskapasiteettia ei voitu vuoden 2021 aikana ottaa käyttöön.

## **Puhelin- ja hyvinvointipalvelut**

Merkittävimpiä muutoksia ja kehittämisprojekteja olivat Apotti-potilastietojärjestelmän käyttöönotto hoivapalveluissa sekä etähoitojärjestelmän kilpailutus ja käyttöönotto. Uusina palveluina alettiin toteuttaa muun muassa sosiaali- ja terveystoimialalle tuotettavaa liikkuvana hoitajana tapahtuvaa Liiho-palvelua.

Vuonna 2021 puhelin- ja hyvinvointipalvelujen johtamista on kehitetty linjakkaammaksi ja läpinäkyvämmäksi muun muassa jatkamalla hyviä palaverikäytäntöjä sekä rekrytoimalla hallinnon tueksi yksikön sihteeri. Yksikön tulos ylitti budjetin tavoitteet muun muassa lisääntyneen palvelumyynnin johdosta. Työvoimapula koetteli erityisesti hoivapalveluja, jonka vuoksi henkilöstökulut jäivät alle budjetin. Yhteistyötä asiakastoimialojen kanssa on syvennetty muun muassa perustamalla uusia ohjaus- ja yhteistyöryhmiä.

Koronatilanteen hallintaan liittyen on käynnistetty useita palveluja kuten koronarokotuksen ajanvarauksen takaisinsoittopalvelu, 72 h maahantulosta tehtävän koronatestauksen asiakaspalvelu ja erilaisiin korona-pandemian aiheuttamiin kuljetustarpeisiin vastaaminen, kuten Messukeskuksen rokotuskuljetukset sekä koronarokottajien kuljetukset. Korona-jäljitystoimintaa tuettiin muun muassa teknisillä ratkaisuilla kuten automaatiolla ja puhelinjärjestelmän toimittamisella.

Kuljetuspalvelujärjestelmän tarjouskilpailun julkaisu toteutettiin loppuvuodesta 2021. Kuljetuspalvelujen tuottaminen aloitettiin kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle koululaisten tapaturmakuljetusten kokonaisuudella, ja palvelusta saatu asiakaspalaute on ollut positiivista.

## **Tukipalvelut**

Palvelukeskuksen tukitoimintoina toimivat 31.8.2021 saakka toimistotasoinen tukipalvelut-organisaatio ja osastotasoinen kehityspalvelut-yksikkö. Toiminnot aloittivat uutena osastotasoisena talous- ja hallintoyksikkönä 1.9.2021 alkaen. Tavoitteeksi asetettiin toiminnan sopeuttaminen toimintaympäristön muutoksiin ja säästöjen aikaan saaminen. Yksikön toimintoja ovat talous- ja henkilöstöhallinto sisältäen osaamisen kehittämisen ja onnistumisen johtamisen sekä vastuullisen työnantajan palvelut, tietohallinnon, viestinnän ja markkinoinnin, asiakkuuksien hallinnan ja kehittämisen, hankinnat ja kilpailuttamisen ja vastuullisuuden, ympäristö- ja laatutyön ohjaamisen. Lisäksi yksikkö vastaa hallintopalveluista sisältäen toiminnan kannalta keskeiset päätöksenteoasiakirjat. Yksikön vastuulla on myös liikelaitoksen strateginen suunnittelu ja kehittäminen, hankehallinta sekä toimintajärjestelmä. Yksikköön rekrytoitiin uusi yksikönjohtaja, joka aloitti 1.1.2022. Yksikönjohtajan tehtävänä on tarkastella edelleen organisaation rakenteen ja vastuiden tarkoituksenmukaisuutta.

Palvelukeskus Helsingin hankintastrategiset teemat ja tavoitteet sekä niitä ohjaavat toimenpiteet ja mittarit hyväksyttiin 4.5.2021. Samalla päätettiin, että toimintaa ohjataan jatkossa niiden mukaisesti. Aiemmin Helsingin kaupunginkanslian yhteishankintoina kilpailuttamat elintarvikehankinnat siirtyivät Palvelukeskus Helsingin ja Helsingin kaupunginkanslian välisen selvitystyön tuloksena Palvelukeskus Helsingille kansliapäällikön 23.6.2021 tekemällä päätöksen mukaisesti. Siirtyminen tarkoitti Palvelukeskus Helsingin hankinnat ja kilpailuttaminen -tiimin kilpailuttamien hankintojen euromäärään merkittävää kasvua, jonka yhteydessä se lähes kaksinkertaistui.

Sopimustoimittajia ja toimittajayhteistyötä linjaamaan laadittiin eettinen ohjeistus ”Code of conduct”, joka hyväksyttiin 9.11.2021 ja se sisältää kuusi osa-aluetta, jotka kuvaavat lainsäädäntöä, yhteistyötä, toimivia markkinoita, tietosuojaa, ihmisoikeuksia ja ympäristönsuojelua. Palvelukeskus Helsingin työvaatekilpailutus nostettiin Reilun kaupan oppaassa edelläkävijäesimerkiksi.

Tiedonhallintalain velvoittama järjestelmiä koskeva lokitusvaatimus toteutettiin vuoden 2021 aikana. Tietosuojatentin suorittaneita oli vuoden lopussa 970 henkilöä. Tietosuojatentin ja salassapitositoumuksen tekevät Palvelukeskus Helsingissä kaikki, jotka käyttävät työssään tietokonetta.

## **Katsaus vuoteen 2022**

Alkukesän kuntavaalien jälkeen uuden Kasvun paikka –kaupunkistrategian pohjalta aloitettiin toimintasuunnitelman ja tulosbudjetin valmistelu, jonka pohjalta päätettiin keskeisiksi kaupunkistrategiaan pohjautuviksi painopisteiksi viisi teemaa:

- 1) Helsinkiläisten hyvinvointi ja terveys paranevat
- 2) Vastuullinen talous kestävän kasvun perustana
- 3) Henkilöstölle vetovoimainen Helsinki
- 4) Kunnianhimoista ilmastovastuuta ja luonnonsuojelua. Aikaistamme Helsingin hiilineutraaliustavoitetta vuoteen 2030
- 5) Älykästä Helsinkiä johdetaan tiedolla ja digitalisaatiota hyödyntäen.

Vuoden 2022 talousarviossa on Palvelukeskus Helsingille esitetty tuottavuustavoitteita, joiden osalta valmistelua tehtiin loppuvuodesta yhdessä Palvelukeskuksen johdon ja johtokunnan kanssa. Toimintasuunnitelmassa 2022 keskitytään Palvelukeskuksen kehittämis- ja tuottavuusohjelman toteuttamiseen, pandemia-ajasta palautumiseen ja toimintavarmuuden varmistamiseen poikkeusaikana sekä yhteistyön parantamiseen yli hallintokuntien.

Kehittämis- ja tuottavuusohjelmalla selvitetään kaupungin ateria- ja ruokapalveluiden eri vaihtoehdot sisältäen Pakkalantien tuotantolaitoksen vaihtoehdot, sekä Palvelukeskus Helsingin tulevaisuuden toimintamalli, ns. ”Palvelukeskus 2025”.

**HELSINGIN KAUPUNGIN PALVELUKESKUSLIIKELAITOS**

**TULOSLASKELMA**

	01.01.-31.12.2021	01.01.-31.12.2020
<b>LIIKEVAIHTO</b>	<b>97 160 165,05</b>	<b>92 993 682,86</b>
<b>Liiketoiminnan muut tuotot</b>	<b>1 064 742,34</b>	<b>926 971,95</b>
<b>Materiaalit ja palvelut</b>		
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-24 762 134,40	-23 412 306,37
Palvelujen ostot	-15 457 503,40	-18 144 150,86
	<b>-40 219 637,80</b>	<b>-41 556 457,23</b>
<b>Henkilöstökulut</b>		
Palkat ja palkkiot	-41 310 890,52	-40 609 470,49
Henkilösivukulut		
Eläkekulut	-9 653 229,25	-9 616 040,39
Muut henkilösivukulut	-1 643 404,57	-1 455 454,04
	<b>-52 607 524,34</b>	<b>-51 680 964,92</b>
<b>Poistot ja arvonalentumiset</b>		
Suunnitelman mukaiset poistot	-151 606,80	-198 625,66
	<b>-151 606,80</b>	<b>-198 625,66</b>
<b>Liiketoiminnan muut kulut</b>		
Vuokrat ja muut kulut	-4 939 551,84	-4 482 285,04
	<b>-4 939 551,84</b>	<b>-4 482 285,04</b>
<b>LIIKEYLIJÄÄMÄ/ ALIJÄÄMÄ (-)</b>	<b>306 586,61</b>	<b>-3 997 678,04</b>
<b>Rahoitustuotot ja -kulut</b>		
Muille maksetut korkokulut	-478,83	-811,75
Muut rahoituskulut	-8 200,16	
Korvaus peruspääomasta	-80 000,00	-80 000,00
	<b>-88 678,99</b>	<b>-80 811,75</b>
<b>Satunnaiset erät</b>		
Satunnaiset tuotot	<b>1 000 000,00</b>	<b>0</b>
<b>TILIKAUDEN YLIJÄÄMÄ/ ALIJÄÄMÄ (-)</b>	<b>1 217 907,62</b>	<b>-4 078 489,79</b>
<b>Tunnusluvut</b>		
Sijoitetun pääoman tuotto, %	0,44	-5,6
Kunnan sijoittaman pääoman tuotto, %	0,43	-6
Voitto, %	1,25	-4,4

**TASE**

**V A S T A A V A A**

**31.12.2021**

**31.12.2020**

**PYSYVÄT VASTAAVAT**

**Aineettomat hyödykkeet**

Aineettomat oikeudet

58 569,92

67 885,97

**58 569,92**

**67 885,97**

**Aineelliset hyödykkeet**

Koneet ja kalusto

125 719,19

257 396,69

**125 719,19**

**257 396,69**

**VAIHTUVAT VASTAAVAT**

**Vaihto-omaisuus**

Aineet ja tarvikkeet

914 351,88

892 401,07

**914 351,88**

**892 401,07**

**Saamiset**

**Lyhytaikaiset saamiset**

Myyntisaamiset

514 989,53

492 595,65

Saamiset kunnalta/kuntayhtymältä

55 288,89

88 372,59

Saamiset kunnalta/lähetetili

82 153 349,05

80 284 957,26

Muut saamiset

1 230 523,72

1 316 180,51

Siirtosaamiset

6 260,20

136 010,03

**83 960 411,39**

**82 318 116,04**

**Rahat ja pankkisaamiset**

**25 056,11**

**16 810,94**

**VASTAAVAA YHTEENSÄ**

**85 084 108,49**

**83 552 610,71**

**V A S T A T T A V A A**

**OMA PÄÄOMA**

Peruspääoma

1 000 000,00

1 000 000,00

Edellisten tilikausien yli-/alijäämä

68 719 045,08

72 797 534,87

Tilikauden yli-/alijäämä

1 217 907,62

-4 078 489,79

**70 936 952,70**

**69 719 045,08**

**VIERAS PÄÄOMA**

**Lyhytaikainen**

Ostovelat

3 258 484,92

3 390 406,76

Korottomat velat kunnalta/kuntayhtymältä

0,00

-5 675,70

Muut velat

1 843 048,93

948 475,32

Siirtovelat

9 045 621,94

9 500 359,25

**13 833 565,63**

**13 833 565,63**

**VASTATTAVAA YHTEENSÄ**

**85 084 108,49**

**83 552 610,71**

**Tunnusluvut**

Omavaraisuusaste, %

83,4

83,4

Suhteellinen velkaantuneisuus, %

14,4

14,7

Oman pääoman kehitys

70 937

69 719

Velat ja vastuut % käyttötuloista

14,4

14,7

**RAHOITUSLASKELMA**

	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>TOIMINNAN RAHAVIRTA</b>		
Liikelylijäämä (-alijäämä)	306 586,61	-3 997 678,04
Poistot ja arvonalentumiset	151 606,80	198 625,66
Rahoitustuotot ja -kulut	-88 678,99	-80 811,75
Satunnaiset tutot	1 000 000,00	0
	<b>1 369 514,42</b>	<b>-3 879 864,13</b>
<b>INVESTOINTIEN RAHAVIRTA</b>		
Investointimenot	-10 613,25	-176 651,11
	<b>-10 613,25</b>	<b>-176 651,11</b>
<b>TOIMINNAN JA INVESTOINTIEN RAHAVIRTA</b>		
<b>RAHOITUKSEN RAHAVIRTA</b>		
Oman pääoman muutokset		
Muut maksuvalmiuden muutokset		
Vaihto-omaisuuden muutos	-21 950,81	-57 260,12
Saamisten muutos kunnalta	33 083,70	1 639 634,42
Yhdystilisaamisten muutos kunnalta	-1 868 391,79	2 700 406,38
Saamisten muutos muilta	193 012,74	3 611,19
Korottomien velkojen muutos kunnalta	5 675,70	-75 448,47
Korottomien velkojen muutos muilta	307 914,46	-177 732,22
	<b>-1 350 656,00</b>	<b>4 033 211,18</b>
<b>RAHOITUKSEN RAHAVIRTA</b>		
	<b>8 245,17</b>	<b>-23 304,06</b>
<b>RAHAVAROJEN MUUTOS</b>		
<b>Rahavarojen muutos</b>		
Rahavarat 31.12.	25 056,11	16 810,94
Rahavarat 1.1.	16 810,94	40 115,00
	<b>8 245,17</b>	<b>-23 304,06</b>
<b>Tunnusluvut</b>		
Toiminnan ja investointien rahavirran kertymä viideltä vuodelta, 1 000 euroa	15 328	21 159
Investointien tulorahoitus, %	3 481,60	-2 196,3
Quick ratio	5,9	6
Current ratio	6,0	6



<b>1 000 euroa</b>	<b>Talousarvio</b>	<b>Toteutunut</b>	<b>Poikkeama</b>
	2021	2021	2021
<b>Tuloskehitys</b>			
Liikevaihto	95 057	97 160	2 103
Liikelylijäämä/alijäämä	-798	307	1 105
Tilikauden ylijäämä/alijäämä	-878	1 218	2 096
Varsinaisen toiminnan rahavirta	0	370	370
Investointien rahavirta	-400	-11	389
Vaikutus maksuvalmiuteen	-1 070	8	1 078
Peruspääoman tuotto (8 %)	80	80	0
<b>Toiminnan laajuus</b>			
Liikevaihdon muutos, %	2,1	4,5	2,4
Henkilöstön määrä, 31.12.	1 420	1 445	25
Asiakastyytyväisyys vähintään, (asteikolla 1-5)	3,6	3,70	0,1
Investoinnit liikevaihdosta, %	0,4	0,0	-0,4
<b>Tehokkuus</b>			
Liikevaihto/henkilö, 1 000 euroa	66,9	67,2	0,3
<b>Tuottavuus (2015=100)</b>			
Jalostusarvo/henkilö	97	98	1
<b>Kannattavuus</b>			
Liikelylijäämä liikevaihdosta, %	-0,8	0,3	1,1
Sijoitetun pääoman tuotto, %	-1,1	0,4	1,5
<b>Rahoitusrakenne</b>			
Omavaraisuusaste, %	84,1	83,4	-0,7

### Investoinnit

Käyttöomaisuusinvestoinnit yksiköittäin	Talousarvio	Toteutunut	Talousarvio	Toteutunut	Tot. talous-arviosta
	2020	2020	2021	2021	
	1 000 e	1 000 e	1 000 e	1 000 e	%
<b>Yhteensä</b>	<b>550</b>	<b>177</b>	<b>400</b>	<b>11</b>	<b>3 %</b>
<b>Investoinnit / liikevaihto, %</b>	<b>0,6 %</b>	<b>0,2 %</b>	<b>0,4 %</b>	<b>0,01%</b>	

Palvelukeskus

Taloushallintopalvelu kaupungin tytäryhtiöille (Työmaahuolto Oy Ab ja Koy Ab Pakkalantie 30)

Kilpailulaki 30 d §

**LASKENNALLINEN TUOSLASKELMA**

**1.1.-31.12.2021**

<b>Liikevaihto</b>		23996,00
Valmiiden ja keskeneräisten tuotteiden varastojen lisäys (+) tai vähennys (-)		0
Valmistus omaan käyttöön		0
Liiketoiminnan muut tuotot		0
Materiaalit ja palvelut		
Aineet, tarvikkeet ja tavarat		
Ostot tilikauden aikana	0	
Varastojen lisäys (+) tai vähennys (-)	0	
Palvelujen ostot	-3724,16	-3724,16
Henkilöstökulut		
Palkat ja palkkiot	-12243,40	
Henkilösivukulut		
Eläkekulut	-2815,47	
Muut henkilösivukulut	-507,99	-15566,86
Poistot ja arvonalentumiset		
Suunnitelman mukaiset poistot	0	
Arvonalentumiset	0	0
Liiketoiminnan muut kulut		-3173,27
<b>Liikeylijäämä (-alijäämä)</b>		<b>1531,71</b>
Rahoitustuotot ja -kulut		
Korkotuotot	0	
Muut rahoitustuotot	0	
Korvaus jäännöspääomasta	0	
Korkokulut	0	
Muut rahoituskulut	0	0
<b>Ylijäämä (alijäämä) ennen satunnaisia eriä</b>		<b>1531,71</b>
Satunnaiset tuotot ja -kulut		
Satunnaiset tuotot	0	
Satunnaiset kulut	0	0
<b>Ylijäämä (alijäämä) ennen varauksia</b>		<b>1531,71</b>
Poistoeron lisäys (-) tai vähennys (+)		0
Vapaaehtoisten varausten lisäys (-) tai vähennys (+)		0
Rahastojen lisäys (-) tai vähennys (+)		0
Tuloverot		0
<b>Tilikauden ylijäämä (alijäämä) +/-) +/-)</b>		<b>1531,71</b>

Laskelma tehty toteutuneiden työtuntien ja järjestelmäkustannusten mukaan. Muut kulut on osuus toimiston yleiskustannuksista

Ravintoloiden ulkoinen myynti  
Kilpailulaki 30 d §

**LASKENNALLINEN TUOSLASKELMA**

**1.1.-31.12.2021**

<b>Liikevaihto</b>		2513522,82
Valmiiden ja keskeneräisten tuotteiden varastojen lisäys (+) tai vähennys (-)		0
Valmistus omaan käyttöön		0
Liiketoiminnan muut tuotot		0
Materiaalit ja palvelut		
Aineet, tarvikkeet ja tavarat		
Ostot tilikauden aikana	-979783,76	
Varastojen lisäys (+) tai vähennys (-)	0	
Palvelujen ostot	-101810,93	-1081594,69
Henkilöstökulut		
Palkat ja palkkiot	-837502,65	
Henkilösivukulut		
Eläkekulut	-193756,16	
Muut henkilösivukulut	-34937,17	-1066195,98
Poistot ja arvonalentumiset		
Suunnitelman mukaiset poistot	0	
Arvonalentumiset	0	0
Liiketoiminnan muut kulut		-542846,34
<b>Liikeylijäämä (-alijäämä)</b>		<b>-177114,19</b>
Rahoitustuotot ja -kulut		
Korkotuotot	0	
Muut rahoitustuotot	0	
Korvaus jäännöspääomasta	0	
Korkokulut	0	
Muut rahoituskulut	0	0
<b>Ylijäämä (alijäämä) ennen satunnaisia eriä</b>		<b>-177114,19</b>
Satunnaiset tuotot ja -kulut		
Satunnaiset tuotot	0	
Satunnaiset kulut	0	0
<b>Ylijäämä (alijäämä) ennen varauksia</b>		<b>-177114,19</b>
Poistoeron lisäys (-) tai vähennys (+)		0
Vapaaehtoisten varausten lisäys (-) tai vähennys (+)		0
Rahastojen lisäys (-) tai vähennys (+)		0
Tuloverot		0
<b>Tilikauden ylijäämä (alijäämä) +/- +/-</b>		<b>-177114,19</b>

Laskelmaan on kerätty ravintoloiden ulkoinen liikevaihto lisättynä henkilöstölounaisiin liittyvillä subventioilla. Kulut on laskettu siinä suhteessa, kuin saatu liikevaihto on kyseisen kohteen kokonaisliikevaihtoon. Yhteiskustannuksissa on käytetty Palvelukeskuksen toteutunutta suhdelukuja: yhteiset kustannukset/liikevaihto. Tulos on negatiivinen, koska ulkoinen myynti ei ole toteutunut suunnitellusti koronarajoitusten takia.

## Tuloslaskelman ja taseen liitetiedot

### Tilinpäätöksen laatimista koskevat liitetiedot

#### PYSYVÄT VASTAAVAT

Pysyvien vastaavien aineettomat ja aineelliset hyödykkeet on merkitty taseeseen hankintamenoon vähennettynä suunnitelman mukaisilla poistoilla. Suunnitelman mukaiset poistot on laskettu ennalta laaditun poistosuunnitelman mukaisesti.

Käyttöomaisuuslaji	Poistoaika	Poistomenetelmä
Aineettomat		
Atk-ohjelmistot	3 vuotta	tasapoisto
Muut pitkävaikutteiset menot	3 vuotta	tasapoisto
Koneet ja kalusto		
Henkilöautot	5 vuotta	tasapoisto
Atk-laitteet	3 vuotta	tasapoisto
Muut koneet ja kalusto	3 vuotta	tasapoisto

### Taseen liitetiedot

#### PYSYVIEN VASTAAVIEN MUUTOKSET

##### Aineettomat hyödykkeet

Poistamaton hankintameno	
1.1.2021	67 885,97
Lisäykset tilikaudella	10 613,25
Siirrot erien välillä	
Sumupoistot	-19 929,30
Aineettomat hyödykkeet	
31.12.2021	58 569,92

##### Aineelliset hyödykkeet

Poistamaton hankintameno	
1.1.2021	257 396,69
Lisäykset tilikaudella	
Sumupoistot	-131 677,50
Aineelliset hyödykkeet	
31.12.2021	125 719,19

SIIRTOSAAMISET	31.12.2021	31.12.2020
Lyhytaikaiset siirtosaamiset		
Muut siirtosaamiset muilta	6 260,20	136 010,03
 OMA PÄÄOMA	 31.12.2021	 31.12.2020
Peruspääoma 1.1. ja 31.12.	1 000 000,00	1 000 000,00
Edellisten tilikausien ylijäämä	68 719 045,08	72 797 534,87
Tilikauden yli/alijäämä	1 217 907,62	-4 078 489,79
 SIIRTOVELKOKIIN SISÄLTYVÄT ERÄT	 31.12.2021	 31.12.2020
Lyhytaikaiset siirtovelat		
Menojäämät		
Palkkojen ja henkilösivukulujen jaksotus	8 986 405,33	8 500 045,75
Muut menojäämät	59 216,61	1 000 313,50
	9 045 621,94	9 500 359,25

### **Vuokra- ja leasingvastuut**

Palvelukeskuksen käyttöön on vuokrattu 1.2.2016 alkaen toimistotila osoitteesta Elimäenkatu 15 6. krs. Tämä noin 1861 m<sup>2</sup>:n suuruinen toimistotila Areim Investment 3-3 Oy:ltä. Vuokrasopimus on toistaiseksi voimassa 6 kuukauden irtisanomisajalla. Lisäksi on vuokrattu samasta osoitteesta 8 krs 372 m<sup>2</sup> toimistotila, jonka sopimus on voimassa 30.4.2025 asti . Vuokravastuita eräännyy vuonna 2022 264 563,04 euroa.

### **Henkilöstöä koskevat liitetiedot**

	31.12.2021	31.12.2020
Henkilöstömäärä	1445	1467
osa-aikaisten osuus koko henkilöstöstä	12,4%	10,8 %

### **Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestäminen**

Palvelukeskus Helsingin johtokunta on hyväksynyt 14.6.2018 hallintosäännössä edellytetyn liikelaitoksen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan kuvauksen Palvelukeskus Helsingin johtokunta on valvonut, että liikelaitos on toiminut kaupunginvaltuuston (Khs 30.1.2019, § 29) hyväksymän Helsingin kaupunkikonsernin sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteet-asiakirjan, vahvistetun talousarvion, kaupunginvaltuuston ja kaupunginhallituksen hyväksymien tavoitteiden, eettisten periaatteiden (Khs 28.10.2019, § 722) sekä hyväksymänsä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan kuvauksen mukaisesti ja ohjannut sen toimintaa.

Sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa on toteutettu johtoryhmän vuosikellon sekä riskien arvioinnin muiden suunnitelmien mukaisesti. Palvelukeskuksen omat sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimintaperiaatteet on kuvattu 20.4.2020 laaditussa toimintakuvauksessa.

### **Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toteutumisen arviointi**

Palvelukeskus on arvioinut osana jatkuvaa toimintaa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämistä, toimeenpanoa ja toimivuutta kuluvan tilikauden aikana toteutuneiden sisäisten tarkastusten perusteella.

### **Arvio sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan nykytilasta**

Tekemänsä arvioinnin perusteella Palvelukeskus Helsinki esittää, että sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tila on hyväksyttävällä tasolla.

### **Toteutuneet merkittävät riskit**

Tilikauden aikana ei ole toteutunut merkittäviä riskejä.

### **Merkittävimmät riskit ja niiden hallinta**

Palvelukeskus on arvioinut liiketoiminnan kannalta merkittävimpiä riskejä (strategiset, taloudelliset ja operatiiviset). Keskeisimpiä vaihtoehtoja riskien hallinnassa ovat riskin poistaminen, välttäminen, pienentäminen, hyväksyminen tai siirtäminen. Riski voidaan siis hyväksyä tietoisella päätöksellä tai ottaa hallittu riski mahdollisuuksien hyödyntämiseksi. Merkittävimpien riskien hallintatoimet on kuvattu Granite-riskienhallintajärjestelmässä, jossa niiden seuranta, arviointi ja hallinta suoritetaan. Yksiköt tunnistivat toimintaansa liittyvät riskit ja niille on määritelty hallintatoimenpiteet, joilla riskiä pyritään hallitsemaan sekä mahdollisuuksien mukaan pienentämään. Liikelaitos- ja yksikkökohtaiset merkittävimmät tunnistetut riskit ja niiden hallintakeinot otetaan huomioon seuraavan vuoden toiminnansuunnittelussa ja budjetoinnissa. Liikelaitoksen merkittävimmät riskit raportoidaan erikseen kanslialle. Valvontatoimenpiteillä Palvelukeskus edistää tavoitteidensa saavuttamista, varmentaa riskienhallinnan toimenpiteiden toimeenpanoa sekä hallinnon ja taloudenhoidon menettelyjen asianmukaisuutta. Riskejä pienentäviä valvontamenettelyjä ovat esimerkiksi toimivaltuudet, suunnitelmat, ohjeet, prosessikuvaukset, raportointimenettelyt, erilaiset taloudenhoidon ja hallinnon kontrollit, työnjaot sekä järjestelmäkontrollit.

**Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan kehittämiskohteet ja kehittäminen**

Palvelukeskus kehittää ja toteuttaa vuoden 2022 aikana sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jatkuvaa seurantaa ja arviointia. Palvelukeskus viestii sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan puutteista ajantasaisesti niille tahoille, jotka ovat vastuussa korjaavista toimenpiteistä, ja tarvittaessa toimitusjohtajan pyynnöstä johtokunnalle.

**Ehdotus tilikauden tuloksen käsittelystä**

Johtokunta esittää, että tilikauden ylijäämä 1 217 907,62 euroa siirretään edellisten tilikausien ylijäämään.

**Helsingissä 18.2.2022**

**ALLEKIRJOITUKSET**

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____