

Taloushallintopalveluliikelaitos

Helsingin kaupungin taloushallintopalveluliikelaitos on keskuhallinnon toimialaan kuuluva kunnallinen liikelaitos. Liikelaitos käyttää toiminnassaan nimeä Talpa.

Talpan perustehtävänä on tuottaa talous- ja palkkahallinnon palveluja Helsingin kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille, tytäryhtiöille, kaupungin johdolle ja kaupungin henkilöstölle.

Toimintaympäristön muutosten vaikutukset 2018 talousarvioon

Talpa kehittää palveluitaan ja toimintaansa huomioiden lainsäädännön ja toimintaympäristön mahdolliset muutokset kuten esimerkiksi maakuntauudistus. Asiakkuudet ja palvelutuotanto toteutetaan kaupungin konsernijohdon asettamien tavoitteiden mukaisesti. Vuoden 2018 talousarvioon on sisällytetty vain jo päätetyt ja tiedossa olevat muutokset asiakaskunnassa.

Arvio palvelujen kysynnän ja tuotantotapojen kehityksestä 2018 – 2020

Talpa osallistuu kaupunkiyhteisten talous- ja palkkahallinnon prosesseissa käytettävien järjestelmien kehittämishankkeisiin, mm. henkilöstöhallinnon tietojärjestelmän kehittämiseen. Palkanlaskennassa valmistaudutaan ottamaan syksyllä 2018 käyttöön Hijat 2.0 järjestelmä. Käyttöönotto edellyttää tietojen migraatiota uuteen järjestelmään, samalla kehitetään palkanlaskennan prosesseja. Kansallisen tulorekisterin käyttöönottoon vuonna 2019 valmistaudutaan osallistumalla työryhmiin ja testaukseen.

Palvelustrategiset vaihtoehdot

Helsingin kaupungin perintää hoitavan yrityksen kanssa on tehty optiokauden sopimus vuodelle 2018 ja optiokautta jatketaan mahdollisesti vielä vuodelle 2019. Myyntilaskujen välityspalvelu päättyy 30.11.2018, joten palvelu kilpailutetaan vuoden aikana. Myös matka- ja pienkulujen hallintajärjestelmä kilpailutetaan vuoden 2018 keväällä ja samalla arvioidaan nykyisen prosessin toimivuutta. Uusi järjestelmä otetaan käyttöön syksyllä 2018.

Nykyisten maksuliikenneohjelmistoversioiden kehittäminen päättyy järjestelmätoimittajan osalta vuoden 2018 aikana. Uudet maksuliikenneohjelmistot otetaan käyttöön kevään 2018 aikana vuonna 2017 käynnistetyn kilpailutuksen pohjalta.

Riskienhallinta

Talpalla on vuosittain päivitettävä riskienhallintasuunnitelma. Riskienhallintasuunnitelmassa on arvioitu toiminnan kannalta merkittävimmät riskit ja kiinnitetty erityistä huomiota riskien hallintatoimenpiteisiin. Riskien menettelyjen toteuttamisen valvonta on vastuutettu. Merkittävimpien riskien hallintatoimenpiteiden toteutumista seurataan Talpan johtoryhmässä. Sisäisen valvonnan elementtejä ja toimenpiteitä käydään johtoryhmässä säännöllisesti läpi. Jatkuvuudenhallinta on kytketty osaksi johdon raportointia.

Vuonna 2017 Talpassa tehtiin riskiperusteisten vaikutusten arviointia sekä tietosuojan ja tietoturvan omavalvontaa, minkä pohjalta vuonna 2018 vaiheistetaan ja toteutetaan tietosuojaasetuksen edellyttämät muutokset. Lisäksi huolehditaan henkilöstön tietosuojaosaamisesta koulutusten ja sisäisten ohjeiden avulla.

Kaupungin strategisten lähtökohtien ja tavoitteiden toteuttaminen

Talpan strategiset tavoitteet on johdettu kaupungin strategiaohjelman kohdasta ”Tasapainoinen talous ja hyvä johtaminen”, jossa tavoitteena on talouden pysyminen tasapainossa, tuottavuuden paraneminen sekä tehokkaat ja toimivat tukipalvelut. Lisäksi Talpa tukee toiminnallaan kaupungin strategista tavoitetta: ”Helsingin muita kuntia korkeammat palvelujen yksikkökustannukset lähenevät muiden suurimpien kaupunkien keskiarvoa.”

Talpan strategiset tavoitteet ovat kilpailukyky, kumppanuus, tehokkaat ja laadukkaat prosessit sekä osaava ja motivoitunut henkilöstö. Strategian toteutuminen todennetaan sitovilla tavoitteilla: tilikauden tulos on $\geq 30\,000$ ja asiakastytyväisyys on vähintään 3,85. Lisäksi tuottavuudelle on asetettu talousarviovuodelle viiden prosentin vuosittainen kasvutavoite. Tuottavuuden nousun on laskettu toteutuvan prosessien automatisoinnin ja ohjelmistorobotiikan käytön laajentamisen kautta.

Talpan palvelujen kilpailukykyä arvioidaan jatkuvasti mm. vertaamalla palvelujen hintaa ja laatua vastaaviin taloushallinnon palvelukeskuksiin. Asetettujen tehokkuustavoitteiden toteutumista seurataan palvelujen yksikkökustannuksilla, työn tuottavuudella ja kokonaistuottavuudella. Palvelujen laatua seurataan luvatus palvelutason toteutumisella ja asiakastytyvyydellä. Tavoitteen toteutuminen varmistetaan tuottamalla johdon tueksi tunnuslukuja, joiden avulla seurataan prosesseihin tehtyjen toimenpiteiden ja työskentelytapojen muutosten vaikutuksia työn tavoitetasoihin ja tuottavuuteen.

Helsingin kaupungin uuden toimialamallin odotetaan tuovan synergiaetuja talous- ja palkkahallinnon prosesseihin.

Talpa kehittää kaupunkiyhteisiä talous- ja palkkahallinnon prosesseja kaupungin kokonaisuuden huomioden tiiviisti yhdessä asiakkaidensa kanssa.

Tehokkaisuuteen ja laadukkaisuuteen prosesseihin tähdätään yhdenmukaisilla ja yhtenäisillä toimintatavoilla sekä toimintavarmuilla ja tietoturvaisilla tietojärjestelmillä. Tavoitteen toteutumista seurataan mm. toteutuneilla yksikkökustannuksilla.

Henkilöstötavoitteena on oikein mitoitettu ja osaava henkilöstö. Tavoitteeseen pyritään vuorovaikutteisella johtamisella sekä panostamalla rekrytointeihin, perehdytykseen ja osaamisen kehittämiseen. Työhyvinvoinnin tilaa seurataan organisaation kaikilla tasoilla ja sitä mitataan Kunta10 -tutkimuksella. Työnantajakuvaan vaikutetaan mm. aktiivisella oppilaitosyhteistyöllä.

Liikelaitoksen henkilöstösuunnitelma 2018 – 2020

Talpan henkilöstömäärän arvioidaan vähenevän 11 henkilötyövuodella vuonna 2018, mikäli digitalisoinnin hankkeet etenevät suunnitellusti, eikä palveluvalikoimaan tule muutoksia tai uusia palveluja tuotettavaksi kaupunkikonsernille. Talpan henkilöstörakenteessa tapahtuu muutoksia: vaikka automatisaatio vähentää resurssien tarvetta rutiinitehtävissä, tulee talous- ja palkkahallinnon asiantuntijuutta entisestään vahvistaa. Esimerkiksi ohjelmistorobotiikan osaamista lisätään.

Organisaation uudistumiskyky, innovatiivisuus ja henkilöstön osaamisen jatkuva kehittäminen ovat Talpan keskeisiä toimintaperiaatteita. Henkilöstön osaaminen varmistetaan toteuttamalla osaamisen kehittämissuunnitelmassa sovitut toimenpiteet ja seuraamalla tavoitteiden toteutumista. Johtamista ja esimiestyötä kehitetään tavoitteellisesti. Esimiesten osaamisen kehittämisen painopisteitä ovat vuorovaikutteinen johtaminen, toiminnan kehittäminen ja asiakaslähtöinen toiminta.

Liikelaitoksen tilankäyttösuunnitelma 2018 – 2020

Talpan toimintoja on kahdessa toimipisteessä. Konttori 27 Sörnäisten rantatiellä ja Kallion virastotalon ensimmäisessä kerroksessa yleisökassatilat. Taloussuunnitelmakaudelle ei ole tiedossa muutoksia toimitilojen laajuuteen.

Digitalisaatio ja tietotekniikka palvelutuotannon ja prosessien kehittämisessä

Talpan asiakaspalvelua kehitetään lisäämällä sähköisen asiointin mahdollisuuksia. Toiminta suunnitellaan siten, että asiakkaiden yhteydenotot käsitellään mahdollisimman kattavasti sähköisiä palvelukanavia, esim. lomakkeita ja sähköistä palautejärjestelmää hyväksi käyttäen. Asiakasjärjestelmään toteutetaan yhteydenottolomakkeet, joiden pohjalta osa asiakkaiden tehtäväpyynnöistä voidaan robotisoida.

Talpan palkka- ja taloushallinnon prosesseissa otetaan käyttöön automatisoinnin, robotiikan, tarjoamia mahdollisuuksia ja niistä saatavia hyötyjä. Robotiikkaa otetaan käyttöön vuonna 2017 tehdyn ohjelmistorobotiikan (RPA) analyysin pohjalta useissa Talpan prosesseissa.

Prosessien sujuvuutta edistetään ottamalla käyttöön mm. muistiotositteen automaattinen käsittelyjärjestelmä.

Talousarvion seurannassa tarkasteltavat tavoitteet

Sitovat toiminnalliset tavoitteet

Tilikauden tulos $\geq$ 30 000 €

Asiakastyytyväisyys 3,85 asteikolla 1 – 5 (toteutunut 3,67 vuonna 2016)

Muut toiminnalliset tavoitteet

Määrä- ja taloustavoitteet

	2016	TA 2017	Enn 2017	2018	2019	2020
Suoritetavoitteet (tuhatta)						
Sähköiset muistiotositteerivit, kpl	-	-	-	225	200	175
Myyntilaskut ja myyntireskontralaskut, kpl	1 288	1 240	1 250	1 280	1 280	1 280
Maksumuistutukset ja perintätoimeksiannot, kpl	218	206	225	225	225	225
Ostolaskut, kpl	787	771	783	780	780	780
Palkka- ja palkkiolipukkeet	777	783	801	783	783	783
Tehokkuus/taloudellisuus						
Automaattisesti täsmäytyvät tiliteviennit, %	66,00	62,50	68,00	70,00	72,00	74,00
E-laskujen osuus lähtevistä laskusta, %	23,50	27,00	28,00	29,00	31,00	33,00
Automaattisesti täsmäytyvät ostolaskut, %	14,50	14,50	14,50	18,00	21,00	24,00
CM-järjestelmässä täsmäytyvät ostolaskut %	9,40	9,00	9,00	12,00	14,00	16,00
Sähköisesti ilmoitetut poissaolot, %	68,90	72,50	73,00	75,00	78,00	80,00
Sähköiset palkkalipukkeet, %	72,90	74,00	75,00	76,00	77,00	78,00
HTV	373	355	375	364	354	344
Tuottavuuden toteutuminen 2016–2020 (tuottavuus 2015=100)						
	2016	TA 2017	Enn 2017	2018	2019	2020
Tuottavuus	100	106	102	107	110	113
Liikevaihto/henkilötyövuosi	75	77	76	78	79	80

Tilankäytön tehokkuuden toteutuminen 2016–2020

	2016	TA 2017	Enn 2017	2018	2019	2020
Tilojen kokonaispinta-ala	8 306	6 959	6 959	6 959	6 959	6 959
Tilat, neliötä/henkilötyövuosi	19	20	19	19	20	20