

Taloushallintopalveluliikelaitos – Affärsverket ekonomiförvaltningstjänsten

Helsingin kaupungin taloushallintopalveluliikelaitos on keskushallinnon 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 2019 talousarvioon

Asiakkuudet ja palvelutuotanto toteutetaan kaupungin johdon asettamien tavoitteiden mukaisesti. Kaikessa kehittämisessä otetaan huomioon kaupungin kokonaisuus.

Talpa kehittää palveluitaan ja toimintaansa huomioiden lainsäädännön ja toimintaympäristön mahdolliset muutokset kuten esimerkiksi maakuntauudistus. Vuoden 2019 talousarvioon on sisällytetty vain jo päätetyt ja tiedossa olevat muutokset asiakaskunnassa ja toimintaympäristössä.

Toimintaympäristössä tapahtuvien merkittävien uudistusten ja ilmiöiden vaikutukset toimintaympäristöön

Talpa osallistuu kaupunkiyhteisten talous- ja palkkahallinnon prosesseissa käytettävien järjestelmien kehittämishankkeisiin. Palkanlaskennassa valmistaudutaan ottamaan vuonna 2020 käyttöön Hijat 2.0 -järjestelmä. Tietojen migraation ohella kehitetään palkanlaskennan prosesseja. Kansallisen tulorekisterin käyttöönottoon vuonna 2019 valmistaudutaan osallistumalla työryhmiin ja testaukseen.

Taloushallinnossa valmistaudutaan SAP S/4 -version käyttöönottoon, mikä edellyttää migraatioita ja testausta lähes koko toimintavuoden 2019 ajan.

Arvio palvelujen kysynnän ja tuotantotapojen kehityksestä 2019 – 2021

Vuoden 2019 aikana tehdään suunnitelma automaation ja prosessianalytiikan hyödyntämisestä tilauksesta maksuun – prosessissa. Tavoitteena on, että ostoprosessissa hyödynnetään mahdollisimman täysimääräisesti mm. ohjelmistorobotiikkaa.

Perintätoimistopalvelu kilpailutetaan vuoden 2019 aikana. Lisäksi vuoden aikana otetaan käyttöön edellisvuonna kilpailutetut myyntilaskujen välityspalvelu ja maksuliikenneohjelmisto. Tietojärjestelmiin tarvittavien tietosuojamuutosten toteuttamista jatketaan.

Kaupunkistrategian ja sen tavoitteiden toteutuminen liikelaitoksissa

Talpan strategiset tavoitteet on johdettu kaupungin strategiaohjelman kohdasta ”*uudistuvat palvelut*”, jossa tavoitteina mm. digitaalisuus, henkilöstön hyvinvointi ja

Hur förändringar i omvärlden påverkar budgeten för år 2019

Bedömd utveckling i efterfrågan på tjänster och i produktionssätten 2019–2021

Hur målen i stadsstrategin uppfylls vid affärsverken

johtaminen. Lisäksi Talpan toimintaa ohjaa strategian kohta *"vastuullinen taloudenpito"* ja sen taloudellisesti kestävä kehitys.

Uudistuvat palvelut

Talousarviovuoden tavoitteeksi asetettiin *"Uudistuva Talpa"* ja kaupunkistrategian mukaisesti Talpan henkilöstö on mukana palveluiden uudistamisessa. Uudistumisen lisäksi Talpan toimintaa ohjaavat kustannustehokkuus sekä palvelujen ja asiakaspalvelun korkea laatu.

Talpa kehittää kaupunkiyhteisiä talous- ja palkkahallinnon prosesseja kaupungin kokonaisuuden huomioiden tiiviisti yhdessä asiakkaidensa, toimialojen ja liikelaitosten sekä osakeyhtiöiden, kanssa. Tehokkaisuuteen ja laadukkuuteen prosesseihin tähdätään yhdenmukaisilla ja yhtenäisillä toimintatavoilla sekä toimintavarmuilla ja tietoturvallisilla tietojärjestelmillä. Tavoitteen toteutumista seurataan mm. toteutuneilla yksikkökustannuksilla.

Prosesseja sähköistetään ja tuetaan asiakkaita siirtymään sähköisten palvelujen käyttäjiksi. Sähköisten palvelujen käyttöä tuetaan myös edullisemmilla palveluhinnoilla. Asiakkaiden osaamista ja tietoisuutta yhteisistä prosesseista lisätään järjestämällä kullekin toimialalle mm. oma Talpa-päivä, koulutuksia, infotilaisuuksia ja prosessityöpajoja.

Asiakkaalle raportoidaan kuukausittain talous- ja palkkahallinnon palvelumäärien toteutumisesta, sähköisyysasteista sekä Talpan keskitettyyn asiakaspalveluun tulleista HR-palvelujen yhteydenotoista.

Vastuullinen taloudenpito hyvinvoivan kaupungin perusta

Talpan palvelujen kilpailukykyä arvioidaan 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 asiakastyytyväisyydellä. Tavoitteen toteutuminen varmistetaan tuottamalla johdon tueksi tunnuslukuja, joiden avulla seurataan prosesseihin tehtyjen toimenpiteiden ja työskentelytapojen muutosten vaikutuksia työn tavoitetasoihin ja tuottavuuteen.

Strategian toteutuminen todennetaan sitovilla tavoitteilla: tilikauden tulos on $\geq 15\,000$ euroa ja asiakastyytyväisyys on vähintään 3,85. Lisäksi tuottavuudelle on asetettu talousarviovuodelle neljän prosentin kasvutavoite. Tuottavuuden nousun on laskettu toteutuvan prosessien automatisoinnin ja ohjelmistorobotiikan käytön laajentamisen kautta sekä kaupungin toimialamuutoksesta ja prosessien yhtenäistämisestä, mikä työ jatkuu edelleen.

Liikelaitoksen henkilöstösuunnitelma 2019 – 2021

Tavoitteena on osaava, osallistuva ja hyvinvoiva henkilöstö. Uudistuva Talpa edellyttää henkilöstöressurssien entistä

Affärsverkets personalplan 2019–2021

joustavampaa kohdentamista ja suunnitelmallisuutta. Myös automatisaatio vaikuttaa tulevina vuosina tehtäväkuviin ja osaamisvaatimuksiin. Muutosten läpiviemiseen tarvitaan sekä henkilöstön osallisuutta että valmentavaa johtamista. Henkilöstön hyvinvointia kehitetään Parempi Työyhteisö-kyselystä saatujen tulosten perusteella organisaation kaikilla tasoilla. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan ja kysely uusitaan syksyllä 2019.

Liikelaitoksen tilankäyttösuunnitelma 2019 – 2021

Talpan toimintoja on kahdessa toimipisteessä: Konttori27 Sörnäisten rantatiellä ja Kallion virastotalon ensimmäisessä kerroksessa yleisökassatilat. Toimitilojen käyttöön tai määrään ei ole suunniteltu muutoksia.

Digitalisaatio ja tietotekniikan palvelutuotannon ja prosessien kehittämisessä

Talpan asiakaspalvelua kehitetään lisäämällä sähköisen asioinnin mahdollisuuksia. Toiminta suunnitellaan siten, että asiakkaiden yhteydenotot käsitellään mahdollisimman kattavasti sähköisiä palvelukanavia, esim. lomakkeita ja sähköistä palautejärjestelmää hyväksi käyttäen. Palvelupyynnöjärjestelmässä osa asiakkaiden tehtäväpyynnöistä voidaan automatisoida.

Talpan palkka- ja taloushallinnon prosesseja kehitetään automatisoinnin ja robotiikan tarjoamien mahdollisuuksien hyödyntämiseksi. Robotiikan käyttöönottoa jatketaan vuonna 2018 kilpailutetun ohjelmistorobotiikan (RPA) kumppanin kanssa ja Talpan omien RPA- kehittäjien toimesta. Kehittämisessä huomioidaan tekoälyn tuomat mahdollisuudet.

Talousarvion seurannassa tarkasteltavat tavoitteet

Sitovat toiminnan tavoitteet

Asiakastytyväisyys $\geq 3,85$
Tilikauden tulos $\geq 15\ 000\ \text{€}$

Affärsverkets plan för lokalanvändningen 2019–2021

Digitalisering och IT vid utvecklingen av tjänste-produktionen och processerna

Mål som granskas vid budgetuppföljningen

Bindande verksamhetsmål

