



§ 25

Taloushallintopalveluliikelaitoksen vuoden 2021 talousarvion toteutumaton sitova toiminnallinen tavoite

HEL 2021-000613 T 02 02 01

Päätös

Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta päätti merkitä tiedoksi taloushallintopalveluliikelaitoksen selvityksen toteutumatta jääneestä sitovasta toiminnallisesta tavoitteesta vuonna 2021 ja lähettää sen tiedoksi kaupunginhallitukselle.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Ulla Kukkonen

Lisätiedot

Tiia Kumpulainen, talouspäällikkö, puhelin: 310 25106
tiia.kumpulainen(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Talousarvion noudattamisohjeiden mukaan lauta- ja johtokuntien on annettava selvitys toteutumatta jääneistä sitovista toiminnallisista tavoitteista siten, että selvitykset voidaan käsitellä kaupunginvaltuustossa ennen tilinpäätöksen allekirjoittamista. Em. selvitysten tulee olla kaupunginkansliassa viimeistään 28.1.2022.

Taloushallintopalveluliikelaitoksen vuoden 2021 talousarvion sitovia toiminnallisia tavoitteita oli kaksi: tilikauden tulos on $\geq 10\,000$ euroa ja asiakastytyväisyys on vähintään 3,99. Asiakastytyväisyyden osalta talousarvion sitova toiminnallinen tavoite jäi saavuttamatta. Vuoden 2021 asiakastytyväisyys on tasolla 3,68.

Asiakastytyväisyys laski hieman vuoden 2020 tuloksesta (3,78) ja jäi alle asetetun tavoitteen. Asiakastytyväisyyskyselyyn kutsuttiin yhteensä 4317 vastaajaa, joista kyselyyn vastasi 32 prosenttia. Vuoden 2021 kyselyssä onnistuminen koettiin kaikissa palveluissa lähes saman ta-



soisena kuin edellisessä asiakastytyväisyyskyselyn mittauksessa vuonna 2020. Palveluiden välillä osastoittain ei arvioinneissa ole juuri-kaan eroja, mutta onnistuminen asiakkaittain vaihtelee suuresti. Asiakastytyväisyyskyselyn vastausten perusteella tavoitettavuus on selkeä kehityskohde (3,25).

Taloushallinnon palvelut-osaston palveluiden keskiarvo on hyvällä tasolla (3,76). Palkkahallinnon palvelut-osaston palveluiden keskiarvo pysyi samalla tasolla edelliseen mittaukseen verrattuna (3,23).

Esittelijä

toimitusjohtaja
Ulla Kukkonen

Lisätiedot

Tiia Kumpulainen, talouspäällikkö, puhelin: 310 25106
tiia.kumpulainen(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi

Kaupunginkanslia
Taloushallintopalveluliikelaitos