

Helsinki

Talpan vuosi 2017

talpa



Siirryimme vuoteen 2017 talous- ja palkkahallinnon näkökulmasta historiallisissa merkeissä, kun ensimmäistä kertaa kaikki Helsingin kaupungin virastot ja liikelaitokset yhtä lukuun ottamatta, olivat yhdessä ja samassa kaupunkiyhteisessä laskentajärjestelmässä.

Ennätysellisen suuri muutos toteutui myös kesäkuussa, kun uudet toimialat aloittivat. Tämän myötä loputkin Helsingin kaupungin operatiivisista palkka- ja palvelussuhdeasioista siirtyi pelastuslaitosta lukuun ottamatta Talpan hoidettavaksi.

Kaupungin johtamisjärjestelmän uudistus näkyi vahvasti Talpan toiminnassa vuonna 2017. Meillä oli keskeinen rooli muun muassa useiden tietojärjestelmien muutostyössä ja välitilinpäätöksessä.

Myös vuoden 2017 tilinpäätös oli poikkeuksellisen työläs, mutta siitäkin on tätä kirjoittaessa selvitty.

Kiitos siis kaikille talpalaisille, jotka ovat puurtaneet tämän poikkeuksellisen vuoden 2017 eteen. Lämmin kiitos myös asiakkaille ja muille Talpan yhteistyökumppaneille hyvästä kumppanuudesta ja tuesta!

Syksyllä 2017 julkaistun kaupunkistrategian pohjalta aloitimme Talpan strategian luonnostelun seuraavaksi strategia-kaudeksi. Vuoden 2017 lopussa tehtiin sote-muutosten vaikutusta selvittävä tutkimus, jonka perusteella laadimme Taloushallintopalvelun vaihtoehtoiset lähivuosien skenaariot.

Vuoden 2018 alussa odotukset toimialauudistuksen myönteisistä vaikutuksista kaupungin talous- ja palkkahallinnon prosesseihin ovat korkealla. Työnkulkujen ja toimintatapojen yhtenäisyyttä hiotaan yhdessä asiakkaiden kanssa.

Lisäksi kaupunkistrategian mukaisesti panostamme Talpassa ohjelmistorobotiikkaan. On meille kunnia-asia toimia Helsingin kaupungilla RPA-etujoukoissa.

Uskon, että robotiikan avulla meillä on mahdollisuus tuottaa entistä laadukkaampaa ja jopa kokonaan uusia palveluita. Jos saamme rutiiniväyettä vähennettyä, meillä vapautuu enemmän aikaa asiakkaalle arvoa tuottavaan työhön ja asiakaspalveluun. ●

**Toimitusjohtaja
Tuija Kuivalainen**

Robotti ryhdisti laskujen käsittelyä

Vuodenvaihteessa 2016-2017 käynnistettiin ohjelmistorobotiikan pilotointi ostolaskuprosessiin liittyvissä työtehtävissä:

- Automaattisen käsittelyn tehostaminen
- Kierron valvonta
- Ostoreskontran täsmäytys

Pilotin tulokset olivat erinomaiset, joten pilotointia päätettiin jatkaa ja robotista tuli virallisesti talpalainen 21.4.2017.

Robotti muun muassa käsitteli päivittäin noin 1 000 manuaaliseen käsittelyyn päätynyttä ostolaskua, joista 17 % se onnistui ”korjaamaan” eli löytämään tilausnumeron ja palauttamaan laskun automaattiseen käsittelyyn.

Arvioitiin, että ostoreskontran täsmäyksessä robotiikka vähentää rutiiniväyettä jopa 2,5 htp /kuukausi.

Potentiaalisten RPA-kohteiden tunnistaminen laajennettiin kaikkiin ydinprosesseihin:

- Ostolaskut
- Myyntilaskut
- Palkanlaskenta
- Kirjanpito (sis. käyttöomaisuus)
- Maksuliikenne

Elokuussa toteutettiin pilotti-projekti myyntireskontran kuukausittaisessa

täsmäyksessä. Testausvaiheessa robotti suoritti arviolta 3,7 työpäivää kuukausittain vievät tehtävät noin 19 tunnissa eli yhden vuorokauden aikana.

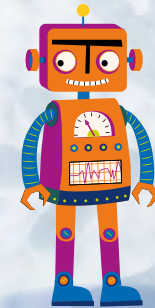
Vuoden 2017 kuluessa Talpalaiset hankkivat omaa RPA-analyst-osaamista eli valmiudet tunnistaa, analysoida, kuvata ja priorisoida RPA-käyttökohteita omatoimisesti.

Syksyllä Talpa liittyi viiden muun suomalaisen palvelukeskuksen kanssa PaRot eli palvelukeskuksille robotteja -kehittämissankkeeseen. PaRotin tavoitteena on lisätä työn mielekkyyttä ja työhyvinvointia omassa työpaikassa ohjelmistorobotiikan avulla.

Loppuvuodesta Talpa kilpailutti ohjelmistorobotiikkaan liittyvät palvelut vuosille 2018-2019.

Joulukuun alussa lanseerattiin ”Tehtäiskö tää fiksummin” -kysely, jossa kuka tahansa talpalainen voi ilmoittaa turhista, päällekkäisistä, manuaalisista ja/tai rutiininomaisista töistä.

Lisäksi järjestettiin nimikilpailu, jonka tuloksena Talpan robotti sai tammikuussa 2018 nimen ”Aina-Ilona”. ●





Tammikuu

Lasku kirjaamatta? – Robotti muistuttaa!

Vuonna 2016 alkanut selvitys ohjelmistorobotiikan hyödyntämisestä tietotöyläisen manuaalisten rutiinitehtävien automatisointiin realisoitui robotin onnistuneisiin ja tehostaviin vaikutuksiin ostolaskupalveluissa.

Tammikuussa robotit käsittelivät kerralla noin 1000 laskua ja listasivat kiertoon jääneitä vuoden 2016 laskuja. Robotti myös huolehti kierronvalvonnasta eli siitä, että laskut kirjataan oikealle vuodelle ajoissa. Lisäksi robotin lähettämät muistutussähköpostit tukivat tilinpäätöksen valmistumista aikataulussa. ●

Helmikuu

Konttori27:n uudet kasvot

Konttori27 uudistui, kun aulaan asennettiin viherseinä ja kokoustiloja remontoitiin. Atk-luokka Kilotavun tietokoneet vaihdettiin kannettaviin ja pöydät tavallisiin kokouspöytiin. Entisestä kokoushuone Taseesta puolestaan muovautui moderni ruokailu- ja tapaamistila.

Uuden ulkonäön lisäksi kokoushuoneiden käyttötarkoitukset monipuolistuivat. Esimerkiksi ns. hiljaisiin huoneisiin voi avotilasta vetäytyä työskentelemään tai pitämään pika-palaveria. ●

Ekotekoja toimistossa

Konttori27:n kierrätystä tehostettiin ja tilattiin keittiötiloihin omat astiat lasi- ja metallijätteille. Kiinteistön energiatehokkuutta parannettiin huoltamalla yhteensä 800 valaisinta. Valaistus toimii kaikissa kerroksissa aikaohjauksella.

Tietokoneet ja näytöt sammuvat automaattisesti. Henkilökohtaisista tulostimista ja yksittäisistä fakseista luovuttiin. Talpaan saapuvat faksit vastaanotetaan sähköisinä.





Joja-projektiseinä piti talpalaiset ajan tasalla: kaupungin johtamisjärjestelmän muutokseen liittyvät ja etenkin Talpan vastuulla olevat tehtävät kerättiin viikkotasolla projektiseinälle. Seinän edessä pidettiin vuoden aikana useita tilanepalavereja.

Maaliskuu

Kirjanpidon kehittämisellä aikataulut sujuviksi

Kevättalven aikana taloushallinnon palvelut -osastolla etsittiin kolmen eri työryhmän voimin uusia toimintatapoja kirjanpidon kehittämiseksi. Kirjanpidon kehittäminen oli yksi osaston tärkeimmistä tavoitteista vuodelle 2017. Esimerkiksi virastojen ja liikelaitosten keskinäisiä taloustapahtumia alettiin eliminoida kuukausittain. Toimintatavoilla haluttiin turvata välitilinpäätöksen

syntyminen sovituissa määräajassa ja toimialojen alkavat taseet kesäkuun loppuun mennessä.

Lisäksi toimintatapojen myötä haluttiin Talpassa lisätä asiakkaiden toiminnan ja taseen tuntemusta.

Helsingin kaupunki toteutti historiallisen suuren muutoksen toiminnassaan ja organisaatiossaan kesäkuussa.



Johtamisjärjestelmän projektiseinä ja vanhat kunnon post-it-laput osoittautuivat havainnolliseksi tavaksi seurata muutoksen etenemistä.

"Joja" eli johtamisjärjestelmän uudistus näkyi Talpan toiminnassa jo alkuvuodesta. Talpa oli keskeinen toimija muun muassa useiden tietojärjestelmien muutostyössä ja välitilinpäätöksessä. ●

Osastopäälliköt kokoontuivat säännöllisesti, kuvassa vas. Taloushallinnon palvelut -osaston vs. osastopäällikkö Elna Tirkkonen, osastopäällikkö Päivi Turpeinen Keskitetystiä palveluista ja Eija Keränen Palkanlaskentapalveluista.

Huhtikuu

Huhtikuussa talpalaiset viettivät tilinpäätösjuhlaa. Päivää juhlistettiin yhteisellä risteilyllä, jossa myös palkittiin vuoden talpalainen ja vuoden esimies. Toimitusjohtaja Tuija Kuivalainen johdatteli puheessaan talpalaiset vuoden 2016 muutosten kautta vuoden 2017 historiallisiin hetkiin: ”Pian Talpa vastaa koko kaupungin palkka- ja palvelussuhdeasioiden hoidosta. Tästä kaikesta on kiittäminen teitä hyvät talpalaiset. Ilman teitä ja teidän osaamistanne ei olisi Talpaa, eikä sen palveluita. Olemme saaneet äänestää keskuudestamme vuoden talpalaisen ja vuoden talpalaisen esimiehen. Ääniä annettiin 74 – myös Talpan robotti sai pari ääntä.”

Vuoden talpalaiseksi valittiin **Saila Turkka** ja vuoden esimieheksi **Vuokko Hottinen**.

E-laskujen osuus kasvaa hitaasti, mutta varmasti

Talpan lähettämiin paperilaskuihin liitettiin 1.4.-24.5.2017 kirje, jossa kerrottiin sähköisen e-laskun eduista. Yhteensä laskuja lähti tuona aikana 140 333.

Koiraverolaskuja ei enää lähetetä vuonna 2018.

Kampanjalla haluttiin kasvattaa e-laskujen määrää, joiden osuus Helsingin kaupungin laskuista on edelleen varsin pieni. Talpa lähetti lähes 1,3 miljoonaa laskua, joista sähköisiä oli noin 32 prosenttia. Niistä kuluttajan e-laskuja oli joulukuun lopussa yhteensä 20 928 kpl (v. 2016: 18 296).

Kampanjointi kannattaa, sillä e-laskussa on monia etuja sekä laskuttajan että laskun saajan näkökulmasta. Laskuttaja hyötyy suuresti esimer-

kiksi siitä, että laskun tiedot kuten pankki- ja viitenumerot ovat e-laskussa aina oikein. Myös laskun saajalle e-lasku on nykyaikainen ja helppo tapa maksaa laskut.

Koiraverolaskut lähetettiin viimeistä kertaa

Huhtikuussa Helsingin kaupunki peri viimeisen kerran koiraverolakiin perustuvaa koiraveroa kaupungin

asukkaiden koirista. Vero on peritty takautuvasti, joten vuonna 2018 ei enää lähetetä koiraverolaskuja vuodesta 2017. Talpa on lähettänyt koiraverolaskut ja ylläpitänyt koiraverorekisteriä.

Vuonna 2017 Suomen yli 300 kunnasta enää vain kaksi, Helsinki ja Tampere, perivät koiraveroa. Vuoden 2016 koiraveroa laskutettiin arviolta vain 23 %:sta Helsingin noin 30 000 koirasta.

Uusia tehtäviä, uusia talpalaisia

Rakennusviraston ja Staran talouspuolen toiminnot yhdistettiin Talpaan vuoden alussa. Lähtökohtana oli HKR:n ja Staran järjestelmien yhdistäminen Talpan järjestelmiin. Yhdistäminen kokonaisuudessaan koski palkkoja ja taloushallintoa sekä maksuliikennettä ja palvelukassaa. Asiakkaiden työt siirtyivät kahdentoista työntekijän mukana, joten Talpan tärkein rooli oli auttaa prosessien yhteen saattamisessa ja työnjaoissa.

Huhtikuussa laajentuminen jatkui, kun HKL:n palkanlaskenta ja samalla viisi uutta palkkasihteeriä siirtyivät Talpaan.





Sini Jääskeläinen perehdytti asiakaspalvelijoita koiraveron saloihin keväällä ennen koiraverolaskujen lähettämistä.

Soittajat tyytyväisiä palveluun

Talpan asiakaspalvelunumerossa 09 310 25300 otettiin käyttöön jatkuvan asiakastyytyväisyyden mittaaminen. Osalle soittajista lähtee tekstiviesti, jossa on linkki lyhyeen palautekyselyyn. Ensimmäiset tulokset osoittivat, että keskitetty asiakaspalvelu hoitaa tehtävänsä mallikkaasti: keskimääräinen tyytyväisyys oli tasolla 4,4 /5. ●

- Talpan asiakaspalvelunumeroon tuli vuoden aikana yhteensä 58 288 puhelua.
- Vastausprosentti oli 92.
- Eniten puheluita tuli tammikuussa (5 263), vähiten syyskuussa (3 878).
- Vuorokaudessa saattoi tulla lähes 400 soittoa, keskimäärin yhden päivän aikana puheluita tuli reilut 250.
- Yli 90 % asiakaspalveluun tulleista kysymyksistä pystyttiin ratkaisemaan puhelun aikana.
- Sähköpostiviestejä asiakaspalvelussa vastaanotettiin vuoden aikana 18 828 ja lähetettiin 15 375.
- Sähköisten lomakkeiden käyttö yhteydenottokanavana kasvatti suosiotaan. Lomakkeen avulla pystyy esimerkiksi korottamaan veroprosenttiaan ja ilmoittamaan osoitteenmuutoksessa.



Asiakastyötilan materiaaleja voidaan hyödyntää esimerkiksi yhteistyötapaamisissa.



Toukokuu

Yhteiset dokumentit sähköisessä työtilassa

Extranetin sähköistä työtilaa uudistettiin. Asiakkaan ja Talpan yhteisestä työtilasta löytyy mm. tapaamisten muistiot, hintaliitteet ja sopimukset. Työtilan materiaaleja hyödynnetään esimerkiksi yhteistyötapaamisissa, työpajoissa tai koulutustilaisuuksissa.

Jokaisella talpalaisella on katselu-oikeudet Talpan palvelut -työtilan sisältöön. Asiakkaat taas voivat tarkastella heitä koskevia kansioita. Perinteikästä Talpa-päivää vietettiin

toukokuussa jo seitsemännen kerran. Tilaisuudessa oli mukana vielä vanhojen asiakasvirastojen väkeä, uusille toimialoille oli omat Talpa-päivät syksyllä. Talpa-päivään osallistui paikan päällä Konttori27:ssä noin 120 henkeä eri asiakasvirastoista ja liikelaitoksista, ja lisäksi auditorion esitelmää oli mahdollista seurata etänä Skypen välityksellä.

Anita Andsten,
Päivi Lahti ja Kari
Kallio valmiina
Talpa-päivän
esityksiin.



Taloushallinnon palveluiden uusi osastopäällikkö Jussi Lind kävi esittelytymässä.



Jojaa Talpa-päivässä

Perinteikästä Talpa-päivää vietettiin 3. toukokuuta jo seitsemännen kerran – ja viimeistä kertaa vanhoille virastoille. Talpa-päivän tärkeimmät aiheet olivat johtamisjärjestelmän uudistus ja välitilinpäätös, joka tehtiin johtamisjärjestelmäuudistuksen takia poikkeuksellisesti toukokuun lopun tilanteesta. ●

Ilona Pelgonen
Starasta ja matkahallinnon Heidi
Kortelainen vaihtoivat kuulumisia.



Palkkaneuvonnan keskittämistä selvitettiin palkanlaskennan ja asiakaspalvelun yhteistyöprojektissa. Osana projektia palkanlaskentaosaston kahdeksan tiimiä seurasivat kahden viikon ajan palkanlaskentaan saapuvia yhteydenottoja eli esimerkiksi puheluiden kestoa ja aiheita.

Kesäkuu

Muutosten kesä

Helsingin kaupunki sai uuden organisaatorakenteen 1.6. Talpa sijoitui keskushallinnon sateenvarjon alle, mutta säilyi itsenäisenä liikelaitoksena.

Uusien toimialojen kanssa solmittiin talous- ja palkkahallinnon palvelujen toimittamisesta uudet sopimukset. Sopimus on voimassa 1.6.2017 alkaen toistaiseksi. Samassa yhteydessä Talpa päivitti myös palvelukuvaustaan, jossa on tarkemmin kerrottu taloushallinto- ja palkanlaskentapalvelujen sisällöstä.

Alkukesä sujui siis muutostyön parissa. Kesäkuussa vanhojen virastojen ja uusien toimialojen tapahtumat kulkivat vielä osittain rinnakkain. Uudistuksessa korostuivatkin tiedon jakaminen, yhdessä oppiminen, toisten tukeminen ja yhdessä onnistuminen.

Talpan sisäiseen organisaatorakenteeseen tehtiin kevään aikana muutoksia, joilla valmistauduttiin kaupungin toimialamalliin. Sisäisillä muutoksilla ei ollut vaikutusta palveluihin.

Organisaatiossa pieniä muutoksia

Muutokset Talpan organisaatiossa olivat maltilliset, sillä Talpa oli osaltaan jo vuoden 2016 alussa työstänyt organisaatorakennettaan tulevaa muutosta tukevasti.

Talpaan siirtyi työntekijöitä Starasta, rakennusvirastosta ja kaupunginkansliasta.

Kaupunginkansliasta Talpaan siirtyi esimiesten HR-neuvonta sekä eRekry-järjestelmä- ja eläkeneuvonta.

Talpa sai uuden johtokunnan

Kaupunginhallitus päätti kokouksessaan kesäkuussa kaupungin liikelaitosten johtokuntien kokoonpanot. Talpan johtokunnan puheenjohtajana jatkoi **Tuula Saxholm** kaupunginkansliasta.

Johtokunnan muut neljä jäsentä olivat uusia ja edustettuina ovat kaikki uudet toimialat: **Timo Hakala** sosiaali- ja terveystoimialalta, **Tero Vuontisjärvi** kasvatuksen ja koulutuksen toimialalta, **Kirsti Laine-Hendolin** kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalta ja **Silja Hyvärinen** kaupunkiympäristön toimialalta. ●



Työmatkasetelit ja M2-matkahallinto muodostivat yhteisen tiimin eläkeneuvonnan, esimiesten HR-neuvonnan ja eRekry-neuvonnan kanssa, jotka siirtyivät kaupunginkansliasta Talpaan. Kuvassa vas. Birgitta Dahl, Kirsi Kuusisto-Hämäläinen, Heidi Kortelainen, Kaija Toppari, Maija Siponen ja Hannele Huuhtala.

Heinäkuu

Asiakaspalvelun uudet tuulet

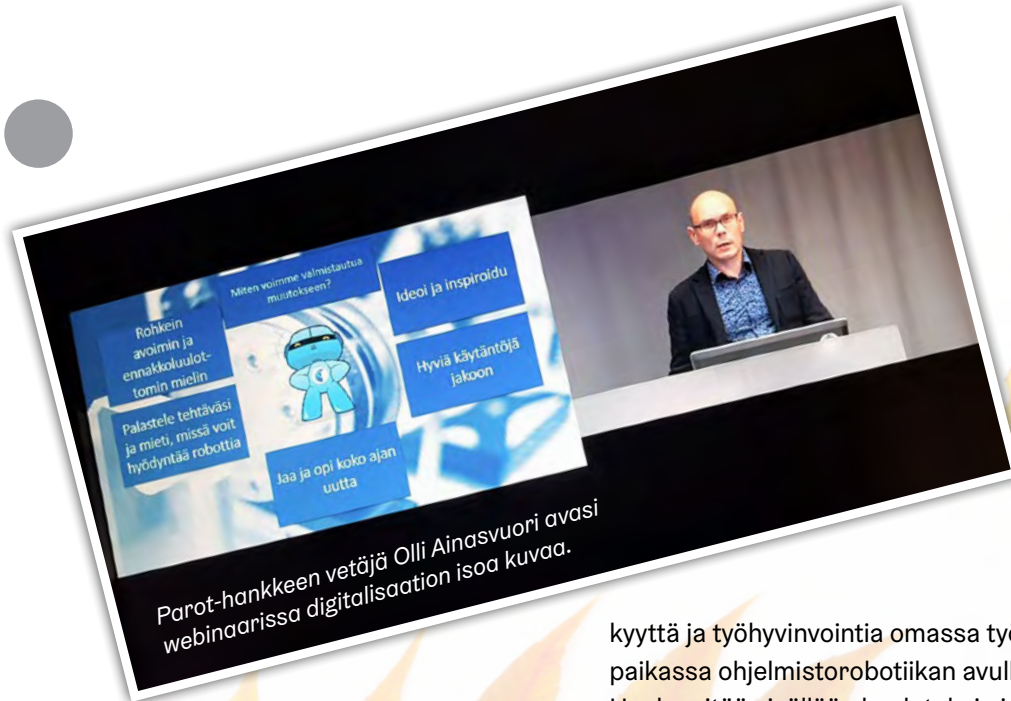
Talpan asiakaspalvelu muuttui rakenteellisesti, kun asiakaspalvelun palvelualue jakautui kahteen eri tiimiin. Asiakaspalvelun uudet tiimit ja toimialueet ovat talous ja HR: Talous-tiimiin kuuluu taloushallinnon asiakaspalvelu

ja uutena Rekisterit-tiimi. HR-palvelut muodostuvat matkahallinnasta ja työmatkaseteleistä sekä kaupunginkansliasta siirtyneistä HR-neuvonnasta esimiehille, eläkeneuvonnasta ja eRekry-neuvonnasta. ●

Elokuu

RPA-asiantuntija Jarkko Siren aloitti Talpassa. ”Talpan kannalta näen robotiikan olevan ennen kaikkea mahdollisuus. Yksi porras matkalla kohti entistä asiakaskeisempää ja laadukkaampaa palvelua. Mitä vähemmän käytämme aikaamme esimerkiksi rutiininomaiseen tallennus- tai täsmäytystyöhön, sitä enemmän meillä on aikaa asiakkaillemme; asiakkaan toiminnan tuntemiseen ja tukemiseen.” ●

Talpan palvelupyynnöjärjestelmän suunnittelu aloitettiin yhdessä palvelumuotoilun asiantuntijoiden kanssa. Järjestelmään ohjataan ja siellä käsitellään kaikki Talpaan tulleet palvelupyynnot. Tarkoitus on rakentaa kätevä työkalu talpalaisille, karsia päällekkäistä tekemistä ja samalla yksinkertaistaa ja nopeuttaa asiakaspalvelua.



Parot-hankkeen vetäjä Olli Ainasvuori avasi webinaarissa digitalisaation isoa kuvaa.

Mielekästä työtä ja työhyvinvointia

Talpa on mukana yhdessä viiden muun suomalaisen palvelukeskuksen kanssa PaRot- eli Palvelukeskuksille robotteja -kehittämishankkeessa, jonka tavoitteena on lisätä työn mielek-

kyttä ja työhyvinvointia omassa työpaikassa ohjelmistorobotiikan avulla. Hanke pitää sisällään koulutuksia ja tilaisuuksia Talpan henkilöstölle.

Parot-hankkeessa paneudutaan henkilöstön työhyvinvoinnin edistämiseen tunnistamalla uusia toimintatapoja ja kehittämällä uudentyyppistä työkultuuria digikavereiden tullessa osaksi omaa tiimiä. ●

Digityöntekijä ostolaskuissa:

- Käsittelee vuodessa yli 120 000 ostolaskua ja tehostaa automaattitäsmäytystä yli 15 000 laskulla.
- Lähettää joka kuukauden 1.-5. päivä muistutusviestin laskujen käsittelijöille.
- Listaa jaksotettavat laskut, mikä helpottaa ja nopeuttaa työtä merkittävästi.
- Täsmää virheettömästi ostoreskontraa, mistä saadaan välitöntä työajansäästöä jopa 2,5 hp/kuukausi

Syyskuu

Toimialat tutustumassa Talpaan

Toukokuussa järjestetyn perinteisen Talpa-päivän lisäksi Talpa järjesti uusille toimialoille omat talous- ja palkkahallinnon ajankohtaistilaisuudet syksyllä. Tavoitteena oli tavata entisten asiakasvirastojen, nykyisten toimialojen yhteyshenkilöitä, joista osa vaihtui organisaatiomuutoksen myötä.

Yhteystietojen lisäksi toimialakohtaisissa Talpa-päivissä käytiin läpi myös parhaat tavat tehdä ja toimia yhteisissä talous- ja palkkahallinnon prosesseissa. Hyväksi todetut toimialojen Talpa-päivät järjestetään myös vuonna 2018.

Katse tulevaan

Talpan johtoryhmä ja mukaan valitut kuusi talpalaista viettivät mielenkiintoisen ja tuloksekkaan strategiapäivän syyskuussa. Vilkkaan keskustelun ja ryhmätöiden ansiosta Talpalle luonnosteltiin tiekarttaa vuosiksi 2017–2021.



Talpa-päivänä osallistujia tervehtivät ensimmäisinä suunnittelijat.



Kuvassa vas. Tuula Tampio, Pia Signell, Jarkko Siren ja Kaisa Coussement.

Uusia kollegoja

Taloushallinnon palvelut -osaston osastopäälliköksi nimettiin Jussi Lind.



Talpa sai Jarkko Sirenistä uuden RPA-asiantuntijan.



Kesätyöntekijät ovat lomakauden voimavara – Talpassa heitä oli kolmetoista.



Kaija Toppari toimii asiakaspalvelussa HR-tiimin esimiehenä.



Anne Ruuska-Kärkkäinen aloitti prosessivastaavana marraskuun alussa.



Sini Suopajarvi valittiin suunnittelijaksi Taloushallinnon palvelut -osastolle.



Paula Linsiö työskentelee vuoden tietohallintopäällikön sijaisena.



Pirjo Nikkanen siirtyi Kaupunki ja konserni -palvelualueen palvelupäälliköksi.





Palkanlaskennan ja asiakas-palvelun yhteistyönä selvitettiin palkkaneuvonnan keskittämistä. Palvelukoordinaattori Tiina Tikka, palvelupäällikkö Maija Husso, palkkasihteeri Kirsi Toijonen ja palkkasihteeri Pipsa Hartikainen projektin kick off -työpajassa.



Pieni sade ei haitannut, kun joukko talpalaisia tyhyiltapäivän viettäjiä teki kävelyretken Sörnäisten rantatieltä Musikkamaalle. Matkalla tutkittiin kehittyvää Kalasatamaa ja ihasteltiin eleganttia Isoisän siltaa.

Lähiesimiehen ammattitutkinto tarjosi vinkkejä ja tukea esimiehen työhön. Vas. Vuokko Hottinen, Marita Lappalainen, Kaisa Coussement ja Irina Rantanen.



Lokakuu

Talpalaiset opinttiellä

Vuoden aikana talpalaiset kouluttuivat monipuolisesti yksittäisistä koulutuksista ammattitutkintoihin. Taloushallinnon palveluissa koulutettiin loka-marraskuussa pääkirjanpitäjän tehtävissä toimivia sekä kaupunki ja konserni -palvelualueen henkilöstöä. Koulutuksien tavoitteena oli tekemisen tasalaatuisuus eli se, että asiat tapahtuvat samalla tavalla kuukaudesta toiseen, vaikka tekijä vaihtuisikin.

Palkkahallinnon palveluiden palvelukoordinaattorit Kaisa Coussement, Vuokko Hottinen, Marita Lappalainen ja Irina Rantanen puolestaan suorittivat lähiesimiehen ammattitutkinnon ja Oy-tiimin palkka-asiantuntija Roosa Pusa valmistui ensimmäisenä talpalaisena Taloushallintoliiton Palkkahallinto tilitoimistossa -koulutusohjelmasta. Molemmat koulutusohjelmat tarjosivat uusia näkökulmia ja varmuutta työhön.

Roosa Pusa: ”Hälytyskelloni ovat entistä herkempiä ja huomaan helpommin, jos asiakkaan ongel-

man taustalla vaikuttaa olevan jotain muuta”.

Marita Lappalainen: ”Asioita osaa ottaa nyt eri tavoin vastaan”.

Irina Rantanen: ”Kaikki koulutuksen aikana tehdyt materiaalit ovat hyödynnettävissä omassa työssä”.

Kaisa Coussement: ”Koulutus auttoi peilaamaan enemmän omaa tekemistä ja miettimään, mikä olisi paras mahdollinen toimintatapa. Koulutuksessa kehittyi ihmisenä, ei ainoastaan työntekijänä”.





"Kokemukset Ceepos-järjestelmästä olivat vaihdon jälkeen positiivisia, sillä järjestelmä toimi todella hyvin. Nopean järjestelmän ensimmäinen päivitys oli ohi puolessa tunnissa", kertoo järjestelmävastaava Taina Purhonen.

Vuoden 2017 kuluessa Talpassa käsiteltiin yhteensä 16 297 työmatkasetelihakemusta ja lähetettiin työmatkaseteleitä yhteensä 105 881 kpl.

Marraskuu

Asiakaspalvelun laatu suurennuslasin alla

Talpan asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin loppusyksystä. Asiakkaiden kokonaistyytyväisyys Talpan palveluihin pysyi samalla tasolla

edelliseen vuoteen verrattuna ollen 3,7. Kyselyyn vastasi yhteensä 620 asiakasta.

Kokonaistyytyväisyys oli siis edelleen hyvällä tasolla, mutta kyselystä nousi esiin erityisesti vastaajien kohonneet odotukset Talpaa ja sen palveluita kohtaan. Vuonna 2018 Talpan tavoitteena on vastata entistä paremmin asiakkaiden odotuksiin. ●

Joulukuussa ostolaskujen robotti käsitteli 10 891 laskua (=351/pv), joista se korjasi 1 009 laskua (9,2 %). Vuositasolla Talpan robotti käsittelee siis yli 120 000 ostolaskua ja tehostaa automaattitäsmäytystä yli 15 000 laskun verran.

Joulukuu

Resurssipooli on rajat ylittävä voimavara

Resurssipooli on Talpan sisäinen työnteon voimavara, jossa on neljä vakituista työntekijää. Resurssipoolin pilotointi aloitettiin ostolaskupalveluissa joulukuun alussa. Idean kehittäjän, taloussihteerin Teemu Plantingin mukaan resurssipooli on ikään kuin talonsisäinen varamiespalvelu. Idea on yksinkertainen: kun palvelualueella on ruuhkaa, resurssipoolilaiset tulevat apuun.

Tarve resurssipoolille ilmeni suoraan arjen työssä, jossa tiimeillä tulee eri aikaan ruuhkaisia hetkiä – poikkeuksena kaikille kiireinen aika kuten esimerkiksi tilinpäätösaika.

Lähes 100 kassapistettä siirtyi uuteen järjestelmään

Talpassa ja toimialoilla otettiin käyttöön uusi Ceepos-kassajärjestelmä,

joka on edeltäjänsä nopeampi ja tarjoaa enemmän ominaisuuksia. Talpan yleisökassa ja kirjastopalvelut (yhteensä 40 kassapistettä) ottivat järjestelmän käyttöön jo organisaatiomuutoksen yhteydessä 1. kesäkuuta. Loput noin 60 kassapistettä siirtyivät järjestelmään joulukuun alussa. Onnistuneen käyttöönoton jälkeen seuraava askel on järjestelmän kehittäminen eteenpäin.

Aina-Ilona tarttuu toimeen keväällä 2018

Loppuvuodesta Talpa kilpailutti ohjelmistorobotiikkaan liittyvät palvelut vuosille 2018-2019. Marraskuussa Talpan robotin nimeämiseksi järjestettiin nimikilpailu.

Aina-Ilona aloittaa työnsä huhtikuun alussa. Tavoitteena on, että vuoden 2018 aikana Aina-Ilonan hoidossa on 20 työtehtävää. Ensimmäisiä automatisoitavia tehtäviä ovat vapaa-korttihakemusten käsittely, ennakkovapaakortin teko, henkilökohtaisten avustajien vuosilomalaskenta ja maksuosoitusten vienti ostolaskujärjestelmään. ●



Kallion virastotalon yleisökas-
san henkilöstö nautti Tunte-
maton sotilas -elokuvasta.
Talpalaisille järjestetty en-
nakkonäytös oli kiitos vuo-
den 2017 onnistumisista.



Toimitusjohtaja Tuija Kuivalainen ja
henkilöstösihteeri Kristiina Vilkan
jakoivat Kuntaliiton ansiomerkit
uudistuneessa Taseessa.



Talpan Tahti -soutujoukkue ura-
koi Stadin souduissa tänäkin
vuonna.

Parot-hanke keräsi
marraskuussa Talpaan
esimiehiä muistakin
palvelukeskuksista.



Konttori27:ssä kahviteltiin satavuotiaan Suomen kunniaksi.
Kuvassa vas. Eine Mustonen, Anne Räsänen ja
Marja Suomela.



Talpa esimiehet ja asiantuntijat kool-
la Tampereella.

Talpan vuosi 2017 numeroina

Talpalaiset

	2017	2016
Henkilötyövuodet	384	373
Henkilöstön keski-ikä, v.	49	48,4
Naisten osuus vakinaisesta henkilöstöstä, %	86	88,3
Koulutuspäiviä, pv/hlö	2,8	2,5
Henkilöstön vaihtuvuus %	6,0	5,6

Eurot

	2017	2016
LIIVEVAIHTO	28 382	28 127
Liiketoiminnan muut tuotot	70	43
Varsinaiset kulut	-28 161	-27 558
Poistot	-204	-207
Liikeliijäämä/alijäämä	87	404
Rahoitustuotot ja -kulut	-56	-56
Tilikauden ylijäämä/alijäämä	31	348

Volyymit

	2017	2016
1000 kpl		
Lähetetyt laskut, maksumuistutukset, perintätoimeksiannot	1500	1 498
Ostolaskut	761	787
Palkka- ja palkkiolipukkeet	782	777

Sähköisyys

	2017	2016
% kaikista		
E-laskujen osuus	31	24
Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut	12	15
Sähköisesti ilmoitetut poissaolot	70	69
Sähköiset palkkalipukkeet	73	73



Ollaan yhteydessä!

Talpa • Helsingin kaupungin taloushallintopalvelu

Sörnäisten rantatie 27 A • 00500 Helsinki
PL 230 • 00099 Helsingin kaupunki
www.talpatiedottaa.fi • www.hel.fi/talpa
09 310 25300 • talpa.asiakaspalvelu@hel.fi



Helsingin kaupunki
Taloushallintopalvelu



TALPAN VUOSI 2016

talpa



Hyvä lukija



TALPAN VUOSI 2016 alkoi uudella organisaatiolla, viidestä osastosta oli tullut kolme. Osa palvelualueista pääsi vuoteen 2016 nopeasti, osalla siirtyminen tapahtui vasta maaliskuun lopussa osin johtuen tilinpäätökseen liittyvistä tehtävistä.

Sanonta ”saattaen vaihdettava” päti tässäkin muutoksessa. Samoin se, että teoriassa suunniteltu ei aina tuosta noin sujukaan käytännössä. Yksi tällainen yllättävä asia oli asiakaspalvelun keskittäminen. Suunnittelemaamme resurssoinnin olisi pitänyt asiakaspalvelussa riittää, mutta toiminnon käynnistyttyä laskelmamme pettivät ja puhelut ruuhkauttivat asiakaspalvelun.

Tätä kirjoittaessani eli vuoden 2017 alussa on keskitetty asiakaspalvelu yhä muutoksen ytimessä. Olen kuitenkin iloinen voidessani todeta, että kaikesta

myllerryksestä huolimatta olemme kaiken aikaa pystyneet palvelemaan asiakastamme ja kehittämään toimintaa. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset pysyivät hyvällä tasolla. Myös asiakastapaamisissa saimme vuoden mittaan rohkaisevaa palautetta: olemme Talpassa tehneet rohkeita, mutta asiakkaankin kannalta oikeita ratkaisuja.

Perinteistä, jo kuudetta Talpa-päivää vietimme maaliskuussa ja siellä lanseerasimme prosessityöpajat. ”Hukkajahti” -työnimellä aluksi kutsutuissa tilaisuuksissa porauduimme yhdessä asiakkaan kanssa eri prosessien syvyyksiin. Prosessityöpajat olivat menestys. Vuoden mittaan kirjasimme yhdessä lähes 200 yksittäistä kehittämiskohdetta. Ymmärrys prosessin eri vaiheista lisääntyi puolin ja toisin.

Talpa-päivässä kerroimme myös vuodelle 2017 uudistuvasta hinnoittelusta ja uusista tuotteista. Talpan palveluiden hinnoitteluperusteet ja tuoterakenne olivat pysyneet lähes muuttumattomina koko liikelaitoksen toiminnan ajan eli vuodesta 2009 lähtien. Olikin siis aika päivittää palveluvalikoima vastaamaan nykyisiä tarpeita ja prosesseja sekä samalla käydä perusteellisesti läpi jokaisen palvelun aiheuttamat kustannukset. Hinnoittelussa tavoitteemme on, että asiakas maksaa ainoastaan käyttämistään palveluista.

Talpa-robottikin pääsi aloittamaan työt joulukuun puolivälissä ja näin pääsimme mukaan alallamme tapahtuvaan suureen muutokseen. Robotiikka kehittyy hurjalla vauhdilla ja kehittää toimintaamme rutiineista asiantuntijatehtäviin.

VUOTEEN 2017 siirrymme historiallisissa merkeissä: ensimmäistä kertaa kaikki Helsingin kaupungin virastot ja myös liikelaitokset yhtä lukuun ottamatta, ovat yhdessä ja samassa kaupunkiyhteisessä laskentajärjestelmässä. Ennätyksellisen suuri muutos on edessä myös Helsingin kaupungilla, kun uudet toimialat aloittavat kesäkuussa.

Haluan tässä yhteydessä kiittää sekä talpalaisia että Talpan yhteistyökumppaneita vuodesta 2016 ja toivottaa menestyksellistä vuotta 2017!

Toimitusjohtaja Tuija Kuivalainen

Tammikuu

Talpa palvelee vuonna 2016 uudistuneena

Talpan organisaatio koki suuren muutoksen, kun taloushallinnon toiminnot yhdistettiin kolmelta osastolta yhteen. Muutoksen lähtökohta ja tavoite oli selkeä: purkaa siloja ja parantaa palvelua. Asiakasorganisaatiot – sekä nykyiset että tulevat – ja myös kuntalaisasiakkaat olivat suunnittelun keskiössä.

Talpan asiakaspalvelu, hyvää päivää!

Talpan keskitetty asiakaspalvelu aloitti toimintansa vuoden alussa. Asiakasta oli toki palveltu ennenkin, mutta keskittämällä haluttiin asiakaspalvelutoimintoon lisää tavoitteellisuutta ja seurattavuutta. Samoin haluttiin tehostaa toimintoja Talpan sisällä eli tukea Palkkahallinnon ja Taloushallinnon palvelut -osastoja asiakasrajapinnan hoidossa.



Sessa Tarvainen ja Anu Linden nauttivat työstään Talpan asiakaspalvelussa.

Talpan keskitetty asiakaspalvelu numeroina

- Puheluita yhteensä 66 058 kpl
- Eniten puheluita huhtikuussa (7210)
- Vähiten lokakuussa (4612)
- Puheluiden vastaus-% keskimäärin 84 %
- Vastausprosentti vaihteli vuoden kuluessa:
 - 97 % (loka-marraskuu)
 - 66 % (huhtikuu)
- Sähköpostiviestejä yhteensä 16 949 kpl (maalis-joulukuu)

Prosessien omistajuus ja tietojärjestelmät lähemmäs toisiaan

Talpan organisaatiomuutosta edeltäneessä selvitystyössä kiinnitettiin huomiota siihen, että prosessien ja tietojärjestelmien kehittäminen ja ylläpito olivat hajallaan – kokonaisuuden hoito ja esimerkiksi järjestelmien suunnitelmallinen kehittäminen jäivät helposti palvelutuotannon jalkoihin. Niinpä vuoden 2016 alusta lähtien prosessit ja järjestelmät sekä niiden kehittäminen ja ylläpito keskitettiin yhdelle osastolle ja samalle palvelualueelle. ●

Helmikuu

Härdelliä ja hiljaisia huoneita

Uusi organisaatio muutti myös istumapaikkoja Konttori27:ssä. Työpisteitä tiivistettiin ja järjestettiin uudelleen, tiimit istuivat yhdessä ja isot huoneet jaettiin useamman kesken. Avotila lisääntyi, ja jokaisessa kerroksessa avattiin ns. hiljainen huone, johon jokainen voi vetäytyä tekemään töitä, pitämään kehityskeskustelua tai pikapalaveria, lepäämään tai hoitamaan omia asioita. ●

Etänä, sähköisesti

Etätöiden tekeminen kasvatti Talpassa suosiotaan. Myös kokouksia järjestettiin yhä enemmän ilman, että kaikki osallistujat olivat saman pöydän ääressä.



Maaliskuu

Yhdessä kohti vuotta 2020

Kevään kuluessa esimiehet ja asiantuntijat kokoontuivat yhteensä neljä kertaa. Päivien saldona oli hyvää tiimityötä, avointa keskustelua ja myös alkua Talpan strategisille tavoitteille matkalla kohti vuotta 2020. Strategisen tavoitteen työnimenä oli: Talpa – Se Parempi Palvelukeskus.



Sari Benchbana ja Virpi Nguyen keskustelivat aiheesta "Positiivisesti poikkeava esimies".



Valtaosa eli yhteensä 330 talpalaista osallistui oman palvelualueensa kehittämisiltapäivään pohtimaan mm. sitä, mikä synnyttää omassa työssä merkitystä. Lähes kaikkien palvelualueiden osalta eniten esiin nousivat hyvät työkaverit ja tiimit sekä hyvät työilmapiiri. ●

Huhtikuu

Vuoden talpalainen

Talpalaiset viettivät huhtikuussa jo perinteeksi tullutta tilinpäätösjuhlapäivää. Päivä alkoi kaupungintalon juhlasalissa, jossa palkittiin Vuoden talpalainen ja Vuoden esimies. Toimitusjohtaja Tuija Kuivalainen muisti puheessaan vuoden 2015 kuluessa tapahtuneita muutoksia ja kiitti kaikkia talpalaisia tilinpäätösurakan onnistumisesta.

"Tilinpäätösjuhlaa on Talpassa vietetty jo monen monta kertaa. Viime vuonna aloitetun perinteen mukaan palkitsimme vuoden talpalaisen ja vuoden esimiehen. Valinta tehtiin äänestämällä, jossa jokaisella talpalaisella oli yksi ääni. Ääniä annettiin yhteensä 92."



Kaupungintalon juhlasalissa nautittiin lasi kuohuvaa mustaherukkajuomaa.

Vuoden talpalaiseksi valittiin **Pirkko Tiainen** ja vuoden esimieheksi **Seija Björklund**. ●

Vuoden talpalainen -äänestyksessä annettuja palautteita: "Hän on hoitanut tehtävänsä mallikkaasti, omalla tyynellä rauhallisuudellaan, hän neuvoo ja opastaa ammattitaidolla."

"Empaattinen ja kannustava esimies, joka auttaa aina kun pystyy."

Toukokuu

Oy-asiakkuudet omalle palvelualueelle

Toukokuun alusta Talpan osakeyhtiöasiakkuudet keskitettiin uudelle palvelualueelle. Keskitämisen taustalla oli osakeyhtiöasiakkaiden edellyttämä tilitoimistomainen toimintatapa ja palvelumalli. Osakeyhtiöpalveluita varten hankittiin kevyempi järjestelmäkokonaisuus.

Vuoden lopussa aloitettiin osakeyhtiöprosessien ja -palveluiden laatuprojekti, jolla tähdätään ISEA sertifikaattiin. Sertifikaatilla ja palvelukokonaisuuden laajentamisella valmistaudutaan vastaanottamaan uusia konserniyhtiöasiakkaita.

E-lasku helpottaa sekä laskun saajaa että lähettäjää

Talpasta lähteviin paperilaskuihin liitettiin aikavälillä 30.5.–30.9.2016 kirje, jossa kerrattiin e-laskun etuja. Liite lisättiin yhteensä 280 513 paperilaskuun. Edellisen kerran vastaava e-laskukampanja järjestettiin vuosina 2014, 2010 ja 2009. Kampanjointi kannattaa, sillä e-laskussa on monia etuja sekä laskuttajan että laskun saajan näkökulmasta. Laskuttaja hyötyy

suuresti esimerkiksi siitä, että laskun tiedot kuten pankki- ja viitenumerot ovat e-laskussa aina oikein. Myös laskun saajalle e-lasku on nykyaikainen ja helppo tapa maksaa laskut.

Kampanjalla haluttiin kasvattaa e-laskujen määrää, joiden osuus Helsingin kaupungin laskuista on edelleen varsin pieni. Talpan lähettämistä laskuista kaikkien sähköisten laskujen osuus on 22 ja kuluttajan e-laskujen osuus noin 12 prosenttia. ●

Kesäkuu

Taloushallinnon ammattitutkinnon suorittaneita juhlistettiin

Syyskuussa 2014 aloitti 13 palkanlaskentaosaston työntekijää taloushallinnon ammattitutkintoon valmistavan koulutuksen. Tavoitteena oli suorittaa näyttötutkinto palkanlaskijan osaamisalalla. Kerran kuussa opiskelijoilla oli lähipäivä, mutta muutoin opiskelu tapahtui kotona omalla ajalla. Näyttötutkinnoissa merkittävä rooli on työpaikkaohjaajilla. Omasta tiimistä löytyneet ohjaajat pitivät opiskelijoiden ”jalat maassa” teorian ja käytännön suhteen.



Työn ohella opiskelu oli rankkaa, mutta palkitsevaa ja tavoite saavutettiin: keväällä 2016 juhliittiin kaikkien opintonsa aloittaneiden valmistujaisia. ●

Päivi Lahti, Anita Andsten, Pirkko Tiainen ja Eija Keränen osallistuivat HEQ9 laatuasiantuntijavalmennukseen.

Heinäkuu

Talpalaiset päivittivät kirjanpito-osaamistaan

Yhteensä 70 talpalaista kokoontui neljänä kertana keskustelemaan, oppimaan ja kertaamaan kirjanpitosäännösten uudistusten vaikutuksia kaupungin taloushallinnossa.

Koulutuspäivinä käsiteltiin niin vuodenvaihteessa tulleita muutoksia kirjanpitolakiin kuin kirjanpitolautakunnan kuntajaoston ohjeistusta ja kannanottoja kuntien kirjanpidossa sovellettavaksi.

Koulutuksessa esimerkkeinä käytettiin Helsingin kaupungin tilinpäätöksiä ja vertailukohtaa haettiin ympärys kuntien kuten Espoon ja Vantaan tilinpäätöksistä. ●

Uusia kollegoja



Talpan henkilöstö sai vahvistusta vuoden 2017 alusta, kun kaksitoista uutta kasvoa siirtyi HKR:stä ja Starasta Talpaan.



Talpassa oli kesällä täysi tusina kesänuoria.



Mirella Saris aloitti Rekisterit-tiimin esimiehenä.



Camilla Koivurinne siirtyi Talpan sisällä palkanlaskennasta keskitetyn asiakaspalvelun esimieheksi.



Palkkahallinnon palvelut -osastolla aloitti toukokuun alussa joukko uusia palkkasihteereitä.



Kallion virastotalo sai Minna Ollikaisesta henkilöstökassan uuden esimiehen.

Elokuu

Tiivis yhteistyö työterveyshuollon kanssa kantoi hedelmää

Talpassa herättiin yhä kasvaviin sairaspotilaalukemiin ja lähdettiin etsimään ratkaisuja ja työkaluja Työterveyslaitoksen (TTL) Vaikuttavuutta työterveysyhteistyöllä -hankkeesta. Elokuussa alkaneessa yhteistyöhankkeessa oli tiiviisti mukana myös Työterveys Helsinki.

TTL:n asiantuntijat haastattelivat erikseen sekä Talpan johdon että Työterveys Helsingin Talpan-tiimin. Selvityksestä nousi esiin esimerkiksi yhteinen näkemys siitä, että työkykyriskeihin pitäisi puuttua nykyistä aiemmin. Tulosten perusteella tehtiin suunnitelmat etenkin satsauksista esimiestyöhön, haluttiin esimerkiksi madaltaa esimiesten kynnystä ottaa yhteyttä työterveydenhuoltoon.

Konkreettinen, iso parannus nähtiin jo vuoden 2016 sairaslomien määrässä: ne vähenivät 5 prosentista 4,1 prosenttiin. ●



Talpan Tahti urakoi Stadin souduissa

Kaupungin työntekijöiden joukkueet kisasivat 1 200 soutajan voimin Stadin Soutujen voitosta neljän kilometrin matkalla Soutustadionilta Porsassaaren ympäri ja takaisin. Talpan soutujoukkue, Talpan Tahti, sijoittui 82 joukkueen joukosta hienosti sijalle 51.

Syyskuu

Yhteisissä prosessityöpajoissa etsittiin – ja löydettiin – pullonkauloja

Talpa kutsui asiakasvirastojensa yhteyshenkilöt prosessityöpajoihin, joilla haluttiin yhdessä asiakkaan kanssa löytää yhteisten prosessien yhteiset ongelmakohdat ja pullonkaulat. Sekä asiakasvirastojen että Talpan toimintatavoissa tuli esiin ohjeenvastaisia, mutta vakiintuneita käytäntöjä, jotka ovat heikentäneet prosessin tehokkuutta ja laatua. Samalla toki jaoimme myös hyviä käytänteitä.

Prosessityöpajoja järjestettiin yhteensä 27 eri viraston tai liikelaitoksen kanssa. Työpajoissa sovittiin yhteensä 189

kehittämistoimenpidettä ja niistä jokaiselle myös vastuuhenkilö ja seurannan aikataulu. Työtapa oli tehokas: suurin osa muutostöistä saatiin päätökseen vuoden 2016 aikana. Jatkamme työtä kuitenkin myös

vuonna 2017 – ajatuksena on, että viime kädessä prosessien tehostuminen vaikuttaa myös Talpan palvelujen hinnoitteluun.

1+1=3

Prosessityöpajoissa sovitut toimenpiteet saattavat yksittäin olla melko pieniä parannuksia, mutta kokonaisuutena niiden toteuttamisella on merkitystä koko prosessin tehokkuudelle ja oikeellisuudelle. Talous- ja palkkahallinnon prosessit ovat pitkiä ja monivaiheisia. Niinpä merkittävänä prosessityöpajan antina koettiin myös prosessityöpajojen kautta saatu kokonaisymmärrys prosesseista. ●



Talpan ja Soten työpajoissa käytiin läpi mm. henkilökohtaisten avustajien palkanmaksuprosessia.

Lokakuu

Talpa projektien pyörteissä

Talpassa tehtiin vuoden 2016 aikana ennätysmäärä erilaisia projekteja, osa suurempia ja osa pienempiä. Koko kaupunkia koskeva johtamisjärjestelmän uudistus tarkoitti Talpassa useita päällekkäisiä uudistusprojekteja ja näiden työryhmiä, joissa talpalaiset olivat vahvasti mukana.

Projektit näkyivät Talpan arjessa tiedotusten ja uuden oppimisen merkeissä. Kaikki projektipäälliköt löytyivät Talpan sisältä. Koska projektiryhmät tarvitsivat koko Talpan asiantuntemusta, koolle kutsuttiin edustusta aina erikseen ja tarpeen mukaan. Tavoite oli, että mahdollisimman moni talpalainen olisi mukana jossakin projektissa ja pääsisi näin läheltä seuraamaan myös kaupunkitasoisia hankkeita.

Aikataulujen rukkausta ja uusien käytäntöjen opettelua

Työpajat, koulutukset ja viikoittaiset palaverit: projektit toivat mukanaan uusiin tilanteisiin sopeutumista sekä eri järjestelmien hallintaa. Siinä missä matka- ja kuluhallintajärjestelmän vaihtuminen tarkoittaa uuden

järjestelmän oppimista, robotiikka avasi silmiä täysin erilaisille toimintatavoille.

Syksyn aikana alkaneet projektit etenivät pääsääntöisesti suunnitellusti, mutta aikatauluissa jouduttiin myös

joustamaan. Yhtään projektia ei keskeytetty.

Ongelmia ratkottiin sitä mukaa jos ja kun niitä ilmeni. Tehtiin teknistä hienosäätöä, pyydettiin lupia, tehtiin

tarkennuksia. Projektien vetäjät kokoontuivat kerran viikossa ja Talpan johtoryhmä kuuli jokaisessa kokouksessaan kaunistelemattoman tilannetiedotuksen. ●



Upea syysaurinko lämmitti ja meri kimmelsi, kun Pihlajasaarella vietettiin Talpan yhteistä tyhy-päivää.

Kallion kassat kuntalaisten ja henkilökunnan palveluksessa myös muutosten aikana

Kallion virastotalolla Talpan palveluihin kuuluva yleisökassa on palvellut asiakkaitaan jo vuodesta 1934 eli yli 80 vuoden ajan. Parin viime vuoden aikana kassoilla on tapahtunut paljon uutta, muun muassa turvapaikanhakijoiden määrän äkillisen kasvun ja kassatilojen remontin vuoksi. Kassan ruuhkat helpottivat kun prosessia hiottiin ja yhdessä Soten kanssa sovittiin mm. maksupäivien jakamisesta useammalle päivälle.

Johtamisjärjestelmän uudistus näkyi ja tuntui

Talpassa alkaneet projektit olivat lähes jokainen kytköksissä johtamisjärjestelmän uudistukseen. Talpalaisia oli mukana kaupunkitasoisissa ryhmissä, alatyöryhmissä, ala-alatyöryhmissä – jäsenenä, asiantuntijoina, puheenjohtajina, sihteereinä. Lisäksi Talpassa varauduttiin muuttuvaan organisaatioon sisäisillä selvityksillä ja pienemmillä osaprojekteilla.



Johtamisjärjestelmän uudistuksen edetessä selvitettiin taloussuunnitteluun ja talouden seurantaan liittyvien toimintojen tekemistä viraston sijaan Talpassa.

Taloushallinnon tehtävien laajempaa hoitamista simuloitiin liikelaitoksen omien talousasioiden hoidossa - onhan Talpa tavallaan myös asiakas.

Talpan hoidettavaksi siirrettiin onnistuneesti mm. ostolaskujen oikaisumuistioden tekeminen, laskentajärjestelmän tunnisteiden ylläpito sekä kuukausijaksotusten ja tilinpäätöslaskelmien teko.

Asiakasvirastoille järjestettiin Talpassa lokakuussa tilaisuus, jossa käytiin aiheesta vilkasta keskustelua.

Palvelukeskusten johtajat koolla säännöllisesti

Suurimpien kaupunkien taloushallinnon palvelukeskusten johtajat, ns. Tapas-ryhmä, on kokoontunut vuosittain ja vähintään kerran aina vuodesta 2005 lähtien.

Tänä syksynä Tapas-ryhmä oli koolla Helsingissä Talpan vieraana. Mukana oli myös HUS:n ja valtion palvelukeskusten edustajat. Aiheina olivat mm. robotiikka ja Sote, lisäksi kuultiin tulevaisuustutkija Ilkka Halavan luento "Muutokset ympärillämme". ●

Talpan yleisökassa sijaitsee Kallion virastotalossa Ensi Linjalla.



Marraskuu

Palkan takaisinperintä on kimurantti prosessi

Palkan takaisinperintä on yksi palkanlaskennan haasteellisimpia tehtäviä. Vuoden 2016 aikana palkan takaisinperintä -prosessia selkiytettiin kaupunginkanslian oikeuspalveluiden ja Talpan tiiviinä yhteistyönä. Mukana oli edustajia myös opetusvirastosta sekä sosiaali- ja terveystieteiden virastosta.

Vuoden 2016 alussa palkkakirjanpito keskitettiin Talpassa yhteen tiimiin, mikä omalta osaltaan tehosti

takaisinperintäasioiden hoitamista, erityisesti kuntoutustukeen tai eläkkeeseen johtavien sairauslomien kohdalla.

Loka-marraskuussa Talpa lähetti pitkällä sairauslomalla oleville ohjekirjeen, jossa muistutettiin, että poissaololla saattaa olla vaikutuksia palkkaetuuden määrään. Kirjeessä neuvottiin, miten tilanteesta tulee toimia, jotta välttyä palkan takaisinperinnältä. ●

Joulukuu

Talpan robotti aloitti joulunalusviikolla

Talpassa tehtiin selvitys ohjelmistorobotiikan hyödyntämisestä talous- ja palkkahallinnon toimintojen tehostamisessa ja laadun parantamisessa. Selvityksessä tunnistettiin kaikkiaan 58 osaproessia, joita voisi olla mahdollista automatisoida ohjelmistorobottien avulla. Tämän pohjalta päätettiin pilotoida robotiikkaa kolmen valikoidun ostolaskun osaproessin osalta.

Ensimmäinen vaihe, automaattisen käsittelyn tehostaminen, otettiin käyttöön joulukuun aikana. Heti vuoden alussa robotti ryhtyi valvomaan

ostolaskujen kiertoa ja tekemään ostorekontran täsmäytystä.

Sähköisellä lomakkeella asioit Talpan kanssa silloin kun itse haluat

Vuoden 2016 lopussa otettiin käyttöön sähköiset lomakkeet, joilla kuntalaiset ja palkansaajat voivat asioida Talpan kanssa sähköisesti esimerkiksi laskuun tai maksusuoritukseen tai palkanlaskentaan tai palkkioihin liittyvissä asioissa. Lomakkeella lähetetty pyyntö tai kysymys ohjautuu Talpan asiakaspalveluun ja sieltä edelleen oikealle taholle. Lisäksi aloitettiin tiketti-järjestelmän suunnittelu asiakaspalvelun tueksi ja keskusteltiin myös live-chat- ja jatkuvan asiakaspalvelun seurantamahdollisuudesta.

Asiakkaan tyytyväisyyttä mitataan entistä tiheämmin

Talpa on tutkinut asiakkaittensa tyytyväisyyttä perustamisvuodesta eli vuodesta 2004 lähtien. Vuonna 2016 kyselyä uudistettiin merkittävästi. Uudistuneen kyselyn lisäksi Talpan asiakaspalvelussa päätettiin aloittaa jatkuvan asiakastyytyväisyyden mittaaminen.

Vuoden 2016 kyselyn tulosten perusteella kokonaistyytyväisyys Talpan palveluja kohtaan laski edellisvuodesta hieman, mutta oli edelleen hyvällä tasolla eli 3,7.

Talpan suunta on ollut viimeisen vuoden aikana oikea; selkeästi suurempi osa arvioi toiminnan parantuneen kuin heikentyneen. Tutkimuksessa nousi esiin myös kehittämisen paikkoja jokapäiväisessä toiminnassa: toivotaan pikaista vastaamista, sujuvampaa puhelinpalvelua ja aktiivista yhteydenpitoa. Näihin tartuimme heti eli kyselystä poimittiin mm. tavoitteita Talpan tulospalkkion pohjaksi vuodelle 2017. ●



Minna Bakhtaoui (oik.) oikeuspalveluista ja Mirja Kiikonen (vas.) palkkahallinnon palveluista ovat yhteistyössä hioneet palkan takaisinperintäprosessia.



Mitä asiakas- tyytyväisyyskysely meille kertoi?

Valtaosalle vastaajista tuli spontaanisti mieleen Talpasta palkanlaskentaan ja palkkoihin liittyvät asiat.

- 77 % oli käyttänyt Talpan palveluista palkkahallinnon palveluja.
- 33 % arvioi Talpan palvelujen kehittyneen positiivisesti viimeisen vuoden aikana.
- 18 % koki palvelujen heikentyneen.
- 13 % vastanneista oli osallistunut Talpan järjestämään prosessityöpajaan vuonna 2016. Prosessityöpajan onnistumisen keskiarvo oli 3,7.
- 44 % vastanneista oli sitä mieltä, että Talpa voisi jatkossa ottaa enemmän palveluja hoidettavakseen.



Yhdessä kaupunginkanslian valmiusasiantuntijoiden kanssa harjoiteltiin toimintaa kuvitteellisessa väärinkäytöstilanteessa. Kuvassa vas. turvallisuus- ja valmiusyksikön päällikkö **Matti Koskinen**, valmiuspäällikkö **Anssi Vuosalmi** ja valmiussuunnittelija **Kai Kalmari**. Kuvassa myös **Pirjo Kivi** (oik.), **Päivi Turpeinen**, **Kristiina Lindqvist** ja **Lauri Mattila** Talpasta.



Konttori27:n ikkunoista päästiin läheltä seuraamaan Kalasataman muutosta.



Palvelukoordinaattori Nina Koivurinne (vas.) ja palkkasihteeri Kristiina Tuominen olivat tuttu näky HKL:n pääkonttorilla.

Uusia tehtäviä, uusia talpalaisia

HKL:n palkanlaskennan siirtäminen Talpaan oli yksi Talpan monista projekteista. Suunnittelu eteni aikataulussa ja vuoden lopussa oli selvää, että HKL:n palkanlaskenta siirtyy Talpan hoidettavaksi 1.4.2017 alkaen. Samalla HKL:stä siirtyy Talpaan viisi palkkasihteeriä. ●

Talpan vuosi 2016 numeroina

Talpalaiset

	2016	2015
Henkilötyövuodet	373	365
Henkilöstön keski-ikä, v.	48,4	49,2
Naisten osuus vakinaisesta henkilöstöstä, %	88,3	88,0
Koulutuspäiviä, pv/hlö	2,5	2,8
Vaihtuvuus %	5,6	6,9
Sairaspoissaolot, %	4,1	5,0

Eurot

	2016	2015
LIIKEVAIHTO	28 127	26 645
Liiketoiminnan muut tuotot	43	51
Varsinaiset kulut	-27 558	-26 205
Poistot	-207	-119
Liikeliijäämä/alijäämä	404	372
Rahoitustuotot ja -kulut	-56	-56
Tilikauden ylijäämä/alijäämä	348	316

Volyymit

1000 kpl	2016	2015
Lähetetyt laskut, maksumuistutukset, perintätoimeksiannot	1 498	1 470
Ostolaskut	787	792
Palkka- ja palkkiolipukkeet	777	777

Sähköisyys

% kaikista	2016	2015
E-laskujen osuus	24	22
Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut	15	14
Sähköisesti ilmoitetut poissaolot	69	68
Sähköiset palkkalipukkeet	73	69



Ollaan yhteydessä!

Talpa • Helsingin kaupungin taloushallintopalvelu

Sörnäisten rantatie 27 A • 00500 Helsinki

PL 230 • 00099 Helsingin kaupunki

www.talpatiedottaa.fi • www.hel.fi/talpa

09 310 25300 • talpa.asiakaspalvelu@hel.fi

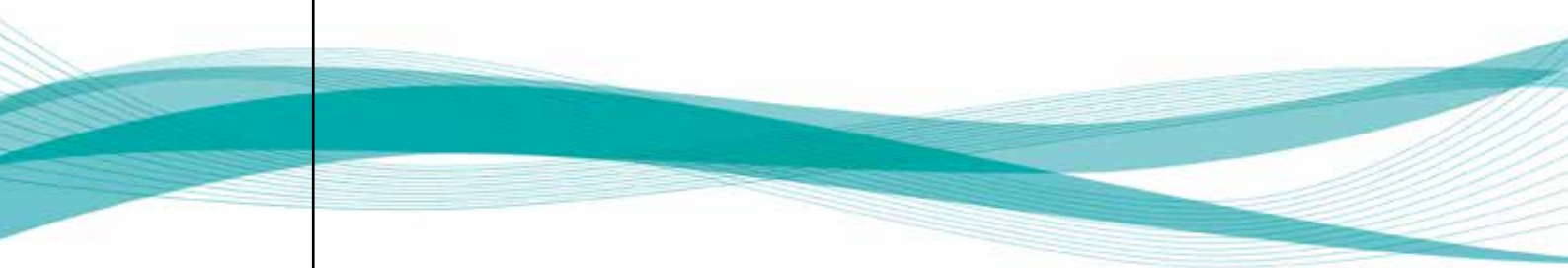


Helsingin kaupunki
Taloushallintopalvelu

talpa

Vuosikertomus

2015



Matka kohti palveluorganisaatioita alkoi

Alkuvuosi käynnistyi tuttuakin tutumpaan tapaan eli Helsingin kaupungin tilinpäätöksen tekemisen merkeissä. Jo edellisvuonna alkanutta tilinpäätösprosessin nopeuttamista jatkettiin. Tavoite toteutuikin hyvin, yhtiöittämisistä johtuvaa ylimääräistä selvittelytyötä lukuun ottamatta.

Keväällä aloitimme toimitilaamme Konttori27:ään liittyvät neuvottelut eri tahojen kanssa vuokrasopimuksen uusimisesta. Tavoitteenamme oli saada säästöjä luopumalla osasta toimitilaa, koska henkilöstömäärä ja tilatarve olivat oleellisesti muuttuneet vuosien aikana.

Kesäkuussa saimmekin vuokrasopimuksen uusittua ja toimitilojen suunnittelu pääsi kunnolla vauhtiin. Huonejaottelua ja istumajärjestystä muutettiin enemmän monitoimitilan muotoon. Suunnittelussa huomioitiin samalla toimistotyön ergonomiaa ja uusimpia suosituksia muun muassa istumatyön määrästä.

Talpasta osallistuttiin moniin kaupunkiyhteisiin hankkeisiin ja projekteihin. Niistä esimerkkinä mainittakoon Katre eli valtakunnallinen Kansallinen tulorekisterihanke. Valtiovarainministeriön ja Verohallinnon yhteisessä hankkeessa on mukana poikkeuksellisen paljon toimijoita, yhtenä niistä Helsingin kaupunki. Kansallinen tulorekisteri toisi tullessaan monta muutosta etenkin tulosidonnaisten maksujen prosesseihin. Tavoitteena on, että reaaliaikaiset tulotiedot olisivat kaikkien tietoa tarvitsevien sidosryhmien saatavilla yhden luukun kautta.

Talpan organisaation muutoksen suunnittelu aloitettiin kesällä ja syyskuussa johtokunta hyväksyi kolmen erillisen osaston yhdistämisen yhdeksi osastoksi.

Kaikki taloushallinnon prosessien kokonaisuudet eli osto- ja myyntiprosessit sekä maksuliikenne ja kirjanpito päätettiin yhdistää samalle osastolle.

Loppuvuoden 2015 aikana kaikilla osastoilla valmistauduttiin organisaatiomuutokseen ja tehtiin tarkat suunnitelmat tehtävien siirtymisestä uusille asiakaskohtaisille palvelualueille. Myös talous- ja palkkahallinnon prosessin omistajuus sijoitettiin uuteen prosessit ja järjestelmät -tiimiin.

Talpassa on vuoden 2016 alusta lähtien viiden osaston sijaan kolme osastoa: Palkkahallinnon palvelut, Taloushallinnon palvelut ja Keskitetyt palvelut.

Muutoksen lähtökohta ja tavoite on ollut selkeä: purkaa silloja ja parantaa palvelua. Asiakasorganisaatiot, sekä nykyiset että tulevat, kuten myös kuntalaisasiakkaat ovat olleet suunnittelun keskiössä.

Asiakasnäkökulmaa ja vuorovaikutustaitoja korostettiin myös esimerkiksi esimiesten ja asiantuntijoiden rekrytoinneissa sekä osastojen koulutussuunnitelmissa. Vain uutta osaamista hankkimalla ja osaamisen varmistamisella pystymme palvelemaan asiakkaitamme entistä paremmin.

Talpan toimitusjohtaja Tuija Kuivalainen



Asiakaspalvelun laatu seurantaan

Vuonna 2015 laskutusosasto lähetti yhteensä 1 256 607 myyntilaskua, mikä tarkoittaa jälleen noin 15 000 laskun lisäystä edelliseen vuoteen. Myyntireskontralaskujen määrä oli 15 557, joka sekin on lähes 700 laskua enemmän kuin vuonna 2014.

Sähköinen laskutus lisääntyi, mutta varsin maltillisesti. Lähetetyistä laskuista 22,9 prosenttia lähetettiin sähköisesti eli verkkolaskuina tai kuluttajan e-laskuina asiakkaille (v. 2014: 20,3 %).

Manuaalisen työn osuus väheni edelleen. Lähetetyistä laskuista ainoastaan runsaan 19 000 laskun osalta myyntitilaus tallennettiin manuaalisesti Talpan laskutusosastolla. Se on vain noin 1,5 prosenttia lähetetyistä laskuista (v. 2014: 1,76). Prosessin sähköistys on tältä osin edennyt hyvin eli virastot ovat ottaneet käyttöön mahdollisuuden tallentaa myyntitilauksia suoraan Laske-järjestelmään.

Sähköistämiseen ja muuhun toteutettuun rationointiin perustuen laskutusosastolla voitiin vuoden 2015 aikana luopua neljän vakanssin täyttämisestä.

Laskutusosasto lähetti vuonna 2015 hivenen aiempaa vuotta vähemmän maksumuistutuksia, yhteensä noin 140 300. Tämä on 11 prosenttia lähetettyjen laskujen ja myyntireskontralaskujen yhteismäärästä. Muistutettavien osuus vaihtelee eri virastojen välillä huomattavastikin.

Perintäpalvelut kilpailutettiin yhdessä kaupunginkanslian oikeuspalvelut -yksikön kanssa vuonna 2014. Yhteistyö Svea Perintä Oy:n kanssa päästiin aloittamaan heti tammikuussa 2015.

Vapaakortteja myönnettiin 3 402 kappaletta eli lähes 400 vapaakorttia vähemmän kuin vuonna 2014. Vuoden 2015 vapaakorttimäärä noudattaa kuitenkin pidemmän aikavälin nousevaa trendiä.

Osastolla otettiin käyttöön Genesys-kontaktijärjestelmä asiakasmaksulaskutuksen palvelualueella. Järjestelmä mahdollisti asiakaspuheluiden nauhoittamisen ja sen myötä oman asiakaspalvelumme laadun seurannan ja parantamisen.

Laskutusosaston palvelupäällikkö
Elina Tirkkonen



*Ryhmä tradenomin opintoja suorittavia talpalaisia selvitti projektityönä keskitetyn asiakaspalvelun etuja (vas.)
Krista Haapakangas,
Tuija Paukkunen, Tiina Aalto,
Mikko Valkeala, Martiina Sulin
ja Liana Simonen.*

Jälleen ennätysmäärä ostolaskuja

Vuoden 2015 aikana käsiteltiin yhteensä 792 178 ostolaskua, mikä on lähes 15 000 ostolaskua enemmän kuin edellisvuonna. Tämän lisäksi käsiteltiin yli 6000 sosiaali- ja terveystalouden Sap-laskua. Ostolaskujen lukumäärällä mitaten vuosi 2015 oli toinen perättäinen ennätysvuosi.

Prosessin automatisointi ja sähköistyminen etenivät myös vuonna 2015. Automaattisesti täsmäytyi 13,6 prosenttia ostolaskuista (v. 2014: 13,0 %). Vastaanotettujen verkkolaskujen osuus kasvoi sekini hiukan 73,8 prosenttiin (v. 2014: 73,1 %).

Ostolaskujen automaatioaste oli Talpan asiakasvirastoilla parhaimmillaan yli 25 prosenttia ja vastaanotettujen verkkolaskujen osuus yli 95 prosenttia.

Rekisterit -palvelualueella ylläpidettiin ja kehitettiin kaupunkiyhteisen laskentajärjestelmän Lasken mastertietoja: asiakasrekisteriä, nimikerekisteriä ja toimittajarekisteriä.

Vuoden aikana toteutettiin asiakasrekisteriin Facta-liittymä, jonka avulla helsinkiläisten yksityisasiakkaiden osoitetiedot saadaan automaattisesti väestötietojärjestelmästä.

Kaupunkitasoinen Tilauksesta maksuun -hanke jatkui myös vuonna 2015. Osasto oli mukana sen eri osaprojekteissa, kuten tilausrekisterin, sisäisen laskutuksen ja tilausjärjestelmän osakokonaisuuksissa.

Basware IP -ostolaskujen käsittelyjärjestelmään tehtiin vuoden 2015 aikana päivitys.

Ostolaskuosaston palvelupäällikkö
Harri Numminen

*Lahja Vennola ja
Vuokko Hottinen
ostolaskuosastolta
äänestettiin Vuoden
talpalaiseksi ja
Vuoden esimieheksi.
Palkinnot luovutettiin
tilinpäätösristeilyllä.*



Uusia osakeyhtiöasiakkaita, uutta osaamista

Vuoden 2015 alkaessa kirjanpito- ja maksuliikenneosastolla oltiin huolellisesti valmistauduttu 31.12.2014 tapahtuneisiin kaupungin liikekelaitosten yhtiöittämissä sekä järjestelmäpuolella että kirjanpidossa.

Osaston henkilökuntaa oli jo ennen vuoden vaihdetta koulutettu liikekirjanpitoon ja koulutukset jatkuivat vuonna 2015 uusien osakeyhtiöasiakkaiden tulon myötä.

Yhtiöittämisten aiheuttamista aikataulupaineista huolimatta kaupungin tilinpäätös saatiin suunnitellusti valmiiksi ja ajallaan luovutettua kaupunginkanslialle.

Kaupungin taloussuunnitteluprojekti käynnistyi alkuvuonna ja osastolta siihen osallistui niin Lasken järjestelmävastaavat kuin asiantuntijoitakin. Vuoden lopussa valmistauduttiin käyttöönottoon ja Talpan tarjoamaan pääkäyttäjäpalveluun.

Maksuliikenteen päivittäistä prosessia kehitettiin yhdessä tilintarkastuksen kanssa. Tärkeimpänä muutoksena sallittiin tarvittaessa väliaikaiset maksaja- ja vahvistajaroolit. Väliaikaisilla rooleilla saadaan joustavuutta henkilöresurssointiin.

Maksuliikenteen prosessikuvaukset päivitettiin vastaamaan uudistuneita prosesseja.

Kallion virastotalon yleisökassan tilat uudistettiin ja kassalippaat vaihdettiin turvakassoihin. Remontilla parannettiin myös asiakkaiden yksityisyyden suojaa ja henkilöstön työskentelyergonomiaa.

Kirjanpito- ja maksuliikenneosaston palvelupäällikkö
Niina Vasarainen



Osakeyhtiöprojektiin osallistuneet talpalaiset palkittiin hyvin sujuneesta selvitystyöstä.

Lähes 70 prosenttia palkkalaskelmista sähköisiä

Osa asiakasvirastoista osti palkanlaskenta-palveluja suunniteltua enemmän. Erityisesti palvelussuhdeasioiden hoitamisesta oli enemmän kysyntää kuin mitä asiakkaan toivomalla aikataululla oli mahdollista tarjota. Kysyntään vastattiin lisäämällä palveluvalikoimaan uusi tuote, varallaolopalvelu.

Huhtikuussa 2015 pidetyt eduskuntavaalit näkyivät erityisesti palkkiomaksatuksessa loppukevään aikana.

Koko osastolla otettiin käyttöön eSARA-palvelu. Kyseessä on työnantajien sähköinen asiointipalvelu, jota kautta lähetetään hakemuksia ja ilmoituksia Kelaan.

Yhdessä naapuriosastojen kanssa tehtiin kehittämistyötä, ja esimerkiksi maksumääräyspalkkioista ohjeistettiin yhdessä maksuliikenteen kanssa.

Palkanlaskentajärjestelmän kehittäminen jatkui, ja vuoden 2015 aikana otettiin käyttöön nk. sisältöpalvelu. Automaattisen lipuketarkastuksen pilotointi ei ehtinyt toteutua.

Työsuhdematkalippujen prosessia on myös kehitetty, ja sen osalta käynnistyi prosessin sähköistäminen yhteistyössä kaupunginkanslian kanssa. Tavoitteena on, että hakija saa jatkossa ko. edun käyttöönsä aiempaa nopeammin.

Kuukausipalkkalipukkeiden määrä kasvoi edellisvuodesta ollen yhteensä 578 980 kappaletta (v. 2014: 573 050). Opettajien Liksa-lipukkeita tuotettiin lähes 72 000 eli hieman edellisvuotta enemmän.

Sen sijaan tuntipalkkalipukkeiden määrä (39 224) väheni 2,5 prosenttia, samoin palkkiolipukkeiden määrä oli reilut 3 prosenttia pienempi kuin edellisvuonna.

Sähköisten palkkalaskelmien käyttöönotto lisääntyi, ja vuoden lopussa noin 68 prosenttia palkansaajista oli valinnut sen käyttöönsä. Myös sähköisesti anottujen ja päätettyjen vuosiloma- ja poissaoloilmoitusten määrä kasvoi edellisvuoteen verrattuna.

Uusien asiakkaiden ja sopimusmuutosten myötä vuoden aikana panostettiin myös uuden osaamisen hankkimiseen.

Palkanlaskentaosaston palvelupäällikkö
Eija Keränen



*Talpan palkkalaskennan asiantuntija kävi
Haartmanin sairaalassa kertomassa
päivystäville lääkäreille
mm. ylityökorvausten laskemisesta.*



Uudet tuotteet, uudet hinnat

Talpan asiakkaina oli vuonna 2015 valtaosa Helsingin kaupunkikonsernin virastoista ja liikelaitoksista, yhteensä 30 virastoa ja liikelaitosta sekä neljä osakeyhtiötä. Vuoden 2015 alusta lukien asiakkaista kaksi muuttui osakeyhtiöiksi – Helsingin Satama Oy ja Helsingin kaupungin Palvelut Oy.

Talpan hallinto-osasto oli tiiviisti ja alusta lähtien mukana sekä Konttori27:ssä tehtyjen muutostöiden että Talpan organisaation uudistuksen suunnittelussa.

Organisatorinen muutos etenkin kaikkien taloushallinnon toimintojen yhdistämisestä oli erittäin suuri - olihan palvelutuotanto jo yli kymmenen vuoden ajan organisoitunut ydinprosessien ympärille.

Muutoksen suunnittelussa kiinnitettiin hallinnossa huomiota siihen, että prosesseihin ja tietojärjestelmiin liittyvä suunnitelmallinen kehittäminen ja kokonaisuuksien hallinta jäivät helposti palvelutuotannon jalkoihin. Niinpä uuden organisaation ja tulevan vuoden tavoitteeksi listattiin jatkuva ydinprosessien ja tietojärjestelmien

kehittäminen, benchmarkkaus alan muihin toimijoihin sekä parhaiden käytäntöjen löytäminen.

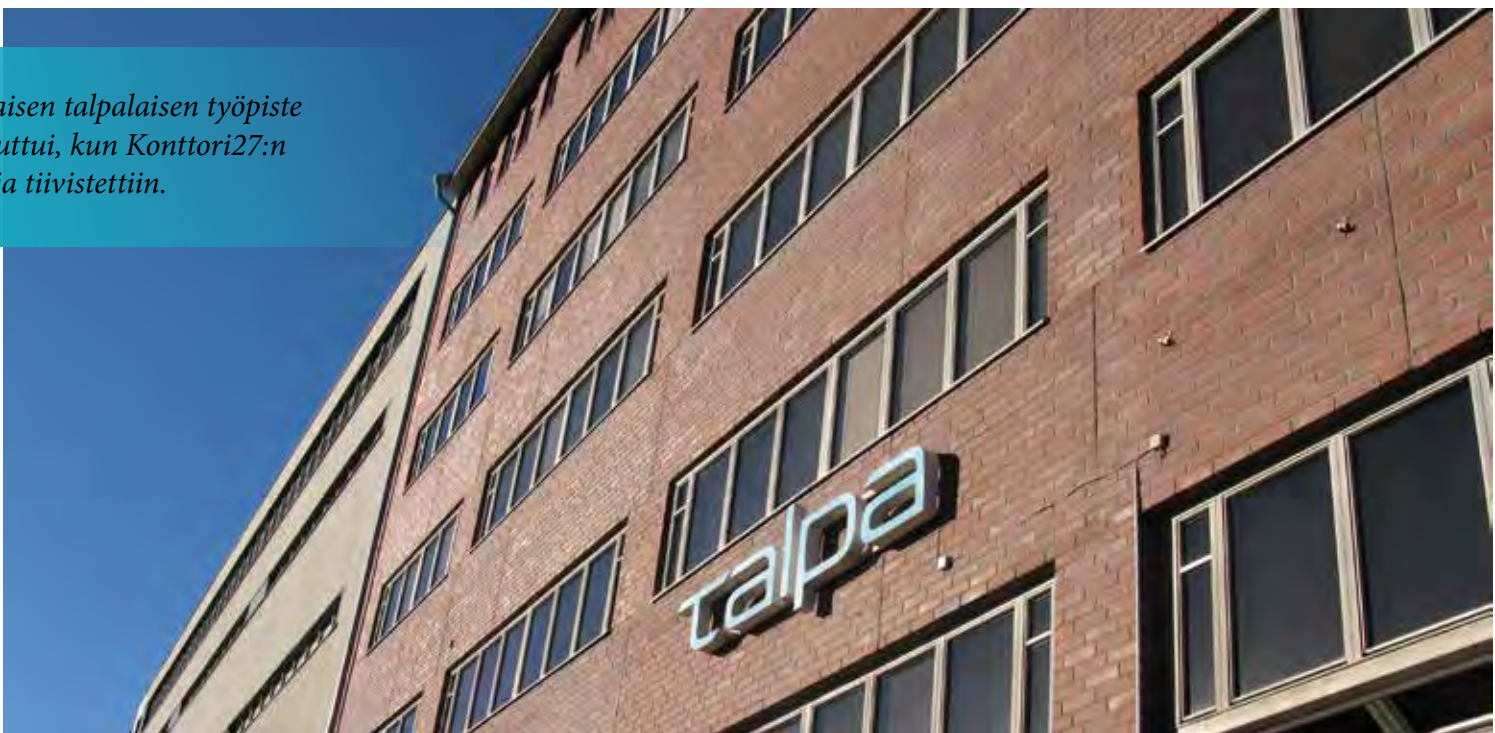
Talpan hallinto vastasi keskitetyn asiakaspalvelun suunnittelutyöstä yhdessä muiden osastojen kanssa. Vuoden 2016 alussa käyttöön otettavan asiakaspalvelun tarkoituksena on yhden luukun periaatteella palvella sekä kuntalaisasiakkaita että kaupunkikonsernin sisäisiä virasto-, liikelaitos- ja osakeyhtiöasiakkaita.

Asiakkaat olivat myös keskiössä, kun vuoden 2015 aikana suunniteltiin uudet tuotteet, hinnat ja palvelukuvaukset. Uudet hinnat otetaan käyttöön vuoden 2017 alusta lukien

Uudistuksen tavoitteena oli kohdentaa kustannukset oikeammin ja selkeämmin kullekin tuotteelle sekä tuoda erityisesti läpinäkyvyyttä tuotteisiin, mikä osa tuotteesta on puhdasta it-kustannusta ja mikä osuus varsinaista Talpan palvelua. Uudistus tukee jatkossa myös kustannusten oikeudenmukaisempaa jakautumista.

Hallintopäällikkö Päivi Turpeinen

Jokaisen talpalaisen työpiste muuttui, kun Konttori27:n tiloja tiivistettiin.



Muutokseen tähdättiin tarkalla suunnitelmalla



*Työhyvinvointitoimintaa
ylläpidettiin vuoden aikana
esimerkiksi järjestämällä
henkilöstölle liikunnallinen tyhy-
iltapäivä Rastilassa.*

Talpassa oli vuoden 2015 lopussa yhteensä 387 työntekijää. Edelliseen vuoteen verrattuna henkilöstön määrä väheni 19 henkilöllä. Vakinaisen henkilöstön lähtövaihtuvuus oli 6,5 prosenttia. Yleisin syy palvelussuhteen päättymiseen oli eläköityminen. Vuoden aikana eläkkeelle jäi 16 talpalalaista.

Vakinaisen henkilöstön keski-ikä oli 49,2 vuotta. Talpa on edelleen hyvin naisvaltainen työpaikka: henkilöstöstä 88 prosenttia on naisia, miesten osuus on viime vuosina pysynyt suunnilleen samana.

Uutena osaamisen kehittämisen muotona Talpa järjesti mahdollisuuden aloittaa tradenomiopinnot Haaga-Helia ammatti-korkeakoulussa. Ensimmäisen lukuvuoden ohjelma suunniteltiin yhdessä oppilaitoksen kanssa vastaamaan Talpan tarpeita ja tavoitteena oli erityisesti lisätä kirjanpidon osaamista.

Talpa oli mukana liikuntaviraston organisoimassa Up- aktiivisempi päivä – hankkeessa, jonka tavoitteena oli lisätä liikkumista työpäivän aikana ja tauottaa pitkää istumista. Hankkeeseen osallistui noin 80 talpalaista ja ohjelmaan kuului myös luentoja liikkumisen merkityksestä työpäivän aikana sekä esimiehille järjestetty ideointityöpaja.

Talpan palkitsemisohjelman mukaisesti vuoden aikana palkittiin henkilöitä erinomaisista työsuorituksista. Kertapalkkiota tai tunnustuksia jaettiin yhteensä 155 kappaletta ja niihin käytettiin noin 107 000 euroa.

Vuosi 2015 oli muutokseen valmistautumista myös henkilöstön osalta. Organisaatiomuutosta valmistelevaan perustettiin Muutostyöryhmä, jossa henkilöstöä edustivat Talpan luottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutettu.

Myös pääluottamusmiehet kutsuttiin mukaan suunnittelemaan tulevaa organisaatiota. Organisaatiomuutosta käsiteltiin Talpan henkilöstötoimikunnassa, henkilöstöinfoissa ja osastojen kokouksissa. Helmi-intraan tehtiin oma muutossivusto, jossa henkilökunnalla oli mahdollista kysyä ja keskustella muutoksesta.

Talpassa kokeiltiin etätöyön tekemistä hallinto-osastolla loppuvuonna 2014. Kokemukset olivat sekä esimiesten että työntekijöiden puolelta myönteiset, joten säännöllisen etätöyön mahdollisuus otettiin vuonna 2015 käyttöön koko Talpassa esimies- ja asiantuntijatehtävissä.

Henkilöstöpäällikkö Suvi Tiilikainen

Toimintojen tehostaminen näkyi tuloksessa

Talpan tilikauden tulos oli 315 705 euroa ylijäämäinen. Sekä tuottoja (-0,9 %) että kuluja (- 2,1 %) kertyi vähemmän kuin oli ennakoitu.

Tulos on ennen kaikkea seurausta budjetoitua pienemmistä kustannuksista, mikä taas kertoo toimintojemme tehostumisesta. Myös tuotantovolyymit olivat suuremmat kuin ennakoimme.

Hyvästä tuloksesta hyvityksenä palautimme asiakasvirastoille ja -liikelaitoksille summan, joka osaltaan pienensi liikevaihtoa.

Talpan liikevaihto koostui kaupunkikonsernin sisäisistä palvelujen myyntituotoista. Liikevaihto pieneni edellisestä vuodesta hieman. Talpan kuluista 61,9 prosenttia (v. 2014: 62,5 %) muodostui palkoista ja henkilösivukuluista.

Talpa maksoi kaupungille korvausta sijoitetusta peruspääomasta kahdeksan prosenttia eli 56 000 euroa.

Irtaimen käyttöomaisuuden hankintoja toteutui yhteensä noin 360 000 euroa, mikä oli alle suunnitellun. Myös suunnitelman mukaiset poistot jäivät 48,6 prosenttia alle tulosbudjetin.

Tilikaudella toteutuneet hankinnat olivat atk-laitteita ja Kallion virastotalon asiakaspalvelukassan kalusteita.

Lisäksi tehtiin toimistokalustohankintoja, joita tarvittiin kun Konttori27:n työpisteitä tiivistettiin seitsemästä kerroksesta kuuteen.

Talouspäällikkö Pirjo Kivi

Palkanlaskentaosasto muutti toiseen kerrokseen 6. kerroksesta, joka tyhjennettiin kokonaan.



Talpan vuosi 2015 numeroina

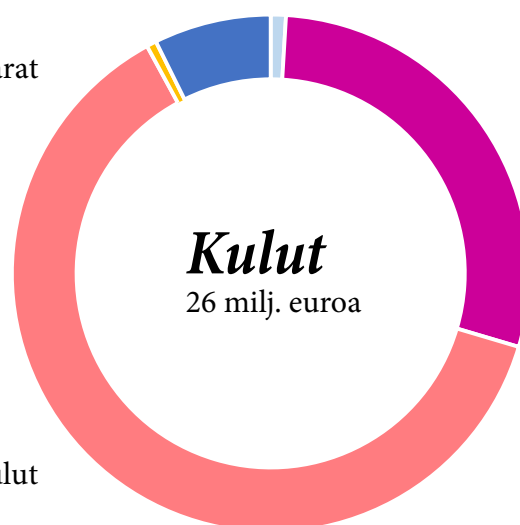
Tulos

	v. 2015	v. 2014
<i>1 000 euroa</i>		
LIKEVAIHTO	26 645	26 919
Liiketoiminnan muut tuotot	51	44
Varsinaiset kulut	-26 205	-26 794
Poistot	-119	-109
Liikelyläämä/alijäämä	372	60
Rahoitustuotot ja -kulut	-56	-56
Tilikauden ylijäämä/alijäämä	316	4



- Kirjanpito- ja maksuliikenne
- Laskutus
- Ostolaskut
- Palkanlaskenta

- Aineet, tarvikkeet ja tavarat
- Palvelut
- Henkilöstökulut
- Muut kulut
- Liiketoiminnan muut kulut



Talpan vuosi 2015 numeroina

Volyymit

	v. 2015	v. 2014
<i>1 000 kpl</i>		
Lähetetyt laskut, maksumuistutukset ja perintätoimeksiannot	1 486	1 465
Ostolaskut	792	778
Palkka- ja palkkiolipukkeet	777	790

Sähköisyys

	v. 2015	v. 2014
<i>% kaikista</i>		
Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut	13,6	13,0
Sähköisesti ilmoitetut poissaolot	67,9	67,2
Sähköiset palkkalipukkeet	69,9	64,4

Henkilöstö

	v. 2015	v. 2014
Henkilötyövuodet	365	381
Henkilöstön keski-ikä, v.	49,2	49,1
Naisten osuus vak. henkilöstöstä, %	88,0	88,0
Koulutuspäiviä, pv/hlö	3,0	3,0



talpa

Helsingin kaupungin taloushallintopalvelu -liikelaitos

Käyntiosoite	Sörnäisten rantatie 27 A
Postiosoite	PL 230, 00099 Helsingin kaupunki
Puhelinvaihtde	09 310 2500
Asiakaspalvelu	09 310 25300

www.hel.fi/talpa



Helsingin kaupunki
Taloushallintopalvelu

talpa

Vuosikertomus

2014

> Kertomus Talpan vuodesta 2014



Rohkeasti ja yhdessä kohti uutta	s. 2
E-lasku kasvatti suosiotaan	s. 3
Ennätysmäärä kaupungin ostolaskuja	s. 4
Tilinpäätöksen aikataulua kiristettiin	s. 5
Uusia asiakkaita ja uusia työtovereita	s. 6
Talpalainen osaa ja voi hyvin	s. 7
Asiakkuuksien hallinnasta asiakasyhteistyöhön	s. 8
Mittavia kaupunkitasoisia järjestelmämuutoksia	s. 9
Uudet asiakkuudet lisäsivät liikevaihtoa	s. 10
Talpan vuosi numeroina	s. 11



Rohkeasti ja yhdessä kohti uutta

Vuosi 2014 oli Talpan yhdestoista toimintavuosi. Itse aloitin työt Talpan toimitusjohtajana maaliskuussa - ja yhdessä muiden talpalaisten kanssa koin vuoden mittaan monia ilon ja onnistumisen hetkiä. Opimme rutkasti uutta muun muassa osakeyhtiöiden perustamisen merkeissä.

Entistä yhtenäisemmän Talpan eteenpäin viemiseksi aloitimme johtoryhmän kanssa yhteisen valmennuksen, samoin esimiesten kanssa kevät- ja syksyseminaarit lähtivät liikkeelle. Näillä yhteisillä päivillä varmistamme, että kaikki osapuolet tulevat kuulluksi ja jo valmisteluvaiheessa suunnitteluun mukaan. Näin rakennamme yhdessä Talpaa, jossa toimintatavat ovat varmasti yhtenäiset ja jossa tieto ja osaamisen kulkevat sujuvasti, osastorajoista välittämättä.

Olen varma, että talpalaisten tyytyväisyys työhön ja johtamiseen, jatkuva oppiminen ja kasvava luottamus omaan osaamiseen näkyvät myös asiakkaalle tasaisempana ja laadukkaampana palvelukokemuksena.

Suoritemäärät saavuttivat vuonna 2014 ennätyksensä niin ostolaskuissa, laskutuksessa kuin palkanlaskennassakin, vaikka vielä alkusyksystä tilanne näytti asiakkaittain toiselta. Loppuvuosi kuitenkin muutti tilanteen ja prosessimme läpi virtasi ennätysmäärät suoritteita. Tähän vaikuttivat uudet asiakkaamme – Helsingin Satama, Staran tuntipalkkalaskenta sekä työväenopistojen kurssilaskut.

Uuden asiakasyhteistyömallin periaatteet saatiin luotua ja mallin toimivuutta pääsemme tarkistelemaan vuoden 2015 aikana.

Uudet osakeyhtiöt työllistivät Talpalaisia tasaisesti jokaisella osastolla ja vaikka aikataulut järjestelmien suhteen olivat erittäin tiukat, selviydttiin kaikesta hienosti ja kunnialla. Olimme mielessämme varmasti jo varautuneet tiukempiinkin tilanteisiin, mutta yhteistyö sujui sekä asiakkaiden että järjestelmätöimittajien suuntaan ja tämä edesauttoi kaikkia selviämään urakasta.

Osallistuimme vuoden aikana myös pienimuotoiseen palvelujen benchmarking- tutkimukseen ja saimme vahvistusta siitä, että tehdyt kehitystoimet esimerkiksi ostolaskujen prosessissa ovat tuottaneet tulosta. Suuntamme on oikea. Palvelujen hinnoittelujen uudistaminen oli myös agendalla, tämä työ ja palvelukuvausten laadinta jatkuu vuoden 2015 puolella.

Aika, jossa nyt elämme kaikkine uudistuksineen, on todella mielenkiintoinen. Tulevaisuuteen on maalailtu etenkin valtion taholta monia uudistuksia, joiden etenemistä seuraamme Talpassa tarkasti. Olemme valmiina toimintaympäristön muutokseen – ja ehdottomasti näemme niissä enemmän mahdollisuuksia kuin uhkia!

> **Talpa -
osaavasti
yhteistyössä**

Talpan toimitusjohtaja
Tuija Kuivalainen



Valokuva: Arto Wikari / Helsingin kaupungin aineistopankki



E-lasku kasvatti suosiotaan

Vuonna 2014 laskutusosastolta lähetettiin 1 241 554 myyntilaskua. Se on noin 14 000 enemmän kuin edellisenä vuonna. Myyntireskontralaskujen määrä oli 14 891 kpl, joka on noin 11 000 enemmän kuin vuonna 2013. Huima nousu selittyi pääosin Helsingin Sataman siirtymisestä laskutusosaston asiakkaaksi. Vapaakortteja myönnettiin enemmän kuin koskaan aiemmin: 3 778 kappaletta.

Prosessin alkupään sähköistys eteni tavoitteen mukaisesti: Lähetetyistä laskuista ainoastaan 21 838 osalta myyntitilaus tallennettiin manuaalisesti Talpan laskutusosastolla. Se on 1,76 prosenttia lähetetyistä laskuista. Vuonna 2013 vastaava prosenttiosuus oli 2,64.

Uusina myyntitilausliittyminä otettiin käyttöön suomenkielisen työväenopiston ja ruotsinkielisen työväenopiston Kursor-liittymät. Uusien liittymien myötä kurssilaskutus, yhteensä lähes 50 000 laskua siirtyi virastoista Talpalle. Myyntitilausliittymää kiinteistöviraston maanvuokrajärjestelmästä suunniteltiin ja testattiin edelleen vuonna 2014.

Laskutusosasto kampanjoi elo-lokakuun aikana näkyvästi kuluttajan e-laskutuksen lisäämiseksi. E-laskutuksen eduista kerrottiin asiakkaille erillisellä värillisellä saatekirjeellä laskujen yhteydessä. Lisäksi kaupungin virastojen toimipisteisiin painatettiin ja jaettiin 600 julistetta. Kampanja tehoi, ja vuoden 2014 aikana sähköisten laskujen osuus nousi 2,5 prosenttiyksikköä eli 20,3 prosenttiin lähetettyjen laskujen määrästä.

Laske-järjestelmän asiakasrekisterin osalta odotimme, että viikoittaiset päivitykset muuttuneiden väestötietojen osalta voitaisiin ottaa uudelleen käyttöön

kevään 2014 aikana. Näin ei kuitenkaan käynyt, joten virheelliset osoitetiedot aiheuttivat lisätyötä koko vuoden ajan.

Laskutusosaston prosessitavoitteena vuonna 2014 oli päivitetyn prosessikuvauksen kertaaminen yhdessä oman ja asiakasvirastojen henkilöstön kanssa. Koko laskutusosaston henkilöstön prosessiosaaminen kartoitettiin joulukuussa prosessia koskevalla digium-kyselyllä. Prosessin kertaamista asiakasvirastojen kanssa tullaan jatkamaan vuonna 2015.

Laskutusosastolla toteutettiin vuonna 2014 kaksi organisatorista muutosta: rekisterit -palvelualue vakinaistettiin ja siirrettiin ostolaskuosaston organisaatioon 1.10.2014. Laskutusosastolta siirtyi ostolaskuosastolle viisi työntekijää. Lokakuun alussa siirrettiin kaksi järjestelmävastaavan vakanssia hallinto-osastolta laskutusosastolle.

Laskutusosasto osallistui muiden osastojen tapaan tilinpäätöksen nopeuttaminen -projektiin sekä Palmian ja Helsingin Sataman yhtiöittämiseen liittyviin osakeyhtiö-projekteihin. Lisäksi laskutusosasto käynnisti yhteistyössä hallinto-osaston kanssa projektin, jonka tavoitteena on uusia asiakaspalvelujärjestelmä asiakasmaksulaskutuksen palvelualueella vuonna 2015.

Myyntilaskujen verkkovälityspalvelu kilpailutettiin yhteistyössä hankintakeskuksen, rakennusviraston, Staran, HKL:n ja Sataman kanssa. Perintäpalveluiden hankinta toteutettiin yhteistyössä kaupunginkanslian oikeuspalveluiden kanssa.

> > **Talpa lähetti
1,2 miljoonaa
laskua**





Ennätysmäärä kaupungin ostolaskuja

Vuoden 2013 marraskuussa alkanut Talpan yhteinen tilinpäätösprosessin nopeuttamisprojekti jatkui vuodelle 2014. Jo vuoden 2013 tilinpäätöksen yhteydessä toteutettiin ostolaskuosastolla tilinpäätöstöiden seuranta, minkä pohjalta suunniteltiin vuoden 2014 kuukausikatkojen, välitilinpäätöksen ja tilinpäätöksen nopeutetut aikataulut.

Vuoden 2014 alusta alkoi Sataman asiakkuus ostolaskupalveluissa. Asiakkuus aloitettiin työnjaolla, jossa ostolaskujen käsittelyjärjestelmän master-toiminnot suoritetaan poikkeuksellisesti Satamassa Talpan sijaan. Vuoden aikana valmistauduttiin erillisissä projekteissa myös Sataman ja Palmian yhtiöittämiseen. Muutokset järjestelmiin ja prosesseihin toteutettiin aikataulussa, joten yhtiöittämiset onnistuivat osaston näkökulmasta hyvin.

Kaupunkitasoinen Tilauksesta maksuun -hanke jatkui vuonna 2014. Osaston edustajat osallistuivat tilausrekisterin, ostolaskujen, sisäisen laskutuksen, harmonisoinnin ja raportoinnin osaprojekteihin. Vuoden aikana päätettiin, että mikäli kaupunkitasoinen tilausrekisteri toteutetaan, se sijoitetaan ostolaskuosaston yhteyteen.

1.10.2014 alkaen ostolaskuosastolla aloitti uusi rekisterit-palvelualue. Palvelualue muodostui laskutusosastolta siirretystä asiakas- ja nimikerekisteristä sekä kirjanpito- ja maksuliikenneosastolta siirretystä toimitajarekisteristä. Toteutuessaan myös tilausrekisteri sijoitetaan palvelualueelle.

Laske-järjestelmän rekistereiden keskittämällä yhdelle palvelualueelle halutaan saavuttaa synergiahyötyjä niin osaamisen, järjestelmien ja prosessien kehittämisen kuin tuottavuudenkin alueilla. Samalla voidaan ottaa huomioon vaarallisten työyhdistelmien estäminen taloushallintopalvelun laskutus- ja ostolaskuprosesseissa.

Vuoden 2014 aikana käsiteltiin 777 584 ostolaskua (ja 6249 Soten Sap-laskua), mikä on suurin toteutunut suoritemäärä Talpan toiminnan aikana. Myös prosessin sähköistymistä kuvaavat luvut ovat kaikkien aikojen suurimmat. Automaattisesti täsmäytyneitä ostolaskuja oli 13 prosenttia kaikista ostolaskuista. Verkkolaskujen osuus kaikista ostolaskuista oli 73,1 prosenttia.



***Verkkolaskujen
osuus 73 %***





Tilinpäätöksen aikataulua kiristettiin

Vuosi alkoi tilinpäätöksen töiden ja aikataulujen tarkemmalla seurannalla kaupungin tilinpäätöksen nopeuttamisprojektissa asetettujen tavoitteiden pohjalta. Projektissa esille nousseita pullonkauloja alettiin työstää heti keväällä ja toukokuussa asetettiin uudet tilinpäätöksen aikataulutavoitteet.

Tavoitteisiin kuului myös kuukausikirjanpidon kehittäminen, joten kuukausikatkojen seuranta varten perustettiin syksyllä sähköinen työtila. Työtilassa aloitettiin virastojen ja liikelaitosten kuukausikirjanpidon ja kuukausikatkoihin liittyvien töiden seuranta. Pilottina toimi opetusvirasto, jonka kanssa testattiin työtilaa ja seurantataulukoita. Tavoitteena on laajentaa seuranta kaikkiin virastoihin ja liikelaitoksiin kanssa vuoden 2015 alusta.

Keväällä aloitettiin valmistautuminen tuleviin yhtiöittämissiin ja osakeyhtiö-asiakkuuksiin. Syksystä alkaen asiantuntijoita osallistui erilaisiin Talpan projektiryhmiin joissa rakennettiin Laske- ja muut järjestelmät osakeyhtiöasiakaita varten. Syksyllä koulutettiin henkilöstöä osakeyhtiökirjanpidon perusteisiin. Myös Oy-asiakkaiden palvelun sisältöä ja työnjakoja muokattiin.

Maksuliikenteessä jatkettiin prosessin kehittämistä päivittämällä sisäisiä työohjeita ja prosessikuvauksia. Yhdessä ulkopuolisen konsultin kanssa tunnistettiin

vaarallisia työyhdistelmiä läpikäymällä prosessin kehittämistarpeita, joiden työstämistä jatketaan vuonna 2015.

Maksuliikenneohjelman päivityksen myötä otettiin käyttöön mm. tiliotteiden monitorointipiirre, jolla pystytään seuraamaan tiliöintien automaatioastetta. Verkkomaksamiseen liittyvät projektit työllistivät maksuliikenteen asiantuntijoita.

M2-järjestelmän mobiiliominaisuuksia pilotoitiin ottamalla käyttöön sähköinen ajopäiväkirja. M2:een vietävien kuittien valokuvausta matkapuhelimella, lähettämistä ja liittämistä M2:een testattiin ja sen käyttöönottoa laajennetaan tulevana vuonna.

Lokakuusta alkaen ulkoisen ja sisäisen laskennan järjestelmävastaavat siirtyivät kirjanpito- ja maksuliikenneosastolle tavoitteena Laske-järjestelmän kehittämisen tehostuminen. Laske-järjestelmän kehitystyötä jatkettiin sekä omin voimin että kaupunginkanslian vetämän muutoshallintaryhmän kanssa. Lisäksi järjestelmävastaavia työllistivät kaupunkiyhteiset hankkeet, kuten taloussuunnittelujärjestelmän uudistus sekä tilauksesta maksuun -projektin osakokonaisuudet sisäinen laskutus ja SAP-harmonisointi.



*Kuukausikatkojen
seuranta tehostui*





Uusia asiakkaita ja uusia työtovereita

Talpa sai uusia asiakkaita ja talpalaiset uusia työtovereita, kun Staran tunti-palkanlaskenta siirtyi Talpan hoidettavaksi vuoden 2014 alussa. Muutoksen yhteydessä kuusi palkkasihteeriä muutti Talpan tiloihin helmikuussa.

Uudet kunnalliset virka- ja työehtosopimukset tulivat voimaan maaliskuun alussa, joten alkuvuoden aikana palkanlaskentaosastolla valmistauduttiin muutoksiin, jotka vaikuttivat vuosilomapalkan laskentaan, erityisesti osa-aikatyön osalta. Sopimuskauden ensimmäiseen jaksoon sisältyy yksi 20 euron yleiskorotus, mikä toteutettiin heinäkuun alussa.

Syksyn aikana valmistauduttiin osakeyhtiöasiakkaiden tuloon. Toiminnan ja prosessien kehittäminen jatkui palkanlaskentaosastolla niin osaston sisäisenä työnä kuin yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Kaikilla palvelualueilla seurattiin vuoden aikana erityisesti kahta asiaa: maksumääräyspalkkojen lukumääriä ja syitä sekä Kelan mahdollisia hylkypäätöksiä sekä niiden syitä.

Palkkakirjanpidon osalta jatkettiin palkan takaisinperintä -prosessin selvittämistä ja yhtenäisten ohjeiden tekoa. Tätä kehittämistyötä tehtiin yhteistyössä mm. kaupunginkanslian oikeuspalveluiden kanssa. Yhteisenä tavoitteena on vähentää takaisinperintöjä, ja saada aikaan toimiva käytäntö.

Työnantajan sähköinen päiväraha-asiointi (nk. eSARA) pilotoitiin kolmella palvelualueella. Pilotointi onnistui hyvin, ja eSARAN käyttöönotto laajentuu kaupungin hallinnossa kevään 2015 aikana.

Palkkionmaksuprosessi päivitettiin osaston sisällä työryhmätyönä. Keskusvaalilautakunnan edustajien kanssa käytiin läpi toimintatavat yhteistyön tiivistämiseksi ja myös yhteisten ohjeiden päivittäminen aloitettiin kevään vaaleja varten.

Alkusyksyn aikana käynnistettiin toinen palkkahallinnolle suunnattu taloushallinnon ammattitutkinto oppisopimuskoulutuksena. Koulutus järjestetään yhteistyössä opetusviraston oppisopimusyksikön ja Edupolin kanssa.

Palkanlaskentaosaston suoritteet olivat edelleen kasvussa. Kuukausipalkkalipukkeita tuotettiin 573 080 kappaletta (571 501 v. 2013) ja opettajien palkkalipukkeita 70 625 (69 563 v. 2013). Palkkiotapahtumia tuotettiin 18 488 kappaletta (17 197 v. 2013), mikä on 7,5 prosenttia enemmän edellisvuoteen verrattuna.

Tuntipalkkalipukkeiden lukumäärä oli laskussa. Ilman rakentamispalveluiden tuntipalkkalaskelmia tuotettiin tuntipalkkalipukkeita 1670 kappaletta edellistä vuotta vähemmän. Rakentamispalveluiden asiakkaaksi tulo kasvatti kuitenkin tuntipalkkaisten kokonaislipukemäärän 40 296 kappaleeseen.

Sähköisten poissaoloilmoitusten lukumäärässä saavutettiin 6 prosentin kasvu. 67,2 prosenttia (63,4 % v. 2013) poissaoloista ilmoitettiin sähköisesti. Sähköisten palkkalaskelmien osuus nousi 62,2 prosentista 64,4 prosenttiin.



64,4 %
palkkalipukkeista
sähköisiä



Talpalainen osaa ja voi hyvin

Talpassa oli vuoden 2014 lopussa yhteensä 406 työntekijää. Henkilöstön kokonaismäärässä ei tapahtunut oleellisia muutoksia vuoden 2014 aikana, mutta vakinaisten työntekijöiden määrä väheni 10 henkilöllä. Henkilöstön ikäjakauma ja sukupuolirakenne pysyivät ennallaan edellisiin vuosiin verrattuna. Talpalaisista hieman yli puolet (60 %) oli täyttänyt 50 vuotta. Miesten osuus henkilöstöstä on vuosittain hieman kasvanut ja vuonna 2014 miehiä oli 12 prosenttia.

Osaamisen kehittäminen jatkui suunnitelmallisesti. Koulutussuunnitelmaan kirjattujen henkilöstökoulutusten toteutumista arvioitiin säännöllisesti sekä Talpan että osastojen johtoryhmissä. Tavoitteeksi asetettu vähintään kolme koulutuspäivää henkilöä kohti toteutui.

Vuoden aikana järjestettiin myös osastojen esitelypäiviä, joiden tavoitteena oli tehdä Talpan tehtäviä, prosesseja ja henkilöstöä tunnetuiksi yli osastorajojen. Johtamista ja esimiestyötä vahvistettiin johtoryhmävalmennuksella, esimiespäivillä sekä esimiestyötä tukevilla koulutuksilla.

Työhyvinvointia edistettiin kaupungin työhyvinvointiohjelman mukaisesti. Työhyvinvoinnin painopisteinä toiminnassa olivat:

- Työyhteisöjen toimivuus ja johtaminen
- Terveelliset työolot, turvallinen työpaikka ja omat voimavarat
- Osaaminen ja työnhallinta

Työkykyasioissa pyrittiin tehostamaan Talpan ja työterveyskeskuksen yhteistyötä ja lisäämään esimiesten valmiuksia toteuttaa varhaisen tuen

mallia. Myös työoloihin pystyttiin vaikuttamaan ergonomiaa tukevilla hankinnoilla, joihin käytettiin noin 78 000 euroa.

Osastot järjestivät henkilöstölleen Tyhy-päiviä ja lisäksi kaikilla oli mahdollisuus osallistua koko Talpan yhteiseen liikunnalliseen päivään, joka järjestettiin Myllypuron liikuntamyllyssä.

Helsingin kaupunki siirtyi käyttämään Kunta10-kyselyä aikaisemman työhyvinvointikyselyn sijaan. Talpan henkilöstöstä 85 prosenttia vastasi kyselyyn ja tulokset olivat koko kaupunkiin verrattuna keskitasolla. Tutkimusaineistosta saadaan hyödyllistä tietoa työhyvinvoinnin kehittämiseen seuraavina vuosina.

Henkilöstöpäällikkö
Suvi Tiilikainen



> ***Jokaisella talpalaisella vähintään kolme koulutuspäivää***



Asiakkuuksien hallinnasta asiakasyhteistyöhön

Talpan asiakkaina oli valtaosa Helsingin kaupunkikonsernin virastoista ja liikelaitoksista, yhteensä 33 virastoa ja liikelaitosta sekä yksi osakeyhtiö. Uusina asiakkuuksina vuoden 2014 alusta Talpaan siirtyivät Helsingin Sataman taloushallintopalvelut sekä Helsingin kaupungin rakentamispalvelun, Staran, tuntipalkanlaskenta.

Vuonna 2014 kehittämisen painopisteitä olivat Talpan asiakkuudenhallintamallin uudistaminen ja asiakasyhteistyötapojen yhtenäistäminen. Lisäksi muokattiin asiakastyytyväisyyskyselyä, jota oli lähes sellaisenaan toteutettu vuodesta 2005 asti.

Uudistusten pohjaksi selvitettiin huhtikuussa henkilöstöltä, minkälaista on Talpan arki asiakasrajpinnassa, miten yhteistyö virastojen kanssa sujuu ja mitä kehittämisalueita talpalaiset omassa tai asiakkaan toimintatavoissa mahdollisesti näkevät.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä tutkittiin lokakuussa. Uudistetulla kyselyllä haluttiin entistä paremmin saada esille asioita, jotka vaativat kehittämistä Talpan palvelutuotannossa tai asiakaslähtöisyydessä. Myös kyselyn kohderyhmää tarkennettiin. Asiakastyytyväisyyden yleisarvosana nousi aikaisemmista vuosista ollen 3,81.

Uuden asiakasyhteistyömallin tavoitteena on karsia toimintojen ja prosessien päällekkäisyyksiä sekä tehostaa tiedonkulkua asiakkaalle ja myös Talpan sisällä.

Kullekin asiakkaalle määriteltiin oma vastuukilö tai -henkilöt, joiden vastuulla on yhteistyön toteuttaminen käytännössä eli esimerkiksi määrittellä asiakastapaamisten sisältö, edistää tiedonjakamista Talpassa, pitää yhteyttä asiakkaan edustajiin sekä vastata palvelusopimusten sisällöstä, työnjaon ja vastuiden kehittämisestä.

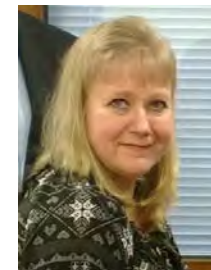
Asiakastiedon ja -ymmärryksen lisäämiseksi käynnistettiin sisäiset tilaisuudet, joissa ennen asiakastapaamisia kootaan Talpan kaikilta osastoilta nimenomaan tätä asiakasta koskevat, ajankohtaiset asiat. Lisäksi sovittiin asiakasyhteistyöasioiden käsittelystä Talpan johtoryhmässä kerran kuukaudessa.

Uudesta asiakasyhteistyömallista viestitettiin myös sisäisessä lehdessä, Takussa, Talpan asiakastiedotteessa sekä jo perinteeksi muodostuneessa Talpa-päivässä. Lisäksi Talpan henkilöstöinfoissa korostettiin asiakasyhteistyön tärkeyttä ja tavoitetta yhteistyön tiivistämiseksi ja vuorovaikutuksen lisäämiseksi. Kaikilla talpalaisilla on pääsy asiakaskohtaisiin työtiloihin, jossa esimerkiksi tapaamisten muistioita ja muuta, asiakkaan kanssa yhteistä, tietoa jaetaan.



**Asiakastyytyväisyys
kaikkien aikojen
korkein**

Hallintopäällikkö
Päivi Turpeinen



Mittavia kaupunkitasoisia järjestelmämuutoksia

Talpan tietohallinto osallistui vuonna 2014 Helsingin Satama Oy:n ja Palmiasta eriytyneen Helsingin kaupungin Palvelut Oy:n yhtiöittämisprojekteihin. Molemmissa hankkeissa tehtiin mittavia järjestelmämuutoksia.

Tietohallinto oli mukana toteuttamassa Talpan lisäksi useampaa muutakin hallintokuntaa koskevaa myyntilaskujen verkkovälityspalvelun uusimista yhdessä Talpan laskutusosaston ja palvelutoimittajan kanssa.

Matkahallintaohjelman mobiilikäyttöä laajennettiin yhteistyössä Talpan M2-tiimin kanssa mm. ottamalla käyttöön sähköinen ajopäiväkirja.

Talpan tietohallinto oli mukana myös kaupunkiyhteisessä toiminnassa osallistumalla Helsingin kaupungin Tietotekniikkaohjelman 2015-2017 määrittelytyöpajoihin sekä Prosessi- ja kokonaisarkkitehtuuriverkoston työpajoihin.

Tietohallinnon henkilövahvuus pieneni syksyllä 2014, kun Laske-järjestelmän kolme järjestelmä-vastaavaa siirtyivät Talpan sisällä työskentelemään osastoille. Siirrolla haluttiin viedä järjestelmäosaimista lähemmäs palvelutuotantoa.

Vuoden 2014 lopussa Talpan omistuksessa ja vastuulla oli seuraavat tietojärjestelmät:

- Basware Invoice Processing (BIP)
- Basware maksuliikenne, IHB sekä eOffice
- CPU-palvelukassa
- Basware FPM
- M2-matka- ja pienkulujärjestelmä
- myyntilaskujen välityspalvelu
- Tasa-arkistojärjestelmä

Kaupunkiyhteisten tietojärjestelmien omistajuutta, vastuita ja tehtäviä selkiytettiin yhteistyössä kaupunginkanslian kanssa ja aloitettiin mm. tietojärjestelmien seurantakokoukset.

Tietohallintopäällikkö
Tomi Liimatainen



**> Laske-järjestelmä-
vastaavat siirtyivät
osastoille**



Uudet asiakkuudet lisäsivät liikevaihtoa

Talpan talousarvion sitovana tavoitteena oli positiivisen tuloksen saavuttaminen. Tilikauden tulos muodostui ylijäämäiseksi ollen 3 558,82 euroa. Tulokseen pääsemisen suurimpana vaikeutena oli kattaa palvelujen lähes miljoonan euron edellisvuotta suuremmat kulut. Kuluerän odottamaton kasvu koostui erityisesti tietojärjestelmiin liittyvien palvelujen arvioitua suuremmasta kulujen noususta. Tämä katettiin uusien asiakkuuksien tuomalla liikevaihdon kasvulla sekä säästöillä henkilöstömenoissa.

Liikelaitoksen tulot koostuvat palvelujen myynneistä Helsingin kaupungin kaupunkikonsernille. Tuotot toteutuivat 0,56 miljoonaa edellisvuotta suurempana, suurimmalta osin asiakasmäärän kasvun vuoksi nousseista palvelujen myynnistä.

Loppukesällä toteutettiin Talpan taloustoimintojen benchmarking -tutkimus yhdessä Ernst & Yongin kanssa. Mukana oli kymmenen asiakasvirastoa.

Banchmarking –tutkimuksen pääasiallinen tavoite oli kasvattaa ymmärrystä Talpan tuottamien palvelujen nykytilasta ja kustannustasosta sekä samalla tuottaa tietoa prosessikehityksen ja palvelujen hinnoittelun uudistamisen tueksi.

Tutkimusraportin perusteella todettiin, että:

- palvelusopimukset vaihtelevat asiakkaittain
- asiakkaat saavat yksilöllistä palvelua
- järjestelmäkustannukset ovat kustannusrakenneessa korkeahkot
- prosessien kehittämiseksi tehty työ näkyy tuloksissa

Kokonaisuutena Talpan palvelujen tehokkuus asetui keskiarvoiseksi lukuun ottamatta ostolaskujen prosessia, jonka tulokset olivat hyvät.

Talpessa aloitettiin palvelujen hinnoittelumallin uudistamistyö, jonka tarkoituksena on tuottaa läpinäkyvä ja yksiselitteinen palvelujen hinnoittelumalli. Mallilla haetaan ratkaisua, jolla Talpan virasto- ja kunnallisten liikelaitosten sekä osakeyhtiöasiakkaiden asema turvataan sekä palveluhintoihin sisältyvät, koko ajan korostuvat, järjestelmäkustannukset eritellään näkyviksi. Samalla uudistetaan henkiökunnan työajan seurantajärjestelmä vastaamaan hinnoittelumallissa tarvittavaa työajanseurantaa. Uusittu palvelujen hinnoittelumalli ja työajanseuranta otetaan käyttöön vuoden 2016 alusta.

Sekä asiakkaille että johdolle raportoitiin säännöllisesti tuotettujen palvelujen määrät. Toimintavuonna luotiin palvelujen raportointia varten tietokanta, jonka avulla tiedot saadaan entistä nopeammin ja yksityiskohtaisemmin raportoitua asiakkaille. Tietokanta tukee myös Talpan omaa johtamista ja suunnittelua.



Taluspäällikkö
Pirjo Kivi

> **Hinnoittelun
uudistaminen
alkoi**



> Talpan vuosi 2014 numeroina

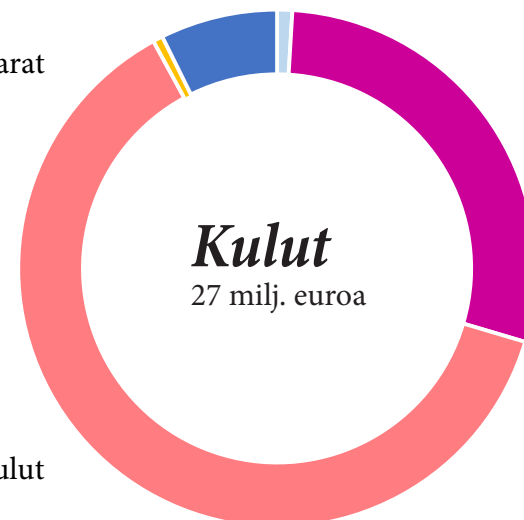
Tulos

	v. 2014	v. 2013
<i>1 000 euroa</i>		
Liikevaihto	26 919	26 357
Liikelylijäämä/alijäämä	60	56
Tilikauden tulos	4	0
Peruspääoman tuotto (8 %)	56	56
Varsinaisen toiminnan rahavirta	113	81
Investointien rahavirta	-85	-136
Vaikutus maksuvalmiuteen	-1 364	598



- Kirjanpito- ja maksuliikenne
- Laskutus
- Ostolaskut
- Palkanlaskenta

- Aineet, tarvikkeet ja tavarat
- Palvelut
- Henkilöstökulut
- Muut kulut
- Liiketoiminnan muut kulut



> Talpan vuosi 2014 numeroina

Volyymit

	v. 2014	v. 2013
<i>1 000 kpl</i>		
Lähetetyt laskut, maksumuistutukset ja perintätoimeksiannot	1 465	1 547
Ostolaskut	778	775
Palkka- ja palkkiolipukkeet	790	755

Sähköisyys

	v. 2014	v. 2013
<i>% kaikista</i>		
Kirjanpidon automaattiset tapahtumat	97,6	98,9
Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut	13,0	11,6
Sähköisesti ilmoitetut poissaolot	67,2	66,6
Sähköiset palkkalipukkeet	64,4	62,2

Henkilöstö

	v. 2014	v. 2013
Henkilötyövuodet	381	378
Henkilöstön keski-ikä, v.	49,1	49,8
Naisten osuus vak. henkilöstöstä, %	88,0	90,0
Koulutuspäiviä, pv/hlö	3,0	0,9



talpa

Helsingin kaupungin taloushallintopalvelu -liikelaitos

Käyntiosoite Sörnäisten rantatie 27 A

Postiosoite PL 230, 00099 Helsingin kaupunki

Puhelin +358 9 310 2500

www.hel.fi/talpa



Helsingin kaupunki
Taloushallintopalvelu



Toimintakertomus 2013

talpa

Sisällys

Toiminnot vähitellen tasapainoon	3	Toiminnan rahoitus	14
Talpan asiakaskunta ja tuotevalikoima laajenivat	4	Rahoitusasema ja sen muutokset	15
Kirjanpito ja maksuliikenne	5	Investointien toteutuminen	16
Ostolaskut	6	Toiminnallisten tavoitteiden toteutuminen	16
Palkanlaskenta	7	Osastojen toiminta ja toiminnalle asetettujen tavoitteiden toteutuminen	17
Laskutus	8	Sitovat toiminnalliset tavoitteet	18
Hallinto-osasto	9	Tuottavuuden kehitys ja siihen vaikuttaneet toimenpiteet	18
Liikelaitoksen hallinto ja päätöksenteko	10	Vuonna 2014: Entistä nopeammin, paremmin, tuottavammin, laadukkaammin	18
Arvio merkittävimmistä riskeistä	11	Talpa lyhyesti:	19
Tilikauden tuloksen muodostuminen	12	Talpan visio:	19
Kohti vihreämpää toimistoa	13		

Toiminnot vähitellen tasapainoon

Talpan vuoden 2013 toimintaa leimasi tilanteen ja toimintojen normalisointi edellisen vuoden poikkeuksellisesta tilasta. Vuoden 2012 tilinpäätöksen laatiminen oli vielä erittäin haasteellista, mutta sen jälkeen raportoinnissa päästiin tavoiteaikatauluun perintää lukuun ottamatta.

Vaikka Laskessa vielä oli keskeneräisiä toimintoja, voitiin vuoden 2013 kuluessa vähitellen siirtyä jatkuvan kehittämisen ja ylläpidon puolelle. Laske-järjestelmä ja Heta yhdessä muodostavat järjestelmäkokonaisuuden, joka antaa laajat mahdollisuudet talouden ja toiminnan seurannalle Helsingin kaupungissa.

Vuosi 2013 oli Talpan viides vuosi liikelaitoksena. Vuoden 2014 alussa tulee kuluneeksi 10 vuotta Helsingin kaupungin talous- ja palkkahallinnon keskittämistä. Tuottavuuden kasvu osoittaa selkeästi, että talous- ja palkkahallinnon keskittämisellä on saavutettu huomattavia kustannussäästöjä. Parhaaseen työn tuottavuuden kasvuun on päästy ostolaskuprosessissa, joka Talpaa perustettaessa hoidettiin isoissa virastoissa vielä manuaalisesti.

Raportoinnissa kirittiin tavoiteaikatauluun

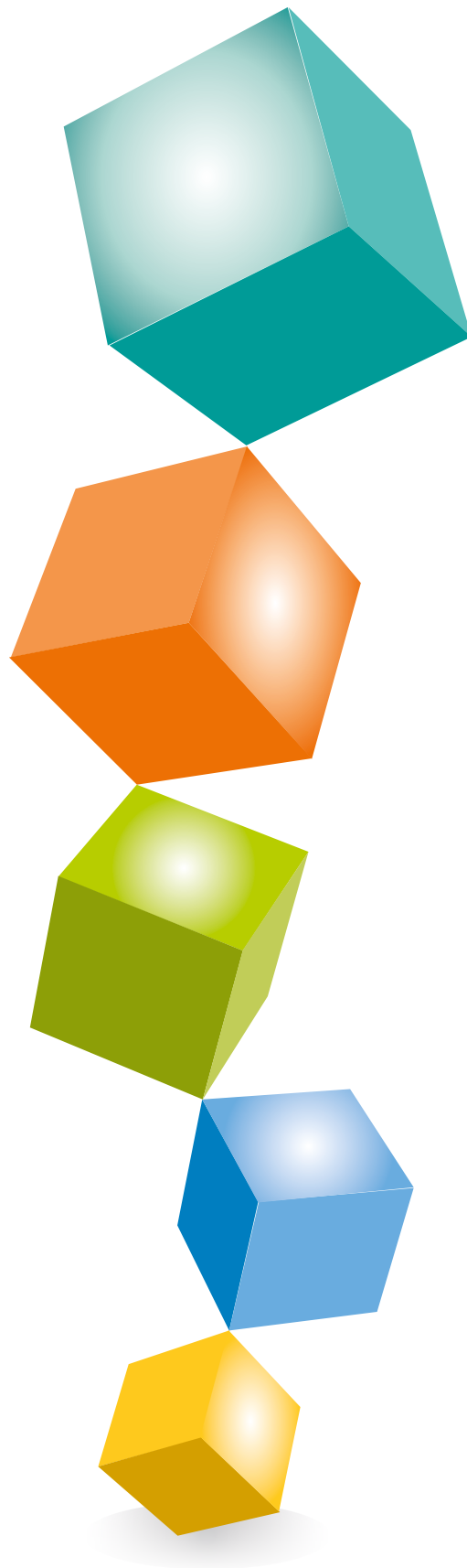
Toimintavuoden aikana Laske-järjestelmään tehtiin edelleen testauksia. Tietojärjestelmän keskeneräisyys vaikeutti palvelujen tuottamista muun muassa laskutusosastolla: vuosien 2012–2013 perintälaskut saatiin ajan tasalle vasta marraskuussa. Vuoden 2013 päättyessä konsolidointimodulin toiminnallisuudet oli lopullisesti todentamatta.

Raportoinnissa päästiin toimintavuoden aikana tavoiteaikatauluun. Tilanteen normalisoinnilla oli myös vaikutusta asiakastytyväisyyskyselyn tuloksiin, jotka palasivat jälleen Laske-järjestelmän käyttöönottoa edeltävälle tasolle.

Talpan 26,4 milj. euron liikevaihto koostui kaupunkikonsernin sisäisistä palvelujen myyntituotoista. Liikevaihto kasvoi 1,3 prosenttia edellisestä vuodesta. Liikevaihtoa kasvatti Palmian palkanlaskenta- ja myyntilaskutuspalvelujen siirtyminen Talpassa tuotettavaksi sekä tasauslaskutukseen siirtyminen, millä oikaistiin laskutus vastaamaan todellisia, toteutuneita suoritelmää.

Myös Talpan tuottavuus nousi ennakoitua enemmän. Edellisvuoteen verrattuna useimmissa tuoteryhmissä suoritelmäärät nousivat, samalla kun toteutuneet henkilötyövuodet laskivat. Liikelaitokselle asetettu nollatulostavoite ylittyi vain 152,07 euroa.

Helsingin kaupungin strategiaohjelman v. 2013–2016 pohjalta määriteltiin strategioiden toteuttaminen Talpan toiminnassa. Talpan strategiat painottuvat kaupungin strategiaohjelman ”Tasapainoinen talous ja hyvä johtaminen”



-kohtaan, jossa tavoitteina mainitaan mm.: talous tasapainottuu ja tuottavuus paranee, kaupunkikonsernia johdetaan kokonaisuutena ja tukipalveluja tuotetaan tehokkaasti.

Taloushallintopalvelun johtamisjärjestelmän mukaisesti liikelaitoksen strategiset tavoitteet ja niiden saavuttamiseksi tehtävät toimenpiteet kirjataan tuloskorttiin, jota seurataan Talpan toiminnan ja suunnittelun vuosikelloon kirjatun mukaisesti. Liikelaitoksen tuloskortin pohjalta tehtiin tuloskortit sekä osasto- että palvelualueitasoille.

Vuoden 2013 aikana kehitettiin erityisesti riskienhallintaa ja sisäistä valvontaa: riskienarviointi uusittiin hallintatoimenpiteiden kehittämisen näkökulmasta, toteutettiin itsearviointi kaikilla organisaation tasoilla ja luotiin jatkuvuudenhallinnan seurantajärjestelmä osaksi johdon raportointia.

Talpan palveluksessa oli vuoden 2013 lopussa 407 työntekijää, joista vakinaisia oli 375 ja määräaikaisia 32. Henkilöstömäärä kasvoi edellisestä vuodesta 5 henkilöllä.

Laskennallisia henkilötyövuosia toteutui 378, mikä oli yksi henkilötyövuosi enemmän kuin edellisenä vuonna. Ylityöt mukaan lukien henkilötyövuosia toteutui 379, kun edellisellä vuonna vastaava luku oli 381.

Helsingin kaupunkikonsernin talous- ja henkilöstöhallinnon keskittäminen jatkui. Edellisen vuoden alussa Talpan palvelujen piiriin siirtyi Palmia-liikelaitoksesta ostolaskupalvelut. Vuoden 2013 alussa keskittämistä jatkettiin vielä Palmian palkanlaskennalla ja myyntilaskutuksella. Vuoden 2013 alusta Palmiasta siirtyi Talpaan 16 henkilöä. Starasta siirtyi Talpaan tuntipalkanlaskenta ja samalla kuusi henkilöä.

Siirtyvät henkilöt huomioitiin myös tekemällä tarvittavia toimitilajärjestelyjä Konttori27:ssä, jossa on yhteensä 8205 m² seitsemässä kerroksessa. Lisäksi Kallion virastotalon ensimmäisessä kerroksessa on kirjanpito- ja maksuliikenneosaston yleisökassatoimintoja.

Talpan asiakaskunta ja tuotevalikoima laajenivat

Oiva Akatemia toteutti 19.–29.11.2013 Talpan palveluja koskevan asiakastyytyväisyyskyselyn sähköisenä kyselynä. Vuonna 2013 kyselyn otos oli 1 199 ja vastausprosentti 26.

Vuoden 2013 asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset kertoivat tyytyväisyyden nousseen takaisin normaalitasolleen oltuaan edellisvuonna historian alhaisin. Koko Talpan yleisarvosana oli 3,73 (vuonna 2012: 3,59).

Kaikilla osastoilla parhaat arvot saatiin henkilöstön palvelualltiudesta, ystävällisyydestä ja ammattitaidosta. Heikoimmat arvot saatiin ohjeiden selkeydestä ja palvelujen näkyvyydestä. Kysely on tehty vuosittain vuodesta 2005 alkaen ja toteutettiin tässä muodossa viimeistä kertaa. Asiakastyytyväisyyskysely on tarkoitus uudistaa vuonna 2014.

Uudistuvan kyselyn pohjaksi pyydettiin vastaajia kertomaan, mistä seikoista asiakkaan tyytyväisyys taloushallinnon palveluja kohtaan kostuu. 35 prosenttia vastaajista piti osaamista ja ammattitaitoa tärkeimpänä talous- ja palkanlaskentapalveluiden laatutekijänä. Seuraavaksi tärkein tekijä (14 % vastaajista) oli asiakaspalvelu ja ystävällisyys.

Talpan prosessi- ja sopimusyhteyshenkilöille järjestettiin asiakastilaisuus 21.5.2013, jossa oli läsnä yhteensä 90 asiakasta. Tilaisuudessa käsiteltiin tilivuoden laskutuskäytäntöä, seuraavan vuoden tuotteita ja hinnoittelua, asia-

kasraportointia, järjestelmien käyttöoikeuksien hallintaa, välitilinpäätökseen valmistautumista, muita prosessien ajankohtaisia asioita sekä lisäksi kerrottiin HR-neuvontayksikön perustamisesta henkilöstökeskukseen.

Talpan prosessi- ja sopimusvastuuhenkilöille järjestettiin jo perinteeksi muodostunut Talpa-päivä 29.10.2013, johon osallistui lähes 170 asiakkaan edustajaa. Tilaisuudessa käsiteltiin Talpan 10-vuotista kehitystä, varmistettiin laskenta- ja raportointijärjestelmien osaamista, kuultiin talous- ja suunnittelukeskuksen johdolla olevan tilauksesta maksuun -hankkeen viimeisimmät kuulumiset, keskusteltiin Talpan palvelusopimuksista ja hinnoittelusta, avattiin taustoja tietojärjestelmien muutostöille sekä luotiin katsaus verkkomaksamisen muutoksiin. Iltapäiväksi osallistujilla oli mahdollisuus osallistua valintansa mukaan eri osastojen järjestämiin tilaisuuksiin, joissa oli esillä prosessien ajankohtaisia asioita.

Asiakkaita tavattiin keväällä ja syksyllä asiakkuudenhallinnan johtoryhmissä yhteensä 18 kertaa. Asialistalla oli ajankohtaisten asioiden lisäksi mm. asiakasraportointi ja toteutuneet suoritemäärät, prosessien sujuvuus, seuraavan vuoden palvelusopimukset ja hinnoittelu ja mahdolliset odotettavissa olevat muutokset asiakkaan toiminnassa. Asiakkuudenhallinnan johtoryhmien lisäksi osastot toteuttivat prosesseittain asiakastapaamisia, joissa käytiin läpi pro-

sesseihin tulevia muutoksia, työnjakoa, prosessivirheiden käsittelyä sekä muita ajankohtaisia asioita.

Toimintavuoden aikana toteutettiin muutokset, jotka liittyivät hallinto-, henkilöstö- sekä talous- ja suunnittelukeskuksen yhdistymiseen kaupunginkansliaksi. Lisäksi valmistauduttiin liittämään Helsingin Satama liikelaitoksen asiakkaaksi seuraavan vuoden alusta. Valmistelua varten tavattiin Satama Talpan asiakkaaksi -ohjausryhmässä viisi kertaa, Satama Talpan asiakkaaksi -projektiryhmä kuusi kertaa ja lisäksi oli noin 30 työpajaa.

Vuoden aikana valmistauduttiin Staran tuntipalkanlaskennan ja kuuden työntekijän siirtymiseen Talpaan vuoden 2014 alusta lukien. Uusina palveluina valmistauduttiin

tuottamaan työväenopistojen laskutus sekä kiinteistöviraston maanvuokralaskutus vuoden 2014 alusta lukien. Neljä hammashuollon laskujen käsittelijää siirtyi vastaavasti sosiaali- ja terveyskeskukseen vuoden 2014 alusta lukien.

Taloushallintopalvelun tuotteet otettiin uudistettuina käyttöön vuoden 2013 alusta lukien. Samalla myös asiakasraportointia kehitettiin informatiivisemmaksi. Laskutuskäytäntöä muutettiin siten, että kuukausittainen arviolaskutus oikaistiin tasauslaskulla marraskuun lopun tilanteesta vastaamaan todellisia suoritemääriä. Poikkeuksena suunnitellusta päädyttiin laskentajärjestelmän keskeneräisyyden vuoksi ratkaisuun, jossa laskutusosastolla ruuhkaantuneiden töiden purkua ei laskutettu asiakkailta.

Kirjanpito ja maksuliikenne



Kirjanpito- ja maksuliikenneosaston vuosi lähti käyntiin ensimmäisen Laske-järjestelmällä tehtävän tilinpäätöksen merkeissä. Tilivuoden päättäminen osin keskeneräisellä järjestelmällä vaati runsaasti manuaalisuutta mutta tilinpäätös saatiin tehtyä määräajassa. Laske-järjestelmän keskeneräisyyksiä hiottiin koko vuosi ja järjestelmän osaaminen saatiin vuoden aikana kasvamaan selvästi.

Osastolla tehtiin uudelleenjärjestelyitä keskittämällä Lasken pääkäyttäjätöiminnot ulkoisen ja sisäisen laskennan palvelualueelle. Pääkäyttäjätöiminnot saatiin vakiinnutettua lukuun ottamatta konsolidointia jonka prosessi on ollut muotoutumatta moduulin toimintojen keskeneräisyyden takia.

Asiakkaiden organisaatiomuutokset ja uudet asiakkuudet työllistivät järjestelmien pääkäyttäjät ja edellyttivät asiakkuuksien ja sitä kautta työtehtävien uudelleensuunnittelua. Suurimpana muutoksena oli sosiaaliviraston ja terveysviraston muuttuminen sosiaali- ja terveysvirastoksi sekä varhaiskasvatusvirastoksi. Sataman ja kaupunginkanslian asiakkuutta valmisteltiin asiakkuudenhallinnan vetämissä projekteissa.

Mennyt vuosi oli uudistusten vuosi myös M2-matkanhallintajärjestelmälle. M2-ryhmä siirtyi kaupunki- ja konsernilaskennan palvelualueelle 1.4. alkaen. Järjestelmän käyttövarmuutta parannettiin ottamalla käyttöön ns. ADFS-kirjautuminen, koulutustietojen käsittelyä muutet-

tiin ja verottajan vuosi-ilmoitus saatiin lähtemään M2:n kautta. Matkatilin käyttö laajeni jo suurimpaan osaan asiakaskuntaa.

Maksuliikenteen palvelualueella järjestettiin asiakkaille sekä palvelukassakoulutukset asiakasvirastojen peruskäyttäjille että palvelukassan kirjanpidolliset täsmäytyskoulutukset. Huhtikuussa Basware myi palvelukassatoimintansa CPU Oy:lle ja asiasta järjestettiin infotilaisuus asiakkaille marraskuussa. Loppuvuodesta asennettiin aineistot suoramaksuiksi ja e-laskuiksi muuttava suoraveloituksmuunnin maksuliikenneohjelmaan. Suomenkielisen työväenopiston Vetuma-projekti työllisti maksuliikennettä joulukuussa.

Kaupunki teki ensimmäisen koeluontoisen välitilinpäätöksen kesäkuun lopun tilanteesta. Tehdyllä välitilinpäätöksellä luotiin pohjaa ja kerättiin tietoa vuodelle 2014 suunnitellun osavuositilinpäätöksen pohjaksi. Marraskuun lopussa aloitettiin talous- ja suunnittelukeskuksen sekä Ernst & Youngin johdolla selvitysprojekti tilinpäätöksen nopeuttamiseksi. Ensimmäisen, kaupungin emoon keskittyvän, vaiheen tulokset on määrä saada alkuvuonna 2014.

Niina Vasarainen

Kirjanpito- ja maksuliikenneosaston palvelupäällikkö



Ostolaskut

Vuosi 2013 oli ostolaskuosastolle toiminnallisesti menestyksenkäs. Käsiteltujen ostolaskujen lukumäärä oli suurempi kuin koskaan aikaisemmin. Samanaikaisesti tuottavuustavoitteet pystyttiin ylittämään. Myös asiakastytyväisyys ja työhyvinvointi paranivat edelliseen vuoteen verrattuna. Asiakkaiden tyytyväisyys ostolaskupalveluihin oli kaikkein korkeimmalla tasolla koko viiden vuoden seurantaajaksolla. Vuoteen mahtui joitakin muutoksia asiakaskunnassa ja omassa organisaatiossa, mutta kokonaisuutena vuotta 2013 leimasi toiminnan vakiintuminen sekä toimintatapojen että tietojärjestelmien osalta.

Sosiaaliviraston ja terveyskeskuksen yhdistäminen sosiaali- ja terveysvirastoksi ja päivähoidon eriytyminen varhaiskasvatusvirastoksi vuoden 2013 alusta merkitsi myös tiettyjä haasteita ostolaskujen käsittelylle. Muutoksiin vastauksena ostolaskuosastolla tehtiin uudelleenjärjestelyitä palvelualueiden vastuissa ja työnjaossa. Entisten sosiaaliviraston palvelualueen ja terveyskeskuksen palvelualueen tilalle perustettiin varhaiskasvatusviraston ja perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelualue ja sosiaali- ja terveysviraston palvelualue.

Suomenlinnan liikenne Oy aloitti ostolaskupalvelujen käyttämisen uutena asiakkaana vuoden 2013 alusta alkaen. Vuoden aikana varauduttiin myös Helsingin Sataman asiakkuuteen sekä hallintokeskuksen, henkilöstökeskuksen ja talous- ja suunnittelukeskuksen yhdistymiseen kaupunginkansliaksi vuoden 2014 alusta, mitä varten osastolla

tehtiin tarvittavat muutokset tietojärjestelmiin. Myös vuoden 2013 alussa toteutunut arvonlisäverokantojen muutos huomioitiin järjestelmissä.

Ostolaskuosasto julkaisi vuoden 2013 aikana toimintaohjeen hankinnasta maksuun -prosessista. Toimintaohje laadittiin taloushallintopalvelun asiakasvirastoille ja se täydensi rahoitusjohtajan päätöksellä 184§ 12.10.2012 annettuja ohjeita ostolaskujen tarkastuksesta ja hyväksymisestä. Ohjeen ensimmäinen versio julkaistiin toukokuussa, minkä jälkeen siitä järjestettiin kysely asiakasorganisaatioille. Palutteen perusteella ohjetta päivitettiin, ja uudistettu versio julkaistiin joulukuussa 2014.

Ostolaskuosasto oli mukana Talpan asiakaspäivissä 21.5. ja 29.10.2013. Tämän lisäksi järjestettiin yksittäisiä yhteistyötilaisuuksia asiakkaiden kanssa. Ostolaskuosastolla toteutettiin vuoden 2013 aikana myös itsearviointi, jonka tuloksia hyödynnettiin vuoden 2014 koulutussuunnitelman valmistelussa. Ostolaskuosasto osallistui vuoden 2013 aikana talous- ja suunnittelukeskuksen vastuulla olevaan tilauksesta maksuun -hankkeeseen. Vuoden 2013 aikana hankkeessa kuvattiin nykytilan ja tavoitetilan toimintamallit sekä laadittiin kustannushyötyanalyysi eri kehittämisvaihtoehtoista. Hanke jatkuu vuoden 2014 aikana.

Harri Numminen

ostolaskuosaston palvelupäällikkö



Palkanlaskenta

Organisaatiomuutokset, yhteistyön vakiinnuttaminen ja toiminnan kehittäminen näkyivät palkanlaskentaosaston työssä toimintavuoden aikana. Vuoden alussa aloittivat toimintansa niin yhdistetty sosiaali- ja terveysvirasto kuin varhaiskasvatusvirasto. Opetusvirastossa muuttui ammatillisia oppilaitoksia koskeva organisaatio, kun virastoon perustettiin Stadin aikuisopisto ja Stadin ammattiopisto.

Asiakkaiden organisaatiomuutokset heijastuivat joiltakin osin myös palkanlaskennan palvelualueille, erityisesti sosiaali- ja terveysviraston asioita hoitaviin työryhmiin. Kaikkien asiakkaiden kanssa yhteistyötä tehtiin vuoden aikana, mutta erityisesti panostettiin käytännön työnjakoasioihin uusien/muuttuneiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

Palmian palkanlaskenta siirtyi vuoden alussa Talpan hoitettavaksi. Muutoksen yhteydessä palkanlaskentaosastolle tuli 12 uutta työntekijää ja osastolle perustettiin uusi palvelualue hoitamaan Palmian asiakkuutta. Liikelaitoksen tulo asiakkaaksi lisäsi palkanlaskennan suoritettavia reilulla kahdella prosentilla.

Työmatkaseteleiden suosio on kasvanut vuosittain ja vuonna 2013 välitettyjen seteleiden määrä kasvoi lähes seitsemällä prosentilla edellisvuoteen verrattuna. Myös sähköisten palkkalaskelmien käyttäjien määrä lisääntyi parilla prosentilla. Kaupungin palveluksessa olevalla henkilöstöllä on nykyisin mahdollisuus valita sähköinen palkkalaskelma riippumatta siitä, minkä pankin asiakas hän on. Poikkeuksena em. on kuitenkin kaupungin henkilöstökassa.

Sähköisten poissaololomakkeiden käyttö lisääntyi noin yhdeksän prosenttia. Nousi selittyä pääosin opetusviraston lisääntyneestä käytöstä, kun viraston hallinnossa ja oppisopimustoimistossa siirryttiin hakemaan poissaoloja sähköisellä lomakkeella. Loppuvuoden aikana myös yleisivistävien koulujen rehtorit, psykologit ja kuraattorit siirtyivät käyttämään sähköisiä poissaololomakkeita.

Henkilöstökeskuksen vetämä HR-hanke eteni neuvottelumenettelyyn kahden tarjoajan kanssa. Aikataulu viivästyi suunnitellusta, eikä rajapinnan rakentamista uuden HR-järjestelmän ja palkanlaskentajärjestelmän välillä päästy aloittamaan. Tämän hankkeen rinnalla on käynnissä myös Hijat-järjestelmän palvelusopimuksen uudistaminen, missä Talpalla on merkittävä rooli. Palvelusopimusta uudistetaan yhteistyössä henkilöstökeskuksen (eli vuoden 2014 alusta alkaen kaupunginkanslian henkilöstöosaston) ja järjestelmätoimittajan kanssa.

Kelan työnantajan sähköisen päiväraha-asioinnin kehittäminen aloitettiin yhteistyössä pääkaupunkiseudun kuntien ja järjestelmätoimittajan kanssa.

Keva teki kunnalliseen eläkelakiin perustuvan tarkastuksensa palkanlaskenta- ja osittain myös ostolaskuosastoilla helmikuun aikana. Tarkastus tehdään Helsingissä noin neljän vuoden välein, Talpan organisaatiossa tämä oli kolmas kerta. Tarkastuksen kohteena oli Kevan valitsemien virastojen osalta mm. palvelussuhteiden ilmoittaminen rekisteriin ja muut työnantajan maksuvelvollisuuteen liittyvät asiat. Tarkastuskertomuksen mukaan asiat on Helsingin kaupungilla hoidettu hyvin.

Palkanlaskentaosaston sisällä palkkakirjanpito otettiin yhdeksi toiminnan kehittämisen kohteeksi. Uuden laskentajärjestelmän alkuvaiheen ongelmista selvittiin yllättävänkin nopeasti, ja palkkakirjanpito saatiin ajan tasalle. Osaston sisäisessä työryhmässä on työstyty ja sovittu palkkakirjanpidon yhteisistä toiminta- ja menettelytavoista. Kehittämistyö jatkuu vuonna 2014.

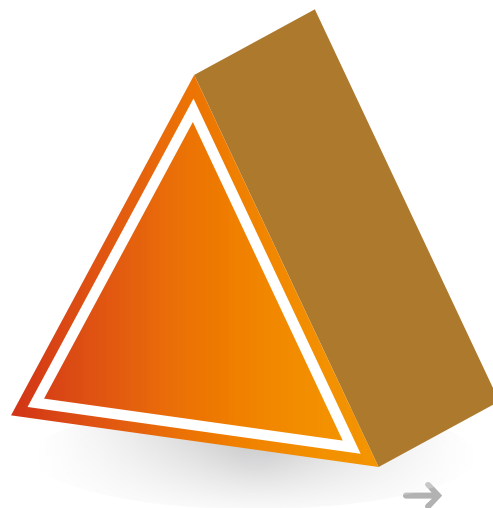
Talpassa toteutettiin kaikilla palvelualueilla itsearviointi, jonka tuloksia käytettiin valmisteltaessa osastoilla vuoden 2014 tuloskortteja ja koulutussuunnitelmia. Palkanlaskentaosaston tulokset olivat samantyyppisiä koko Talpan tulosten kanssa.

Yhteistyössä Markkinointi-instituutin ja kaupungin oppisopimustoimiston kanssa järjestettiin palkkahallinnolle suunnattu taloushallinnon ammattitutkinto -koulutus. Keväällä 2013 alkaneen tutkinnon suoritti kesäkuuhun mennessä kaikki sen aloittaneet 15 palkkasihteeriä. Koulutuskokonaisuus sai sekä opiskelijoilta että järjestäjiltä hyvän palautteen, ja vastaavaa koulutusta päätettiin järjestää uudelleen.

Syksyn aikana palkanlaskentaosastolla valmistauduttiin myös seuraavan vuodenvaihteen muutoksiin eli Staran siirtymiseen kokonaisuudessaan palkanlaskennan asiakkaaksi ja kaupunginkanslian perustamiseen.

Eija Keränen

palkanlaskentaosaston palvelupäällikkö



Laskutus

Laskutusosaston vuosi 2013 oli erityisesti perintätehtävien ajan tasalle saattamisen sekä prosessin yhtenäistämisen ja kehittämisen vuosi.

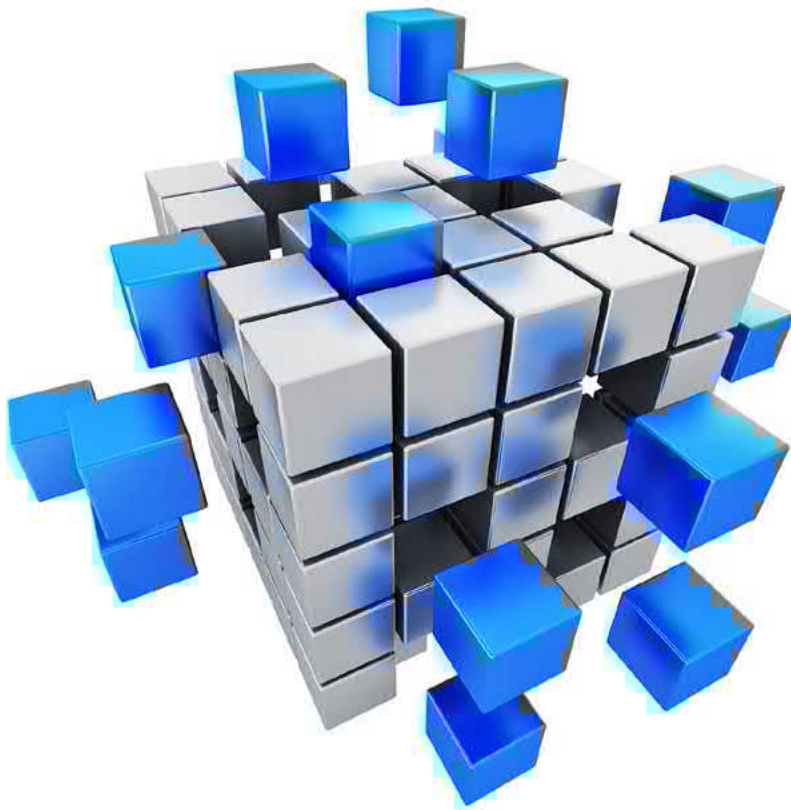
Laskutusosaston haasteet taloushallinnon uuden tietojärjestelmän käyttöönotossa vuonna 2012 huomioitiin kaupungin johdon taholta, kun koko osaston henkilökunta sekä Lasken hanke-toimistossa työskennelleet henkilöt kutsuttiin 12. helmikuuta Kaupungintalon juhlasaliin kakkukahville. Juhlapuheen tilaisuudessa piti rahoitusjohtaja Tapio Korhonen.

Keväällä 2013 luotiin koirarekisteri excel-järjestelmään, kun suunnitelma koirarekisterin perustamisesta Laske-järjestelmään oli kariutunut lopullisesti. Vuonna 2012 koiraverolaskutus toteutettiin vielä Pro eLaskutusjärjestelmällä olettaen, että koirarekisteri tullaan siirtämään osaksi Laske-järjestelmän asiakasrekisteriä. Vuonna 2013 koirarekisteri luotiin excel-järjestelmään, josta laskutustiedot siirretään erillisellä siirto-ohjelmalla myyntitilauksiksi Laske-järjestelmään.

Keväällä 2013 odotettiin Laske-järjestelmätoimittajalta ratkaisua suoramaksutoiminnallisuuden kehittämiseksi Laske-järjestelmään. Kun luotettavaa suunnitelmaa ei saatu, Laske-muutoshallintaryhmä päätti 15.5.2013, että suoramaksutoiminnallisuutta ei tulla hankkimaan Laske-järjestelmään vuoden 2013 aikana. Laskutusosasto huolehti asian tiedottamisesta sekä suoraveloitussasiakkaille että Talpan asiakasvirastoille. Päätös muutopalvelun hankkimisesta on kerännyt kiitosta etenkin ikäihmisiltä ja heidän omaisiltaan. Uusia suoramaksuasialliskkaita muutopalvelu ei kuitenkaan mahdollista.

Laki saatavien perinnästä muuttui 16.3.2013 alkaen. Muutokset olivat merkittäviä ja edellyttivät henkilöstön koulutusta yhteistyössä perintätoimiston kanssa. Järjestelmämuutoksia lakimuutos ei edellyttänyt.

Laske-järjestelmän käyttöönotto jatkui koko vuoden perinnän toiminnallisuuksien osalta. Vuoden 2012 osalta lähetettävien maksumuistutusten muodostaminen (ilman viivästyskorkoa ja perintäpalkkiota) venyi erilaisten järjestelmähaasteiden vuoksi niin, viimeiset maksumuistutukset saatiin lähetettyä heinäkuun puolivälissä. Vuoden 2013 osalta maksumuistutusten lähettäminen kirittiin ajan tasalle syys-lokakuun aikana. Perintätoimeksiannot vuosien 2012 ja 2013 osalta toimitettiin perintätoimistoon syyskuussa ja joulukuussa. Luottotappiokirjauksia asiakasvirastoille päästiin tekemään vasta perintätoimistosiirron jälkeen, käytännössä aivan vuodenvaihteessa. Vaikka järjestelmän käyttöönotto saatiin kaikkien perinnän toiminnallisuuksien osalta toteutettua, kehitettävää jäi vielä vuodelle 2014.



Osastolla toteutettiin vuoden 2013 aikana kaksi sisäistä organisaatiomuutosta. Laskutuksen palvelualue jaettiin kahtia 1.1.2013 alkaen siirtämällä asiakasmaksulain perusteella toteutettavaa laskutusta hoitavat henkilöt Erillispalvelu -palvelualueen yhteyteen ja muuttamalla palvelualueen nimeksi Asiakasmaksulaskutus. Entinen laskutuksen palvelualue puolestaan muutettiin Yleislaskutus -palvelualueeksi.

Toinen organisaatiomuutos toteutettiin 1.11.2013, kun määräaikaisena kokeiluna keskitettiin Lasken asiakas- ja nimikerekkisterien sekä koirarekisterin ylläpito omaksi palvelualueeksi nimeltä Rekisterit. Tehtävien keskittämällä estettiin vaaralliset työyhdistelmät osastolla sekä syvennettiin erityisesti asiakasrekisteriosaamista osastolla. Asiakasrekisterin manuaalista ylläpitoa oli poikkeuksellisen paljon vuonna 2013, koska viikoittaiset massapäivitykset kaupungin Facta-järjestelmästä jouduttiin keskeyttämään 9.4.2013 alkaen virheellisten määrittelyjen vuoksi. Massapäivitykset poistivat esimerkiksi kuluttajan e-laskusopimuksia asiakasrekisteristä. Massapäivityksiä päästäneen kuitenkin hyödyntämään jälleen kevään 2014 aikana. Rekisterit -palvelualueen kokeilu päättyi 30.6.2014 ja hyvien kokemusten myötä uusi palvelualue vakinaistettaneen 1.7.2014 alkaen.

Laskutusosasto järjesti asiakasvirastojen myynnistä suoritukseen -prosessivastuuhenkilöille yhden yhteistyötapaamisen 9.4.2013. Osasto oli näkyvästi mukana myös Talpan asiakastapaamisissa 21.5. ja 29.10.2013. Virastokohtaisia erillisiä tapaamisia laskutusosastolla oli seuraavien virastojen kanssa: Asuntotuotantotoimisto, Kiinteistövirasto, Liikuntavirasto, Opetusvirasto, Palmia, Sosiaali- ja terveysvirasto, Tukutorit, Työterveyskeskus ja Varhaiskasvatusvirasto. Kiinteistöviraston tonttiosaston maanvuokralaskutuksen siirrosta Laske-järjestelmään ja Talpaan neuvoteltiin koko vuoden ajan. Sosiaali- ja terveysviraston kanssa uudelleenarvioitiin työnjakoa ja joita-

kin tehtäviä sovittiin siirrettäväksi takaisin asiakasvirastoon: käyttämättä jätettyjen vastaanottoaikojen selvittäminen, kotihoidon laskujen korjaukset, psykiatrisen hoidon aterivähennykset sekä potilaiden sisään- ja uloskirjaukset ostopalvelulaitosten osalta. Hammashoidon ostopalveluun liittyvä yhteistyö Tilkan kanssa sovittiin 1.1.2014 alkaen siirrettäväksi sosiaali- ja terveysviraston organisaatioon. Tehtävän siirron myötä myös neljä vakanssia haltijoineen siirtyi laskutusosastolta asiakasvirastoon.

Laskutusosaston itsearviointi toteutettiin 5. syyskuuta järjestetyssä itsearviointipäivässä. Osaston henkilöstö osallistui päivään aktiivisesti ja myöhemmin vahvuuksista ja kehittämiskohteista keskusteltiin vielä palvelualueilla ja osastokokouksessa. Itsearvioinnin tuloksia käytettiin laskutusosaston tulokortin 2014 valmistelussa sekä koulutus- suunnitelman 2014 laadinnassa.

Laskutusosaston tyhy-päivä järjestettiin 29. elokuuta Arbiksella ja päivän aikana hahmoteltiin osastolle työpaikan pelisäännöt. Tyhy-toimintaa järjestettiin myös osaston prosessipäivän yhteydessä.

Laskutusosaston merkittävin haaste vuonna 2013 oli myynnistä suoritukseen -prosessin kuvaaminen aiempaa tarkemmalla tasolla. Uudessa prosessikuvauksessa tehtiin näkyväksi palvelualueiden välinen työnjako käytännön tasolla. Prosessikuvaus toimii myös prosessiohjeena, koska kuvaukseen linkitettiin prosessiin liittyvä osaston sisäinen ohjeistus. Laskutusosaston prosessipäivässä 10. joulukuuta uusi prosessiohje käsiteltiin koko henkilöstön kanssa. Vuonna 2014 prosessiohje käsitellään yhdessä asiakasvirastojen kanssa.

Elina Tirkkonen

laskutusosaston palvelupäällikkö

Hallinto-osasto

Laskentajärjestelmän käyttöönotolla oli vielä edelleen vaikutusta hallinto-osaston toimintaan. Talpan johdon raportoinnin ja asiakasraportoinnin projektissa luotiin yhdessä osastojen raportoinnin vastuuhenkilöiden kanssa uusi järjestelmä raportteihin koottavien tietojen keräämiselle ja muokattiin raportit vastaamaan vuoden alusta uusittuja palveluja. Merkittävin muutos tietosisältöön tehtiin asiakasraportointiin johon sisällytettiin uusien palvelujen lisäksi vertailutietona laskutettujen palvelujen määrät.

Uuden laskentajärjestelmän käyttöönoton myötä Talpan osastojen ohjeistus uusittiin. Hallinto-osasto koordinoi ohjeistuksen tuottamisen Talpan Helmi-intraan. Tietohallinnon osastoille tarjoamat laskentajärjestelmän tukipalvelut vaikiinnotettiin osaksi normaalia jatkuvan palvelun tuottamista.

Asiakkaita ja Talpan palveluja parantamaan suunniteltiin ja käyttöönotettiin asiakaspalautejärjestelmä. Hallinto-osasto järjesti yhdessä Talpan osastojen kanssa asiakkaiden edustajille asiakaspäivän toukokuussa ja Talpa-päivän lokakuussa. Tietohallinnossa valmistauduttiin uuden asiakkaan, Sataman vastaanottamiseen ja asiakkuusprojekti toteutettiin yhdessä osto-, laskutus- sekä kirjanpito ja maksuliikenneosastojen kanssa.

Myös Talpan sisäistä, hallinto-osaston tarjoamaa palvelua osastoille pyrittiin kehittämään ja mittamaan. Sisäistä asiakastytytyväisyyttä mitattiin kyselyllä esimiehille ja kaikille talpalaisille. Kyselystä saadun palautteen perusteella uusittiin mm. Talpan käyttöoikeuksien avaamis- ja lopettamisprosessi.

Vuoden aikana panostettiin jatkuvuudenhallinnan kehittämiseen. Luotiin seurantajärjestelmä, jonka avulla varmistetaan jatkuvuudenhallinnan osa-alueiden aikataulutus ja toteutuminen. Seuranta kytkettiin myös osaksi johdon raportointia. Jatkuvuudenhallintaan liittyvään osaamiseen panostettiin myös hallinto-osaston koko henkilöstölle järjestämällä tietoturvakoulutuksella. Koulutusta järjestettiin myös arvoista, visiosta ja tavoitteista.

Kaikilla Talpan osastoilla toteutettiin hallinto-osaston koordinoimana itsearviointi. Itsearvioinnista nousseista kehittämiskohteista laadittiin osastokohtaiset yhteenvedot ja koko liikelaitoksen yhteenveto. Kehittämiskohteista osa otettiin vuoden 2014 tulostavoitteiksi ja osa tulevien vuosien kehittämistavoitteiksi.

Hallinto-osasto panosti myös Talpan uusien työntekijöiden rekrytointiprosessiin sekä uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Rekrytoinnin tueksi esimiehille laadittiin opas: Rekrytoinnin ABC. Perehdytyksen toteutumisen seuraamiseksi kehitettiin ja käyttöönotettiin perehdytyksen seuranta-kysely. Henkilöstön hyvinvoinnin ja sairauspoissaolojen vähentämiseksi tiivistettiin yhteistyötä työterveyskeskuksen kanssa.

Päivi Turpeinen

hallintopäällikkö



Liikelaitoksen hallinto ja päätöksenteko

Taloushallintopalvelu kuuluu kaupunginjohtajan toimialaan. Talpan toiminta-ajatuksena on toimia talous- ja palkkahallinnon palvelujen vastuullisena tuottajana ja kehittäjänä. Kunnallishallinnon erityisosaaminen tukee Talpan asiakkaita ydintehtävien hoitamisessa.

Talpan toimintaa ohjaa ja valvoo johtokunta, jonka kaupunginhallitus nimesi 4.2.2013 toimikaudeksi 2013–2014. Johtokunnan puheenjohtajana toimi *Tapio Korhonen* ja varapuheenjohtajana *Riitta Simoila*. Muut jäsenet olivat *Matti Lahdenranta*, *Paula Sermilä* ja *Tauno Sieranoja*. Varajäseninä ovat toimineet *Harri Huttunen*, *Jussi Lind*, *Sampo Pajari*, *Tuula Saxholm* ja *Eve Tuomola*. Kaupunginhallituksen edustajana toimi *Tatu Rauhamäki* ja hänen varaedustajanaan *Ulla-Marja Urho*. Johtokunta kokoontui vuoden aikana kuusi kertaa.

Talpa jakaantuu seuraaviin osastoihin: kirjanpito ja maksuliikenne, laskutus, ostolasku, palkanlaskenta ja hallinto.

Liikelaitoksen johtoryhmään kuuluivat toimitusjohtaja *Tuula Jäppinen*, palvelupäällikkö *Niina Vasarainen* (toimitusjohtajan sijainen), palvelupäällikkö *Eija Keränen*, talouspäällikkö *Pirjo Kivi*, tietohallintopäällikkö *Lauri Mattila*, palvelupäällikkö *Harri Numminen*, hallintopäällikkö *Päivi Turpeinen*, henkilöstöpäällikkö *Suvi Tiilikainen*, palvelupäällikkö *Elina Tirkkonen* ja viestintäpäällikkö *Kati Toikka*. Hen-

kilöstön edustajina johtoryhmässä olivat *Carita Bardakci* ja *Maija Ruotsalainen*. Johtoryhmä kokoontui vuoden aikana 38 kertaa. Lisäksi syksyllä järjestettiin kaksipäiväinen suunnittelukokous.

Hallinnon ja talouden tarkastuksesta vastasi kaupunginvaltuuston valitseman tarkastuslautakunnan 1. jaosto puheenjohtajanaan *Terhi Koulumies* avustajanaan kaupungin tarkastusviraston 1. tarkastusyksikkö. JHTT-tilintarkastajana toimi kaupunginvaltuuston 10.4.2013 valitsemana tarkastajana KPMG Julkishallinnon Palvelut Oy, jossa vastuunalaisena tilintarkastajana oli JHTT, KHT *Leif-Erik Forsberg*.

Lyhyet poissaolot vähenivät

Taloushallintopalvelun palveluksessa oli vuoden 2013 lopussa 407 työntekijää, joista vakinaisia oli 375 ja määräaikaista 32. Osa-aikaeläkkeellä tai osatyökyvyttömyyseläkkeellä oli 30 (28 vuonna 2012) henkilöä eli 8,0 prosenttia (7,7 % vuonna 2012) vakinaisesta henkilöstöstä. Henkilöstön keski-ikä oli 49,8 vuotta (49,9 vuotta vuonna 2012). Tulospalkkauksen piirissä oli 422 henkilöä (422 vuonna 2012) ja keskimääräinen tulospalkkio oli 1 489 euroa (957 euroa vuonna 2012).

Talpan sairauspoissaoloprosentti palvelussuhdepäivistä laskettuna oli 5,3. Sairauspoissaolot kasvoivat edellisestä vuodesta, jolloin sairauspoissaoloprosentti oli 4,6.

VAKINAISEN HENKILÖSTÖN MÄÄRÄ 2011–2013

Osasto	2013	2012	2011
Hallinto	21	21	16
Kirjanpito ja maksuliikenne	44	44	42
Laskutus	70	66	62
Ostolaskut	75	78	73
Palkanlaskenta	165	157	166
Taloushallintopalvelu yhteensä	375	366	359

HENKILÖTYÖVUODET 2011–2013 (työpanoksesta vähennetty palkattomat poissaolot, ei sisällä palkkatuella työllistettyjä eikä ylitöitä)

Osasto	2013	2012	2011
Hallinto	21	19	16
Kirjanpito ja maksuliikenne	44	45	44
Laskutus	66	68	63
Ostolaskut	74	77	72
Palkanlaskenta	173	170	172
Taloushallintopalvelu yhteensä	378	379	367

VAKINAISEN HENKILÖSTÖN VAIHTUVUUS 2011–2013 (%-osuus = laskettuna vakinaisesta henkilöstöstä)

	2013	%-osuus	2012	%-osuus	2011	%-osuus
Varhennettu vanhuuseläke	0	0 %	1	0 %	1	0 %
Yksilöllinen varhaiseläke	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Eläkkeelle siirtynyt iän perusteella	15	4 %	13	3 %	13	3 %
Työkyvyttömyyseläke toistaiseksi	0	0 %	1	0 %	3	1 %
Eronnut kaupungin palveluksesta	3	1 %	0	0 %	4	1 %
Työnantaja irtisanonut/purkanut palvelussuhteen	1	0 %	0	0 %	0	0 %
Yhteensä	19	5 %	15	3 %	21	5 %

1-3 päivän sairauspoissaolokerrat kuitenkin vähenivät edelliseen vuoteen verrattuna: vuonna 2013 lyhyitä sairauspoissaoloja oli 2,2 kertaa henkilötyövuotta kohti, kun vastaava luku edellisenä vuonna oli 2,5.

Henkilöstöä kuvaavia tunnuslukuja on esitetty laajemmin erillisessä henkilöstöraportissa.

Henkilöstötoimikunta kokoontui kuusi kertaa seuraavalla kokoonpanolla:

Toimitusjohtaja, pj.
Palvelupääällikkö
Palvelupääällikkö
Henkilöstöpääällikkö
JHL:n edustaja
Jyty:n edustaja
JUKO:n edustaja
Työsuojausvaltuutettu

Tuula Jäppinen
Eija Keränen
Niina Vasarainen
Suvi Tiilikainen
Carita Bardakci
Hilkka Kinnunen
Pasi Rauhaniemi
Kikka Ylismäki

Arvio merkittävimmistä riskeistä

Taloushallintopalvelun johtoryhmässä tehtiin riskienhallintasuunnitelma, jossa merkittävimmiksi riskeiksi luokiteltiin seuraavat viisi riskiä:

- tietojärjestelmien hallitsemattomuus
- puutteellinen tietoturva
- sisäisen valvonnan pettäminen palvelutuotannossa ja operatiivisen toiminnan tasolla
- henkilöresurssien ja osaamisen sopeuttaminen toimintaan epäonnistuu
- ostopalvelujen kustannusten hallitsemattomuus

Riskienhallintasuunnitelma hyväksyttiin johtoryhmässä 21.1.2014. Suunnitelmaan kirjattiin merkittävimpien riskien hallintatoimenpiteiksi:

- *Tietojärjestelmien hallitsemattomuutta* pyritään pienentämään tiivistämällä yhteistyötä, rajapintoja ja vastuita omistajan kanssa. Palvelutuotannossa käytettävät, kaupunkiyhteiset tietojärjestelmät eivät ole Talpan omistuksessa, joten riskin olemassaolo joudutaan osittain hyväksymään.

- *Puutteellista tietoturvaa* pyritään pienentämään kouluttamalla henkilöstöä säännöllisesti ja perehdyttämällä uusia työntekijöitä tietoturva-asioissa sekä pitämällä tietoturva-asioita jatkuvasti esillä koulutuksissa ja infotilaisuuksissa. Lisäksi luodaan valvontajärjestelmä lokitietojen ja käyttöoikeuksien valvonnan seuraamiseksi sekä määritellään seurannan vastuut.

- *Sisäisen valvonnan pettäminen palvelutuotannossa ja operatiivisen toiminnan tasolla* -riskiä pienennetään muokkaamalla prosesseja tai tietojärjestelmiä. Selkiytetään Talpan osalta kaupunkiyhteisten tietojärjestelmäryhmien (seuranta-, ohjaus-, muutoshallinta- ja johtoryhmät) tehtäviä ja vastuita sekä Talpan edustusta. Prosessiriskejä pienennetään yhteistyössä omistajan ja asiakkaiden prosessivastuuhenkilöiden kanssa. Lisäksi sisäistä valvontaa ja riskienhallintaan liittyvää ohjeistusta tarkistetaan sekä koulutetaan henkilöstöä sisäisestä valvonnasta.

- *Henkilöresurssien ja osaamisen sopeuttaminen toimintaan epäonnistuu.* Riskiä pienennetään koulutuksella ja kehittämällä johtamista. Lisäksi kehitetään muutosten ennakointia ja tehostetaan raportointijärjestelmistä saatavaa hyötyä.

- *Ostopalvelujen kustannusten hallitsemattomuus* -riskiä pienennetään vahvistamalla hankintaosaamista yhteistyössä kaupungin hankinta-asiantuntijoiden kanssa.

Merkittävimpien riskien riskienhallintatoimenpiteiden toteutumista seurataan jatkossa johtoryhmätasoisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Toimintavuoden aikana riskienhallintaa ja sisäistä valvontaa kehitettiin seuraavilla toimenpiteillä:

- riskienarviointi uusittiin hallintatoimenpiteiden kehittämisen näkökulmasta
- toteutettiin itsearviointi koko organisaation tasoisesti
- luotiin jatkuvuudenhallinnan seurantajärjestelmä osaksi johdon raportointia
- päivitettiin osa tietojärjestelmien toipumissuunnitelmista
- määriteltiin tietojärjestelmien avainhenkilöt
- otettiin käyttöön Talpan asiakaspalautejärjestelmä
- järjestettiin koko henkilöstölle tietoturvakoulutusta sekä koulutusta Talpan arvoista, visiosta ja tavoitteista.

Lisäksi jatkettiin valmiussuunnitelman työstämistä, joka on tarkoitus saattaa loppuun vuoden 2014 aikana. Tulevalla tilikaudella valmistaudutaan riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan järjestämisen ja seurannan raportoimiseen johtokunnalle sekä perustetaan Talpan sisäinen työryhmä varmistamaan jatkuvuudenhallinnan seuranta. Seurataan merkittävimpien riskien riskienhallintatoimenpiteiden toteutumista johtoryhmätasoisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Osa edellä mainituista riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan kehittämistoimenpiteistä otettiin Talpan vuoden 2014 tulokorttitavoitteiksi.

Tilikauden tuloksen muodostuminen

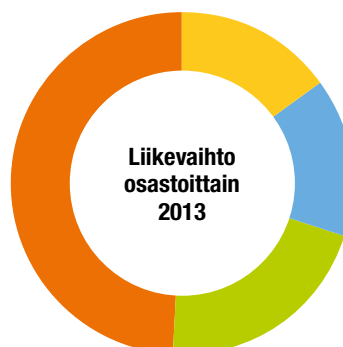
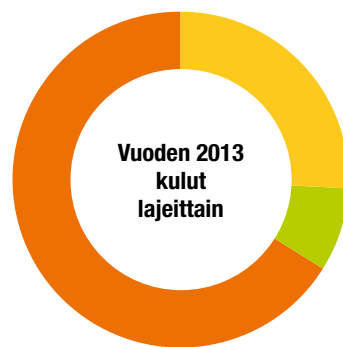
Sijoitetun pääoman tuotto ja kunnan sijoittaman pääoman tuottotavoite oli talousarviossa 3,7 prosenttia. Liikelaitokselle asetettu nollatulostavoite ylittyi vain 152,07 euroa joten sijoitetun pääoman tuotto sekä kunnan sijoittaman pääoman tuotto toteutui lähes suunnitellusti.

Tilikauden tulos oli 152,07 euroa ylijäämäinen. Tulosbudjettiin verraten tuottoja kertyi -62 847,70 (-0,2 %) ja kuluja -62 976,14 euroa (-0,2) vähemmän.

Taloushallintopalvelun liikevaihto koostui kaupunkikonsernin sisäisistä palvelujen myyntituotoista. Liikevaihto kasvoi 347 404,81 euroa (+1,3 %) edellisestä vuodesta. Liikevaihtoa kasvatti Palmian palkanlaskenta- ja myyntilaskutuspalvelujen siirtyminen Talpassa tuotettavaksi sekä tasauskaskutukseen siirtyminen, jossa oikaistiin laskutus vastaamaan todellisia, toteutuneita suoritemääriä. Merkittävimmät palvelusopimuksen ulkopuoliset laskutukset olivat laskutusosastolla eri asiakkaille tehdyt laskutuspyyntöjen tallennukset ja prosessivirheiden oikaisut, palkanlaskennassa tehdyt tulospalkkioiden laskennat ja Helsingin Sataman asiakkaaksituloprojektin laskutus.

Liikelaitoksen kuluista 65 prosenttia (65 % vuonna 2012) muodostui palkoista ja henkilösivulukuista. Henkilöstökulujen 460 700,33 euron ylitys koostuu Lasken aiheuttamista lisätöistä alkuvuonna, odotettua suuremmista tulospalkkioista sekä lomapalkkavarauksen kasvusta. Laskentajär-

TUNNUSLUVUT	2013	2012	2011
Sijoitetun pääoman tuotto, %	3,4	12,9	64,4
Kunnan sijoittaman pääoman tuotto, %	3,4	12,9	64,4
Liikelyläämä % liikevaihdosta	0,8	0,6	2,8



TALOUSHALLINTOPALVELU-LIIKELAITOKSEN TULOSLASKELMA (tuhatta euroa)	2013	2012	2011	2010	2009
LIKEVAIHTO	26 357	26 009	24 771	24 356	24 372
Liiketoiminnan muut tuotot	38	23	55	65	79
Varsinaiset kulut	-26 258	-25 699	-23 904	-23 621	-24 311
Poistot	-81	-132	-209	-309	-416
Liikelyläämä/Aliläämä (-)	56	201	713	492	-275
Rahoitustuotot ja kulut	-56	-52	-18	-51	-42
Tilikauden ylijäämä/aliläämä (-)	0	149	695	441	-317



jestelmän keskeneräisyyden vuoksi oli lisäresurssointia ja tämä heijastui edelleen siihen, että lisää vuosilomia siirtyi myöhemmin pidettäväksi ja myös lomapalkkajaksotus suuren +44 485,89 euroa (2012/ +124 488,79 euroa).

Materiaalien ja palvelujen ostojen tulosbudjetti alittui 408 721,51 euroa. Alitus koostuu eri tileiltä. Palveluissa suurin menoerä on it-kustannukset, joiden toteuma oli 5,4 miljoonaa euroa (5,3 miljoonaa euroa vuonna 2012). Pankkipalvelujen kulut nousivat 32 prosenttia edellisestä vuodesta 178 591,02 euroon. Nousu aiheutui kilpailutettujen pankkipalvelujen kappalehintojen noususta.

Irtaimen käyttöomaisuuden hankintoihin oli varauduttu 300 000 eurolla ja hankintoja toteutui 135 799,46 euroa. Vastaavasti suunnitelman mukaiset poistot jäivät suunnitelmasta 59 367,71 euroa.

Liiketoiminnan muista kuluista säästy 60 591,21 euroa. Ulkopuoliselta vuokrattujen tilojen vuokrien nousuun oli varattu enemmän kuin mitä vuokrat nousivat.

Liikelaitos maksoi kaupungille korvausta sijoitetusta peruspääomasta kahdeksan prosenttia eli 56 000 euroa.



Kohti vihreämpää toimistoa

Taloushallintopalvelu saavutti asetetut sitovat kolmen prosentin energiansäästöavoitteet moninkertaisesti. Sähkön kulutuksen vähentämiseksi säädettiin valaistus katkeamaan pois päältä yöksi, atk-laitteet asennettiin siirtymään lepotilaan iltaisin ja henkilökuntaa kehoitettiin kääntämään ilmastointi pois päältä pitkien poissaolojen ajaksi. Tehdyillä toimenpiteillä vähennettiin sähkön kulutusta edellisestä vuodesta peräti 32 prosenttia.

Paperin kulutusta vähennettiin edelleen mm. hyödyntämällä taloushallinnon prosessien sähköisyyttä, ottamalla käyttöön sähköinen arkisto ja käyttämällä kaikissa tulos-

timissa oletuksena kaksipuolista tulostusta. Kopiopapereita kulutettiin 3 600 riisiä, mikä on hieman vähemmän kuin edellisenä vuonna (3 900 riisiä vuonna 2012).

Henkilökunnan sosiaalityöissä käytettiin konepestäviä astioita ja lajiteltiin jätteet. Jätteiden määrän vähentämiseksi siirryttiin käyttämään paperisten käsipyyhkeiden sijasta kankaisia pyyheautomaatteja wc-tiloissa.

Taloushallintopalvelulle on nimetty ekotuki- ja energia-vastuuhenkilöt, joiden tehtävänä on tiedottaa ja kannustaa henkilöstöä ympäristönsuojelu- ja energiansäästöasioissa.



Toiminnan rahoitus

Tilikauden rahavarojen muutos oli 598 438,57 euroa. Kaupungin sisäisellä käyttötilillä olevat rahavarat olivat vuoden lopussa 6 633 053,28 euroa.

Maksuvalmius pysyi hyvänä ja kassan riittävyys 92 (86 vuonna 2012) päivänä.

TUNNUSLUVUT	2013	2012	2011
Toiminnan ja investointien rahavirran kertymä 5 vuodelta, euroa *)	1 466 480,82		
Investointien tulorahoitus, %	59,5	315,7	1 727,0
Kassan riittävyys, pv	92	86	86
Quick ratio	1,24	1,30	1,27
Current ratio	1,24	1,30	1,27

*) Toiminnan ja investointien rahavirran kertymätieto on saatavissa vasta 2013 ensimmäisen kerran viideltä vuodelta, koska liikelaitos on perustettu 2009 alkaen.



TALOUSHALLINTOPALVELU-LIIKELAITOKSEN RAHOITUSLASKELMA (tuhatta euroa)	2013	2012	2011	2010	2009
TOIMINNAN RAHAVIRTA					
Liikelyläämä (-alijäämä)	56	202	713	492	-275
Poistot ja arvonalentumiset	81	132	209	309	416
Rahoitustuotot ja -kulut	-56	-52	-18	-51	-42
	81	282	904	750	99
INVESTOINTIEN RAHAVIRTA					
Investointimenot	-136	-89	-52	-197	-174
TOIMINNAN JA INVESTOINTIEN RAHAVIRTA	-55	193	852	553	-76
RAHOITUKSEN RAHAVIRTA					
Muut maksuvalmiuden muutokset					
Saamisten muutos muilta	-436	89	-82	-51	-489
Korottomien velkojen muutos muilta	1 089	113	211	135	1 262
	653	202	129	84	773
RAHAVAROJEN MUUTOS					
Rahavarat 31.12.	6 633	6 035	5 640	4 659	4 021
Rahavarat 1.1.	6 035	5 640	4 659	4 021	3 324
	598	395	981	637	697



Rahoitusasema ja sen muutokset

Liikelaitoksen rahoitusaseman omavaraisuuden tunnusluku laski 3,5 prosenttiyksikköä, ollen edelleen tunnuslukuna matala. Suhteellinen velkaantuneisuus nousi 3,9 prosenttiyksikköä koska lyhytaikaiset velat kasvoivat enemmän kuin liikevaihto. Oma pääoma lisääntyi toimintavuoden ylijäämän verran, 152,07 euroa.

Tunnusluvut	2013	2012	2011
Omavaraisuusaste, %	21,3	24,8	23,5
Suhteellinen velkaantuneisuus, %	23,3	19,4	19,9
Kertynyt yli/alijäämä, tuhatta euroa	969	968	819

TALOUSHALLINTO-LIIKELAITOKSEN TASE (tuhatta euroa)

V A S T A A V A A	31.12.2013	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2009
PYSYVÄT VASTAAVAT					
Aineettomat hyödykkeet					
Aineettomat oikeudet	35	22	66	141	222
	35	22	66	141	222
Aineelliset hyödykkeet					
Koneet ja kalusto	162	120	118	201	231
	162	120	118	201	231
VAIHTUVAT VASTAAVAT					
Saamiset					
Lyhytaikaiset saamiset	406	205	574	455	471
Myyntisaamiset	561	327	47	85	19
Siirtosaamiset	1	1	1	0	0
	968	533	622	540	490
Rahat ja pankkisaamiset	6 633	6 034	5 640	4 659	4 021
VASTAAVAA YHTEENSÄ	7 798	6 709	6 446	5 541	4 964
V A S T A T T A V A A					
OMA PÄÄOMA					
Peruspääoma	695	695	695	695	695
Edellisten tilikausien yli-/alijäämä	968	819	124	-317	0
Tilikauden yli-/alijäämä	0	149	695	441	-317
	1 663	1 663	1 514	819	378
VIERAS PÄÄOMA					
Lyhytaikainen					
Ostovelat	1 692	839	749	678	727
Muut velat	303	281	259	269	286
Siirtovelat	4 140	3 926	3 924	3 775	3 573
	6 135	5 046	4 932	4 722	4 586
VASTATTAVAA YHTEENSÄ	7 798	6 709	6 446	5 541	4 964

Investointien toteutuminen



Talousarviossa investoinnit olivat 300 000 euroa ja tilikaudella tehtiin hankintoja 135 799,46 eurolla. Toteutuneet hankinnat olivat atk-laitteita sekä kalusto-hankintoja. Investoinneissa oli varauduttu ennalta it-laitte-hankintoihin ja ohjelmistojen päivityksiin sekä ennalta arvaamattomiin hankintoihin, joita ei toteutunut.

Toiminnallisten tavoitteiden toteutuminen

Tunnusluvut	Talousarvio	Toteutunut	Ero
Muut toiminnalliset tavoitteet			
Kirjanpidon automaattiset tapahtumat/kaikki tapahtumat, %	98,5	98,9	0,4
Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut/kaikki ostolaskut, %	10,5	11,6	1,1
Sähköiset laskutustoimeksiannot/kaikki toimeksiannot, %	99,5	98,0	-1,5
Sähköisesti ilmoitetut poissaolot/kaikki poissaoloilmoitukset, %	75,0	66,6	-8,4
Sähköiset palkkalipukkeet/kaikki palkkalipukkeet, %	70,0	62,2	-7,8

Toimintatiedot			
Kirjanpito ja maksuliikenne			
Kirjanpitiöviennit, 1 000 kpl	18 000	16 302	-1 698
Laskutus			
Lähetetyt laskut, 1 000 kpl	1 769	1 547	-222
Vapaakortit, 1 000 kpl	3 250	3 113	-137
Ostolaskut			
Ostolaskut, 1 000 kpl	730	775	45
Palkanlaskenta			
Palkka- ja palkkiolipukkeet, 1 000 kpl	686	755	69

Kehityksen tunnusluvut			
Henkilötyövuodet	369	378	9
Liikevaihto/henkilö, 1 000 euroa	69	70	1
Tuottavuus (2010 = 100)	104	109	5
Käyttökate, %	0,9	0,5	-0,4
Sijoitetun pääoman tuotto, %	3,7	3,4	-0,3

Sitovat toiminnalliset tavoitteet			
Asiakastyytyväisyys vähintään 3,6 (asteikolla 1–5)	3,6	3,7	0,1
Tilikauden tulos on ≥ 0	0,0	152,07	152,07



Osastojen toiminta ja toiminnalle asetettujen tavoitteiden toteutuminen

Kirjanpito ja maksuliikenneosaston volyymitavoite oli kirjanpitolientien lukumäärä 18 000 000 vientiä. Osaston volyymitavoite oli talousarviossa asetettu vanhan laskentajärjestelmän mukaisena. Tilikausi oli ensimmäinen uuden järjestelmän käyttöönottovuoden jälkeinen, tavanomainen vuosi, jonka kirjanpitolientejä voidaan pitää seurannan pohjana jatkossa. Uudessa laskentajärjestelmässä on ominaisuuksia, jotka automatisoivat kirjanpidon prosesseja, jolloin manuaalivientien osuus vähenee. Nämä viennit on rajattu vertailusta pois kirjanpidon liittymiä lukuun ottamatta. Kirjanpitolientejä toteutui tavoitteista 9,4 prosenttia vähemmän ja sähköisyysaste nousi 1,1 prosenttia.

Ostolaskuosaston toiminnallinen volyymitavoite oli talousarviossa 730 000 ostolaskua, mikä ylittyi ollen 775 000 (+6,2 %). Ostolaskujen lukumäärän nousu aiheutui yleisestä ostolaskujen volyymien kasvusta asiakkailla. Ostolaskujen sähköistämistä talousarviotavoite oli 10,5 prosenttia ja toteuma 11,6 eli 1,1 prosenttiyksikköä (+10,5 %) tavoitetta suurempi. Sähköisyysasteen nousu saavutettiin tehostamalla edelleen toistuvaislaskujen käsittelyssä Baswaren Contract Matching -ohjelman käyttöä automaattitiläsmäytyksessä.

Laskutusosaston tavoitteena oli tuottaa 1 769 000 laskua (lähetetyt laskut, maksumuistutukset ja perintätoimeksiannot yhteensä). Laskuja toteutui 1 547 000, mikä on 12,6 prosenttia suunniteltua vähemmän. Myyntilaskujen lukumäärätavoitteeseen ei päästy, koska tavoitteeseen sisältyi terveyskeskuslääkärin vastaanottokäyntien laskutus, josta luovuttiin 1.1.2013 alkaen. Tämä vaikutti myös laskutustoi-

meksiantojen sähköisyydelle asetettuun tavoitteeseen, jota ei myöskään saavutettu. Laskutusosaston toinen volyymitavoite oli myöntää sosiaali- ja terveydenhuollon vapaa-kortteja yhteensä 3 250, joita myönnettiin 137 vähemmän kuin arvioitiin. Vapaakorttien myöntäminen ruuhkaantui uuden laskutusjärjestelmän käyttöönoton myöhästymisen vuoksi. Ruuhkaa puretaan vielä seuraavan vuoden aikana. Laskutusosaston tavoitteena oli ottaa 99,5 prosenttia laskutustoimeksiannoista sähköisesti. Tavoite toteutui 98,0-prosenttisena mikä on 1,5 prosenttiyksikköä (-1,5 %) tavoitetta pienempi. Sähköisyysasteen tavoitteesta jäämiseen vaikutti terveyskeskusmaksujen poistuminen ja se, että SAP-suorallennusta ei vielä hyödynnetty kaikissa asiakasvirastoissa.

Palkanlaskentaosaston talousarviotavoite oli tuottaa kuluvana vuonna 686 000 palkka- tai palkkiolipuketta. Lipukkeita toteutui 755 000, mikä on +10,1 prosenttia suunniteltua enemmän. Palkka- ja palkkiolipukkeiden volyymin kasvu johtuu pääosin palkanlaskentapalveluista uudelle asiakkaalle, Palmialle, jonka palvelut eivät sisällyneet talousarvioon. Sähköisten poissaoloilmoitusten osuus kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna noin yhdeksällä prosentilla, mihin vaikutti etenkin se, että opetusvirastossa lisättiin palvelun käyttöä. Sähköisten palkkalaskelmien tavoite sen sijaan ei täytynyt. Yksittäisten palkansaajien valintoihin on vaikea vaikuttaa, vaikka kaupungin palveluksessa olevalla henkilöstöllä on mahdollisuus valita sähköinen palkkalaskelma riippumatta siitä, minkä pankin asiakas hän on. Muutamissa virastoissa sähköisten palkkalaskelmien käyttö on kuitenkin kasvattanut suosiotaan hyvin.



Sitovat toiminnalliset tavoitteet

Talpalla oli vuonna 2013 kaksi sitovaa tavoitetta: asiakastytyväisyys vähintään 3,6 (asteikolla 1–5) sekä että tilikauden tulos on ≥ 0 . Molemmat sitovat tavoitteet toteutuivat.

Tuottavuuden kehitys ja siihen vaikuttaneet toimenpiteet

Tuottavuus nousi ennakoitua enemmän, koska suorittemäärät nousivat useimmissa tuoteryhmissä ja toteutuneet henkilötyövuodet laskivat edellisvuoteen verrattuna. Tavoitteena ollut yhden pisteen tuottavuuden kasvu ylittyi selvästi, sillä vuodesta 2012 kokonaistuotta-

vuus nousi 5 pistettä, mikä prosentuaalisesti merkitsee 4,5 prosentin kasvua.

TUOTTAVUUS VUOSITTAIN	2013	2012	2011	2010
Taloushallintopalvelu (2010 = 100)	109	104	104	100

Vuonna 2014: Entistä nopeammin, paremmin, tuottavammin, laadukkaammin

Taloushallintopalvelun tavoitteena on yhden pisteen vuosittainen tuottavuuden kasvu taloussuunnittelu-kaudella. Tuottavuuden nousua odotetaan erityisesti henkilöstöhallinnolta sähköisen lomakkeiden ansiosta.

Talpan osastot seuraavat säännöllisesti suorittemäärien, palvelutasojen ja työn tavoitetasojen toteutumista. Samoin seurataan työajan kohdentumista ja tuottavuuden kehittymistä ja tehostetaan edelleen palvelujen laadun mittaamista ja seurantaa.

Vuoden 2014 kuluessa selvitetään benchmarkkauksen toteuttamista saman toimialan vastaavia palveluja tuottavien kumppanien kanssa. Lisäksi tavoitteena on selvittää koko kaupungin taloushallinnon kustannukset kerran valtuustokaudessa.

Talpan tavoitteena on kehittää asiakkuudenhallintaprosessia vuoden 2014 aikana, esimerkiksi asiakkuudenhallinnan vuosikello asiakastapaamisineen päivitetään. Osana asiakkuudenhallintaprosessin kehittämistä myös asiakastytyväisyyskysely uudistetaan ja sen rinnalle otetaan käyttöön kaupungin palautejärjestelmä, jolla asiakkaat voivat pitkin vuotta antaa palautetta. Tyytyväisyyskyselyn uudistamisessa hyödynnetään paitsi Talpan asiakkaiden myös asiakasrajapinnassa työskentelevien talpalaisten näkemyksiä. Keväällä 2014 toteutetaan sisäinen kysely, jossa selvitetään asiakkaiden kanssa tehtäviä käytänteitä, yhteydenpitotapoja, asiakaspalvelua ja kehittämiskohteita.

Uusi laskentajärjestelmä (Laske) otettiin edellisen vuoden alussa osittain keskeneräisenä käyttöön ja vuoden 2013 aikana Laske-järjestelmään tehtiin edelleen testauksia. Ku-

luvalle vuodelle jäi vielä ratkaistavaksi mm. myyntilaskujen perinnän ja kaupunkitason kirjanpidon konsolidoinnin toteuttaminen laskentajärjestelmässä.

Kaupunginkanslian vastuulla olevan tilauksesta maksuun -hankkeen ja sen rinnalla toteutettavan SAP-arkkitehtuuri -projektin vaikutuksia Talpan toimintaan ei pystytä vielä arvioimaan. Myöskään kaupunkitasoisen HR-kehittämiprojektin vaikutuksia ei voida vielä täysin ennakoida.

Henkilöstön eläköityminen on tulevina vuosina suurta. Seuraavien viiden vuoden aikana eläkeiän saavuttaa 60 ja seuraavien kymmenen vuoden aikana 152 henkilöä. Avoimiin tehtäviin on toistaiseksi riittänyt hakijoita, mutta tulevaisuudessa erityisesti asiantuntijoiden rekrytointi saattaa vaikeutua.

Tilinpäätösprosessin nopeuttamisprojekti jatkuu. Kaupunginkanslia käynnisti vuoden 2013 lopulla yhdessä Talpan kanssa projektin, jonka tarkoituksena on nopeuttaa tilinpäätösprosessia. Tilinpäätöksen pullonkauloja ja aikataulua prosessoitiin työpajoissa kaupunginkanslian, Talpan ja virastojen voimin. Työn lopputuloksena tunnistettiin mahdollisuus nopeuttaa tilinpäätösprosessia merkittävästi. Tunnistetut kehittämiskohteet tukevat myös vuoden aikana tapahtuvaa raportointia ja kuukausikatkojen nopeuttamista. Tulevina vuosina nopeutus näkyy myös virastojen aikatauluissa, joka huomioidaan seuraavien tilinpäätösten ohjeistuksessa.

Helsingin kaupunkikonsernin talous- ja henkilöstöhallinnon keskittämisen jatkuessa Talpa valmistautuu vastaanottamaan uusia asiakkaita ja uusia tehtäviä.

Talpa lyhyesti:

Talpa tuottaa talous- ja palkkahallinnon palveluja Helsingin kaupunkikonsernille.

Talpan peruspalvelut ovat:

- kirjanpito, sisäinen laskenta, raportointi ja tilinpäätöksen laadinta
- käyttöomaisuuskirjanpito
- palkkojen, palkkioiden ja eläkkeiden laskenta sekä palvelussuhdetietojen ylläpito
- työmatkasetelien käsittely
- ostolaskujen käsittely ja ostoreskontran hoito
- toimittajarekisterin ylläpito
- asiakas- ja nimikerekisterin ylläpito
- laskutus, myyntireskontran hoito ja perintä
- matkalaskujen ja pienkulujen käsittely
- maksuliikenne
- henkilöstöraportointi
- kaupunkiyhteisten talous- ja henkilöstöhallinnon tietojärjestelmien ylläpito ja kehittämiseen osallistuminen
- erillispalvelut sopimuksen mukaan

Hankinnasta maksuun

Talpa vastaanottaa kaupungille saapuvat laskut, tarkistaa laskumerkintävaatimukset, yhdistää laskut tilauksiin, lisää ulkoisen laskennan kirjauksen, reitittää laskut hyväksymiskieroon, tekee laskujen lopputarkastuksen, siirtää laskut ostoreskontraan ja kirjanpitoon sekä tarkastaa, tallentaa ja arkistoi ostolaskuihin liittyvät muistiotositteet.

Kirjanpito ja tilinpäätös

Talpa ylläpitää talousarvio- ja hankemäärärahoja, laatii arvonnalisäverotilitykset, hoitaa kirjanpitotietojen yhdistelyn, kaupungin ja kaupunkikonsernin tilinpäätöksen, vastaa käyttöomaisuuskirjanpidosta, toiminta- ja taloustilastoinnista, toimittajarekisteristä, matka- ja pienkulujärjestelmästä (M2), tietojärjestelmien ja laskentatunnisteiden ylläpidosta sekä käyttöoikeuksien hallinnasta.

Talpan visio:

Olemme toimialan arvostetuin osaaja ja kumppani.

Talpan asiakkaita ovat Helsingin kaupungin virastot ja liikelaitokset, tytäryhtiöt, kaupungin johto sekä kaupungin henkilöstö.

Talpan sidosryhmiä ovat kuntalaiset, virastojen ja laitosten yhteisöasiakkaat, Helsingin kaupunkikonserniin kuuluvat yhteisöt ja säätiöt, tavaroiden, palvelujen ja tietojärjestelmien toimittajat, valtion viranomaiset, Suomen Kuntaliitto, eläkelaitokset, tilintarkastajat, pankit, työttömyyskassat, vakuutusyhtiöt ja perintätoimistot.

Talpan toiminta-ajatus

Talpa toimii talous- ja palkkahallinnon palvelujen vastuullisena tuottajana ja kehittäjänä. Kunnallishallinnon erityisosaaminen tukee Talpan asiakasvirastoja ja -liikelaitoksia niiden ydintehtävien hoitamisessa.

Maksuliikenne

Talpa hoitaa asiakasvirastojen ja -liikelaitosten maksuliikenteen, kaupungin pankkitilejä ja käteiskassatoimintaa sekä ylläpitää maksuliikenneohjelmistoja.

Myynnistä suoritukseen

Talpa huolehtii asiakasvirastojen saatavien oikeasisältöisestä ja oikea-aikaisesta laskuttamisesta, maksuntarkkailusta ja tehokkaasta perinnästä.

Palkanlaskenta

Talpa hoitaa palkanlaskennan, palkkakirjanpidon, palkkionmaksut, palvelussuhdeasiat, ylläpitää vakanssirekisteriä, tuottaa tilastotietoa ja tietohallinnon tukipalveluja.



talpa

www.hel.fi/talpa



Helsingin kaupunki
Taloushallintopalvelu

Toimintakertomus 2012



talpa

Sisällys

Neljäs vuosi liikelaitoksena	3
Laske väritti vuotta 2012	4
Asiakaskunta kasvoi ja muuttui	5
Kirjanpito ja maksuliikenne	6
Ostolaskut	6
Palkanlaskenta	7
Laskutus	7
Hallinto	8
Talpan päätöksenteko	8
Talous- ja palkkahallinto- osaamisen nykytaso mitattiin	9
Kaikelle toiminnalle määritelty vastuuhenkilö	10

Kohti vihreää toimistoa	11
Tilikauden tuloksen muodostuminen	12
Toiminnan rahoitus	14
Investointien toteutuminen	14
Rahoitusasema ja sen muutokset	15
Toiminnallisten tavoitteiden toteutuminen	16
Muut toiminnalliset tavoitteet	17
Kaikki hyöty irti Laske-järjestelmästä	17
Talpa lyhyesti	18

Neljäs vuosi liikelaitoksena

Vuosi 2012 oli Talpan neljäs vuosi kunnallisena liikelaitoksena. Liikelaitoksen strategiat on määritelty Helsingin kaupungin valtuustokauden strategioiden pohjalta ja liikelaitoksen johtokunta hyväksyi ne kokouksessaan 5.6.2009. Talpan strategiat kohdistuvat pääosin kaupungin strategiaohjelman ”Johtaminen” -painopistalueeseen, jossa todetaan mm., että ”Toimialat ylittävien palveluprosessien johtamistapa otetaan käyttöön asiakas-työtyön lisäämiseksi ja konsernin resurssien yhteiskäytön tehostamiseksi”.

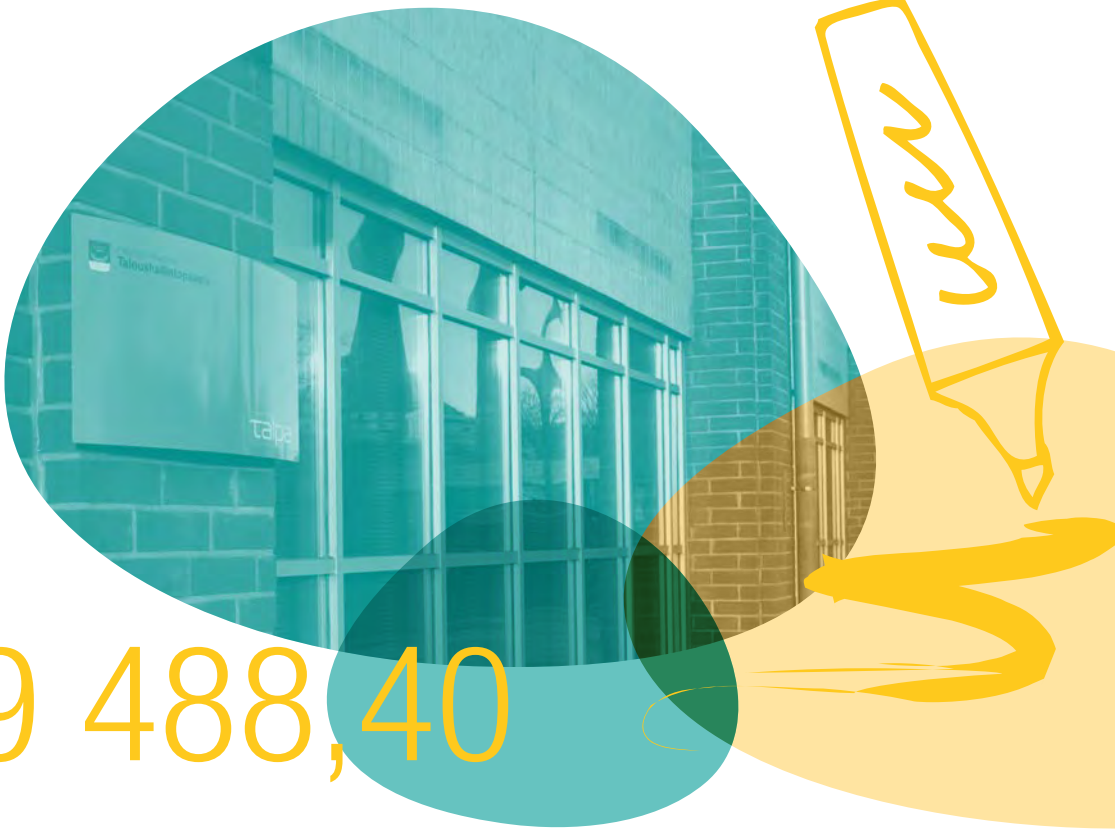
Taloushallintopalvelun johtamisjärjestelmän mukaisesti liikelaitoksen strategiset tavoitteet ja niiden saavuttamiseksi tehtävät toimenpiteet kirjataan tuloskorttiin, jota seurataan Talpan toiminnan ja suunnittelun vuosikelloon kirjatun mukaisesti. Liikelaitoksen tuloskortin pohjalta tehtiin tuloskortit sekä osasto- että palvelualueitasoilla.

Tilikauden tulos muodostui 149 488,40 euroa ylijäämäiseksi. Ylijäämä koostui sekä suunniteltua suuremmis-

ta tuloista että menosäästöistä. Rahavarat lisääntyivät 394 741,00 euroa.

Talpan palveluksessa oli vuoden 2012 lopussa 402 työntekijää, joista vakinaisia oli 366 ja määräaikaisia 36. Henkilöstömäärä kasvoi edellisestä vuodesta kahdeksalla henkilöllä. Palmiasta siirtyi vuoden alussa kuusi henkilöä. Laskennallisia henkilötyövuosia toteutui 381, mikä oli lähes 14 henkilötyövuotta enemmän kuin vuonna 2011.

Talpan toimintoja on kahdessa eri toimipisteessä. Konttori27 sijaitsee osoitteessa Sörnäisten rantatie 27 A, jossa on yhteensä 8 205 m² seitsemässä kerroksessa. Lisäksi Kallion virastotalon ensimmäisessä kerroksessa on kirjanpito ja maksuliikenne -osaston kassatoimintoja 101 m² suuruisessa tilassa. Osa Talpan tiloista oli vuokrattu keväääseen asti talous- ja suunnittelukeskuksen Laske-hankkeen käyttöön. Konttori27:ssä sijaitsi talous- ja suunnittelukeskuksen taloussuunnitteluosaston alaisuudessa toimiva kahdeksan henkilön Laske-hanketoimisto.



149 488,40

Laske väritti vuotta 2012

Taloushallintopalvelun koko vuoden 2012 toimintaa leimasi uuden laskentajärjestelmän käyttöönotto osittain keskeneräisenä vuoden alussa. Toimintavuoden aikana järjestelmään tehtiin liittymiä ja testauksia sekä selvitettiin virhetilanteita ja perehdyttiin uuden järjestelmän käyttöön. Talpan työajanseurannan mukaan talpalaiset tekivät Laske-projektiin kohdennettua työtä yhteensä 8,4 henkilötyövuotta, mikä on 2,2 prosenttia koko Talpan toimintavuoden työpanoksesta.

Lasken-järjestelmän keskeneräisyys vaikeutti palvelujen tuottamista asiakkaille palvelusopimuksen mukaisesti, ruuhkautti palvelutuotantoa ja esti neuvottelujen aloittamisen uusien asiakkaiden kanssa kaupungin taloushallintopalvelujen keskittämisen jatkamiseksi.

Alkuvuonna käytettiin kahta laskentajärjestelmää rinnakkain. Väistyvällä järjestelmällä AdeEko+:lla tehtiin edellisen vuoden tehtäviä ja vuoden 2011 tilinpäätös sekä valmistauttiin käyttämään järjestelmää ainoastaan historiatietojen hakuun. Samaan aikaan käytettiin uutta SAP-pohjaista laskentajärjestelmää tilivuoden taloushallinnon tehtäviin.

2,2 %



Asiakaskunta kasvoi ja muuttui

Oiva Akatemia toteutti 12.11.–30.11.2012 Talpan palveluja koskevan asiakastytytävyysskyselyn sähköisenä kyselynä. Kysely on tehty vuosittain vuodesta 2005 alkaen. Vuonna 2012 kyselyn otosta kasvatettiin hieman (1 218), mutta vastausprosentti jäi kaikkien aikojen pienimmäksi (24 %). Myös asiakastytytävyyss laski odotetusti ollen 3,6, kun tulos edellisvuonna oli kaikkien aikojen paras (3,8).

Kuten aiempinakin vuosina, kaikilla osastoilla parhaat arvosanat saatiin henkilöstön palvelualltiudesta ja ystävällisyydestä sekä ammattitaidosta. Selkeästi heikoimmat arvosanat saatiin ohjeiden riittävydestä ja selkeydestä.

Talpan prosessi- ja sopimussyhteyshenkilöille järjestettiin 24.10.2012 Talpa-päivä, jossa esitettiin ajankohtaisia asioita ja käynnissä olevia hankkeita, käytiin läpi sopimusten käsittelyä ostolaskuprosessissa sekä vastattiin SAP-raportointiklinikalla uuden laskentajärjestelmän raportointia koskeviin kysymyksiin. Lisäksi jokaisella osastolla oli omiin prosesseihin liittyviä esityksiä Talpan toimitilan eri kerroksissa. Päivään osallistui 170 asiakkaan edustajaa. Talpa-päivästä asiakkailta saatu palaute oli positiivista ja tapahtumalle toivottiin jatkoa.

Talpa osallistui vuoden aikana sosiaaliviraston ja terveyskeskuksen Sote-organisaatiouudistuksen toteuttamalla taloushallinnon ympäristön eri laskentajärjestelmiin. Valmistelun tueksi tavattiin molempien virastojen vastuuhenkilöitä sekä prosessi- ja sopimussyhteyshenkilöitä vuoden aikana useaan kertaan eri foorumeilla.

Asiakkaita tavattiin keväällä ja syksyllä asiakkuudenhallinnan johtoryhmissä yhteensä 16 kertaa. Keväällä asiakkuuden johtoryhmätapaamiset toteutettiin suurimpien asiakkaiden kanssa sekä tulevan varhaiskasvatusviraston ja talous- ja suunnittelukeskuksen kanssa erikseen.

Toukokuussa järjestettiin muille asiakkaille yhteinen tapaaminen, jossa oli mukana yhteensä 29 eri asiakkaan edustus. Tapaamisissa keskeisinä asioina olivat esillä laskentajärjestelmän käyttöönoton tilanne, talousraportointi, Lasken jatkuvan palvelun organisointi, asiakasfoorumien suunnittelu sekä vuoden 2013 hinnoittelu.

Yllä mainittujen johtoryhmätapaamisten lisäksi laskentajärjestelmän käyttöönotto-ongelmien ja raportoinnin viivästymisen takia Talpan asiakkaille tarjottiin mahdollisuus ylimääräiseen johtoryhmätapaamiseen informaation turvaamiseksi ja epäselvyyksien minimoimiseksi. Tässä yhteydessä tavattiin kymmenen asiakasvirastoa. Helsingin Sataman



kanssa käynnistettiin asiakkaaksituloprosessin valmistelu, ja Sataman edustajia tavattiin kaksi kertaa.

Asiakkuudenhallinnan johtoryhmien lisäksi osastot toteuttivat prosesseittain lukuisia asiakastapaamisia, joissa käytiin läpi prosesseihin tulevia muutoksia, työnjakoa, prosessivirheiden käsittelyä sekä muita ajankohtaisia asioita.

Asiakaskunta kasvoi vuoden 2012 alusta kahdella uudella asiakkaalla. Helsingin kaupungin Palmia-liikelaitoksesta siirtyi Talpan hoidettavaksi ostolaskut ja myyntilaskut reskontrineen ja perintätehtävineen sekä kirjanpidon ja maksuliikenteen tehtäviä. Lisäksi vuoden aikana valmistautttiin Palmian palkanlaskennan hoidon vastaanottamiseen vuoden 2013 alusta lukien. Kiinteistövirastosta siirtyi vuokralaskutusta, perintää ja reskontranhoito. Helsingin kaupungin tytäryhtiön, Suomenlinnan Liikenne Oy:n talous- ja palkkahallinnon tehtäviä hoidettiin tuntityönä valmistautuen jatkuvan palvelun tuottamiseen. Suomenlinnan Liikenne Oy:stä siirtyi vuoden 2013 alusta lähtien Talpan hoidettaviksi taloushallinnon prosessit eli osto- ja myyntilaskutus sekä kirjanpito ja maksuliikenne.

Vuoden 2012 lopussa Talpalla oli yhteensä 37 asiakasvirastoa ja -liikelaitosta.

Kirjanpito ja maksuliikenne

Kirjanpito- ja maksuliikenneosaston vuosi alkoi uuden laskentajärjestelmän, Lasken, käyttöönotolla. Myöhemmin ollut Laske-hanke viivästytti kausien sulkemista. Tammikuuta saatiin onnistuneesti suljettua lokakuussa. Vuoden 2012 loppuun mennessä oli suljettu vasta syyskuun kirjanpito.

Pääosin Lasken takia osaston henkilöstöresursit olivat koko vuoden ylikuormitettuna ja ylitöitä tehtiin ennätysmäärä.

Vuoden 2011 tilinpäätöksen laadinnassa käytettiin alkuvuonna 2012 vielä vanhaa laskentajärjestelmää. Tilinpäätöksen tekemistä tehostettiin ottamalla käyttöön sähköinen työskentelyalusta Helsingin kaupungin extranet-verkossa. Työtilassa käsiteltiin tilinpäätöstekstejä ja se oli talous- ja suunnittelukeskuksen, tarkastusviraston ja Talpan sekä tilinpäätöksen graafisesta ulkoasusta vastanneen tahon käytössä. Työtilan avulla pystyttiin oleellisesti vähentämään aineiston lähettämistä sähköpostilla ja näin riippuvuutta yksittäisistä henkilöistä. Työtilan käyttöä päätettiin seuraavassa tilinpäätöksessä laajentaa ja käyttäjäkuntaa kasvattaa.

Maksuliikenteen toiminnot saatiin Lasken liittyneiden alkuvaikeuksien jälkeen lähes aikatauluun syksyllä 2012. SOX-piirteen käyttöönotolla pystyttiin ehkäisemään käyttö-

oikeuksin vaarallisia työyhdistelmiä. Tämä edellytti työnjaon uudistamista.

Lasken käyttöönotto vaikutti myös M2-matkahallintajärjestelmän rakenteeseen. Matkakulujen kirjautumista ja seurantaan helpottava M2-matkatili otettiin vuoden aikana asteittain käyttöön.

Vuoden 2012 loppupuolella todettiin, että uusi organisaatorakenne vaatii vielä tarkastelua. Päätettiin seuraavan vuoden huhtikuusta alkaen keskittää osaston pääkäyttäjätöiminnot ulkoinen ja sisäinen laskenta -palvelualueelle. Uudistuksella tavoitellaan prosessien parempaa sujuvuutta ja varmistetaan Laske-pääkäyttäjien osaaminen. Palmian tullessa Talpan asiakkaaksi siirtyi osastolle Palmialta kaksi henkilöä.

Lasken käyttöönottoviiveiden takia uusille asiakkaille eli Palmialle ja Suomenlinnan Liikenne Oy:lle ei pystytty tarjoamaan sopimuksen mukaista kirjanpito- ja maksuliikennepalvelua. Kesästä alkaen osastolla valmistauduttiin uuden sosiaali- ja terveystieteiden asiakkuuteen erilaisilla projekti-ryhmillä ja työpajoilla.

Uuden laskentajärjestelmän seurauksena muuttuneet työprosessit alkoivat loppuvuodesta muotoutua, mutta paljon jäi jatkokehittämistä vuodelle 2013.

Niina Vasarainen
palvelupäällikkö

Ostolaskut

Ostolaskuosasto siirtyi yhdessä muun taloushallintopalvelun kanssa käyttämään SAP-laskentajärjestelmää vuoden 2012 alusta alkaen. Laskentajärjestelmän uudistuksen yhteydessä päivitettiin myös Basware IP ostolaskujen käsittelyjärjestelmä uudempaan versioon ja liittymä SAP-järjestelmään toteutettiin uudella AnyErp-tekniikalla. Basware IP-liittymäprojekti määrittelyineen ja testauksineen toteutettiin osana Laske-hanketta.

Uuden laskentajärjestelmän käyttöönotto onnistui hyvin. Käyttöönotto tapahtui suunnitellussa aikataulussa vuoden 2012 alusta alkaen ja satunnaiset käyttöönottoon liittyvät ongelmat pystyttiin ratkaisemaan kohtuullisessa ajassa. Ostolaskut saatiin käsiteltyä aikataulussa ja tapahtumat kirjautuivat kirjanpitoon vuoden alusta alkaen.

Yhdessä kirjanpito- ja maksuliikenneosaston kanssa sovittiin, että ulkomaanmaksut ja suuri osa muista aikai-

semmin maksuliikenteen kautta maksetuista maksuista siirtyi vuoden 2012 alusta ostolaskuosaston kautta maksettavaksi. Palmia aloitti uutena asiakkaana vuoden 2012 alusta alkaen. Kokonaisuutena uudet tehtävät merkitsivät käsiteltävien ostolaskujen lukumäärän kasvamista 597 000 ostolaskusta 750 000 ostolaskuun. Automaattisesti täsmäytyneiden ostolaskujen osuus kasvoi 10,5 prosenttiin. Verkkolaskujen osuus kaikista laskuista oli 61,4 prosenttia.

Osastolla alettiin soveltaa vuoden 2012 alusta uutta sisäistä työnjakoa, joka perustuu uudelleenlaatuun, laajempiin tehtäväkuviin. Uusi organisaatio, jossa on viisi asiakas-kohtaista palvelualueita, otettiin käyttöön vuoden 2012 alusta.

Harri Numminen
palvelupäällikkö

Palkanlaskenta

Kuten koko Talpassa, vuosi 2012 oli myös palkanlaskentaosastolla erilaisten muutosten vuosi. Vuoden aikana työssä näkyi niin uuden laskentajärjestelmän käyttöönotto kuin valmistautuminen esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimen sekä ammattioppilaitosten organisaatiomuutoksiin. Asiakkaiden muutokset näkyivät valmistelutyönä erityisesti loppuvuodesta. Kaupunkitason HR-hanke eteni syksyllä järjestelmän hankinnan neuvottelumenettelyyn.

Sähköistä asiointia, esimerkiksi sähköisten poissaolo- palvelujen käyttöönottoa, edistettiin yhteistyössä henkilöstökeskuksen ja asiakkaiden kanssa. Palkansaajilla on myös mahdollisuus valita sähköinen palkkalaskelma, kun yhä useampi pankki tarjoaa sen mahdollisuuden asiakkailleen.

Työsuhdematkalippueteuden käyttö on lisääntynyt tasaisesti. Vuoden 2012 aikana Talpasta toimitettiin noin 244 000 työmatkaseteliä kaupungin eri virastojen ja liikelai-

tosten työntekijöille. Matkaseteleistä HSL:n seteli on ylivoimaisesti suosituin.

Palkanlaskentaosaston 10 työntekijää aloitti keväällä noin vuoden kestävä palkkahallinnolle suunnatun ammattitutkintokoulutuksen.

Syksyn aikana osastolla valmistauduttiin Palmian tuloon Talpan asiakkaaksi. Muutoksen yhteydessä palkanlaskentaosastolle siirtyi Palmiasta 12 uutta työntekijää.

Eija Keränen
palvelupäällikkö



Laskutus

Laskutusosaston henkilöstölle vuosi 2012 oli raskas, kun uuden laskentajärjestelmän käyttöönotto kanger-teli koko vuoden ajan.

Uuteen Laske-järjestelmään luotiin asiakasvirastojen tietojärjestelmistä yhteensä 26 myyntitilausliittymää ja 2 myyntireskontraliittymää. Liittymien rakentaminen oli haasteellista ja laskutus myöhästyi merkittävästi kevään 2012 aikana. Ensimmäisen vuosineljänneksen aikana lähetettiin vain noin 100 000 uudella tietojärjestelmällä aikaansaatu laskua. Kaupungin ulkoinen laskutus kirittiin ajan tasalle toisen vuosineljänneksen aikana, jolloin laskuja lähetettiin noin 550 000.

Suunnaton laskuvolyymi aiheutti puheluiden ruuhkautumisen: kesäkuussa pelkästään nk. soster-asiakaspalvelunumeroon tuli runsaat 13000 asiakaspuhelua, joihin pystyttiin vastaamaan 61,2 prosenttisesti. Kaupungin sisäinen laskutus kirittiin ajan tasalle alkusyksyyn mennessä.

Pro eLaskutusjärjestelmä jouduttiin ottamaan käyttöön vielä toukokuussa 2012, jotta koiraverot saatiin laskutettua lain edellyttämässä aikataulussa. Koirarekisterin ylläpidosta Laske-järjestelmässä päätettiin vuoden 2012 lopussa luopua kokonaan. Koirarekisteri ylläpidetään jatkossa Excel-järjestelmässä.

SAP-myyntireskontran osalta kevään ja kesän aikana kertyneet epäselvyydet saatiin ratkottua vasta tilinpäätösvai-

heessa. Ongelmia aiheutti erityisesti järjestelmän käyttöön liittyvän ohjeistuksen puutteellisuus, osin myös järjestelmän keskeneräisyys. Esimerkiksi suoraveloitusaineiston lähettämässä pankkiin sekä ensimmäisen vuosipuoliskon viitesuoritusten vastaanotossa ilmeni teknisiä haasteita, kun suorituksia puuttui tai esiintyi kahdenkertaisina.

Perinnän toiminnallisuuksia eli maksumuistutusten lähettämistä velallisille ja perintätoimeksiantojen toimitamista perintätoimistoon ja kaupungin oikeuspalvelut-yksikköön ei saatu lainkaan tuotantokäyttöön vuoden 2012 aikana. Myöskään luottotappiokirjauksia virastoille ei päästy tekemään.

Asiakasvirastoissamme siirryttiin suoratalennuksen käyttöön sujuvasti. Laskutusosaston sovellusasiantuntijat tarjosivat tarpeen mukaan tukea suoratalennukseen siirtymisessä.

Osana vanhojen järjestelmien alasajoprojektia laskutusosasto otti käyttöön uuden arkistosovelluksen Logica Suomi Oy:n tarjoamana ECM in the Cloud -sisällönhallintapalveluna. Järjestelmään siirrettiin vuosina 2005-2011 lähetettyjen laskujen kuvat.

Elina Tirkkonen
palvelupäällikkö

Hallinto

Uuden laskentajärjestelmän käyttöönotto näkyi myös hallinto-osaston toiminnassa. Lasken jatkuvan palvelun organisaatio määriteltiin ja otettiin käyttöön. Samalla uudistettiin tietohallinnon ja Talpan osastojen välistä työnjakoa Lasken jatkuvassa palvelutuotannossa.

Hallinto-osaston koordinoimana toteutettiin palvelumäärien ja -prosessien sähköistymisasteiden raportointi asiakkaille uudessa laskentaympäristössä. Lisäksi kehitettiin työajan seurantaa paremmin tukemaan sekä hinnoittelua että prosessien seurantaa.

Yhdessä osastojen kanssa päivitettiin tuotteistus ja hinnoiteltiin palvelut uudistetuille tuotteille. Samalla valmistauduttiin vuoden 2013 alusta siirtymään uuteen laskutuskäytäntöön, jossa asiakkaita laskutetaan todellisten, toteutuneiden palvelumäärien mukaisesti.

Aloitettiin asiakasraportoinnin uudistusprojekti. Tuettiin Talpan sisäistä asiakkuudenhallintaa toteuttamalla asiakasanalyysit.

Tietohallinnossa laadittiin Talpan tietoturvasuunnitelma, nimettiin tietoturvaryhmä ja tietoturvan vastuualueet ja -henkilöt. Toteutettiin tietoturvakartoitus ja koulutettiin henkilökuntaa tietoturva-asioissa. Lisäksi hallinnon Ahjo-pääkäyttäjät tukivat osastojen Ahjo-asiankäsittelyosaamista.

Talpan hallinto-osasto osallistui uuden asiakkaan vastaanottovalmisteluihin ja oli mukana yhteistoimintamenetelyssä, kun Palmiasta siirtyi Talpaan työntekijöitä.



Kaikilla Talpan osastoilla toteutettiin hallinto-osaston koordinoimana osaamiskartoitus, jonka pohjalta laadittiin osasto-kohtaiset ja henkilökohtaiset kehityssuunnitelmat. Lisäksi tuettiin esimiehiä varhaisen tuen prosessien toteuttamisessa ja sairauspoissaolojen sekä osatyökyvyttömyyseläkkeiden seurannassa mm. tuottamalla malli varhaisten tuen keskusteluja ja vatu-seurantaa varten.

Otettiin käyttöön strategisen hyvinvoinnin mittarit ja seurattiin tavoitteiden toteutumista.

Hallinto-osasto järjesti yhdessä osastojen kanssa Talpan asiakaspäivän lokakuussa. Tilaisuuteen osallistui 170 yhteistyökumppania asiakasvirastoista ja -liikelaitoksista.

Päivi Turpeinen
hallintopäällikkö

Talpan päätöksenteko

Talpan toimintaa ohjaa ja valvoo johtokunta, jonka kaupunginhallitus nimesi 19.1.2009 toimikaudeksi 2009–2010 ja uudelleen 24.1.2011 toimikaudeksi 2011–2012. Johtokunnan puheenjohtajana toimi Tapio Korhonen ja varapuheenjohtajana Riitta Simoila. Muut jäsenet olivat Tauno Sieranoja, Matti Lahdenranta ja Paula Sermilä. Varajäseninä ovat toimineet Mikael Boström, Jussi Lind, Kirsi Remes, Tuula Saxholm ja Eve Tuomola. Kaupunginhallituksen edustajana toimi Jan Oker-Blom ja hänen varaedustajana Maria Björnberg-Enckell. Johtokunta kokoontui vuoden aikana kuusi kertaa.

Liikelaitoksen johtoryhmään kuuluivat toimitusjohtaja Tuula Jäppinen, palvelupäällikkö Niina Vasarainen (toimitusjohtajan sijainen), palvelupäällikkö Eija Keränen,

talouspäällikkö Pirjo Kivi, tietohallintopäällikkö Lauri Mattila, palvelupäällikkö Harri Numminen, hallintopäällikkö Päivi Turpeinen, henkilöstöpäällikkö Suvi Tiilikainen, palvelupäällikkö Elina Tirkkonen ja viestintäpäällikkö Kati Toikka. Henkilöstön edustajina ohtoryhmässä olivat Carita Bardakci ja Hilikka Kinnunen. Johtoryhmä kokoontui vuoden aikana 39 kertaa, minkä lisäksi keväällä ja syksyllä järjestettiin strategiakokoukset.

Hallinnon ja talouden tarkastuksesta vastasi kaupunginvaltuuston valitseman tarkastuslautakunnan 1. jaosto puheenjohtajanaan Hannele Luukkainen avustajanaan kaupungin tarkastusviraston 1. tarkastusyksikkö. JHTT-tilintarkastajana toimi Ernst & Young Julkispalvelut Oy vastuullisena tilintarkastajana KHT, JHTT Tiina Lind.

Talous- ja palkkahallinto-osaamisen nykytaso mitattiin

Keväällä aloitettiin tulevaisuuden talous- ja palkkahallinto-osaamisen varmistamiseksi määrittelytyö, jossa kaikille tehtäville laadittiin ammatilliset osaamiskartat. Osaamisen nykytaso mitattiin henkilökunnalle suunnatulla osaamiskyselyllä ja tulosten perusteella tehtiin osastotasoiset osaamisen kehittämissuunnitelmat.

Osana tietoturvallisuuden parantamissuunnitelmaa tehtiin henkilökunnalle keväällä tietoturvan osaamiskysely, jonka vastausten perusteella toteutettiin syksyllä koko henkilöstölle suunnattu tietoturvakoulutus. Osaamiskysely uusittiin koulutuksen jälkeen ja tulosten perusteella voitiin todeta, että tietoturvan koulutustavoitteet saavutettiin.

Vuoden aikana tehtiin poikkeuksellisen paljon eli noin kahden henkilötövuoden verran ylityitä. Pääosin ylityöt selittyivät Lasken käyttöönoton ongelmilla, jotka heijastuivat koko Talpan toimintaan. Poikkeuksellisesta vuodesta huolimatta sairauspoissaoloprosentti laski ollen 4,6 (v. 2011: 4,7 %). Myös koko Talpan työhyvinvointi oli tyhy-kyselyn vastausten perusteella hieman parantunut edellisestä vuodesta, joskin osastojen välisissä tuloksissa oli suuria eroja.

Taloushallintopalvelun palveluksessa oli vuoden 2012 lopussa 402 työntekijää, joista vakinaisia oli 366 ja määräaikaista 36. Osa-aika-eläkkeellä tai osatyökyvyttömyyseläkkeellä oli 28 (27 vuonna 2011) henkilöä eli 7,7 prosenttia (7,5 % vuonna 2011) vakinaisesta henkilöstöstä. Henkilöstön keski-ikä oli 49,9 vuotta (50,0 vuotta vuonna 2011). Tulospalkkauksen piirissä oli 422 henkilöä (394 vuonna 2011)

ja keskimääräinen tulospalkkio oli 957 euroa (1 344 euroa vuonna 2011).

Henkilöstöä kuvaavia tunnuslukuja on esitetty laajemmin erillisessä henkilöstöraportissa.

Henkilöstötoimikunta kokoontui kuusi kertaa seuraavalla kokoonpanolla:

Toimitusjohtaja, pj.	Tuula Jäppinen
Palvelupäällikkö	Eija Keränen
Hallintopäällikkö	Päivi Turpeinen
Henkilöstöpäällikkö	Suvi Tiilikainen
JHL:n edustaja	Carita Bardaci
Jyty:n edustaja	Hiikka Kinnunen
JUKO:n edustaja	Abul Kashem Mithu
Työsuojeluvaltuutettu	Kikka Ylismäki

HENKILÖTYÖVUODET 2010–2012

(työpanoksesta vähennetty palkattomat poissaolot, ei sisällä palkkatuella työllistettyjä eikä ylityitä)

Osasto	2012	2011	2010
Hallinto	19	16	15
Kirjanpito- maksuliikenne	45	44	44
Laskutus	68	63	67
Ostolaskut	77	72	75
Palkanlaskenta	170	172	180
Taloushallintopalvelu yhteensä	379	367	381

VAKINAISEN HENKILÖSTÖN VAHTUVUUS (%-osuus = laskettuna vakinaisesta henkilöstöstä)

	2012	%-osuus	2011	%-osuus	2010	%-osuus
Varhennettu vanhuuseläke	1	0 %	1	0 %	1	0 %
Yksilöllinen varhaiseläke	0	0 %	0	0 %	1	0 %
Eläkkeelle siirt. iän perusteella	13	3 %	13	3 %	16	4 %
Työkyvyttömyyseläke toistaiseksi	1	0 %	3	1 %	2	1 %
Eronnut kaupungin palveluksesta	0	0 %	4	1 %	4	1 %
"Työnantaja irtisanonut/purkanut palvelussuhteen"	0	0 %	0	0 %	1	0 %
Kuolema	0	0 %	2	1 %	1	1 %
Yhteensä	15	3 %	21	5 %	27	7 %

Kaikelle toiminnalle määritelty vastuuhenkilö

Talpan riskienhallinta ja sisäinen valvonta on järjestetty siten, että kaikelle toiminnalle on määritelty vastuuhenkilöt, joiden toimivalta on erikseen määritelty. Kuntalain tarkoittamia valvontavastuullisia tilivelvollisia ovat Talpassa johtokunnan jäsenet ja liikelaitoksen toimitusjohtaja. Tilivelvollisilla on henkilökohtainen vastuu johtamansa toiminnan sisäisen valvonnan järjestämisestä ja jatkuvasta ylläpidosta. Tilivelvollisuusaseman puuttuminen ei vapauta esimiestä alaistensa toiminnan valvontavastuusta ja esmiesten tulee huolehtia siitä, että työntekijöillä on tarvittava tieto siitä, mitä ohjeita ja toimintatapoja heidän tulee noudattaa omassa työssään.

Taloushallintopalvelun johtoryhmä arvioi 17.11.2011 hyväksytyssä riskienhallintasuunnitelmassa Talpan merkittävimmiksi riskeiksi seuraavat tekijät: ei toimita tietoturvasuunnitelman mukaisesti, tietojärjestelmät eivät toimi,

sovittuun yhteistyömalliin ei sitouduta sekä osaaminen ja työkyky eivät ole riittäviä.

Merkittävimpien riskien torjumiseksi tehtiin toimintavuoden aikana useita kehittämistoimenpiteitä, kuten laadittiin tietoturvasuunnitelma, nimettiin tietoturvaryhmä ja tietoturvan vastualueet ja -henkilöt. Lisäksi toteutettiin tietoturvakartoitus ja koulutettiin henkilökuntaa tietoturva-asioissa. Päätettiin myös säännöllisin väliajoin tehdä tietoturvakartoituksia sekä painottaa tieturvaa hankkeissa ja hankinnoissa sekä niiden toimeenpanossa ja seurannassa.

Tietotekniikkastrategian toimeenpanosuunnitelma huomioitiin Talpan omistamissa tietojärjestelmissä ja järjestelmämuutosten yhteydessä noudatettiin sovittua muutoksenhallintaa. Aloitettiin kriittisten järjestelmien toipumissuunnitelmien päivitys. Lisäksi päivitettiin tietojärjestelmäslosteita ja järjestettiin tietojärjestelmien palvelutason ja sanktioiden seuranta.

Tilikauden aikana kehitettiin muutoksenhallinnan menettelyitä. Vuoden 2011 lopussa hyväksytyn tietoturvasuunnitelman toteuttamiseksi Talpaan perustettiin tietoturvaprojekti. Päätettiin, että tieturvaa ja tietoturvasuunnitelmaa tarkistetaan ja arvioidaan vuosittain tietoturvaryhmän toimesta.



1011001010011001110101



Lisäksi varmistettiin tietojärjestelmien ylläpitoon ja kehittämiseen liittyvän yhteistyön toimivuus laatimalla henkilöstökeskuksen sekä talous- ja suunnittelukeskuksen kanssa työnjako- ja vastuutaulukot näiden omistamista tietojärjestelmistä.

Painotettiin järjestelmäriskien hallinnan tärkeyttä myös asiakkaiden prosessivastuuhenkilöille järjestetyissä koulutus- ja infotilaisuuksissa.

Talpan sisällä panostettiin osaamisen edelleen kehittämiseen ja toteutettiin osaamiskartoitus, jonka pohjalta laadittiin osastokohtaiset ja henkilökohtaiset kehityssuunnitelmat. Lisäksi tuettiin esimiehiä varhaisen tuen prosessien toteuttamisessa ja sairauspoissaolojen sekä osatyökyvyttömyyseläkkeiden seurannassa.

Talpa arvioi säännöllisesti kerran vuodessa järjestettävässä johdon riskipäivässä (29.10.2012) riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan järjestämistä ja toimivuutta. Riskien tunnistamisen ja arvioinnin avuksi on tehty riskikartoitus. Riskikartoituksessa toimintaa uhkaavat riskit on pisteytetty ja niiden toteutumisen todennäköisyyttä arvioitu. Lisäksi on määritelty toimenpiteet riskien torjumiseksi, riskien seurannaksi ja valvonnaksi. Arviointikriteereinä käytettiin sisäisen

valvonnan taulukossa määriteltyjä sisäisen valvonnan kohteita ja menettelyitä.

Talpan johtoryhmän tekemän itsearvioinnin perusteella Talpan riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan tila oli vuonna 2012 melko hyvä.

Parantamista ja kehittämistä vaativat edelleen seuraavat riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan epäkohdat: tietojärjestelmien lokitietojen käsittelyprosessin ohjeistaminen, valmissuunnitelman loppuunsaattaminen, tietojärjestelmien toipumissuunnitelmien päivittäminen sekä tietojärjestelmien avainhenkilöiden määrittely. Poikkeamien korjaamiseksi ne kirjattiin Talpan vuoden 2013 tulokorttitavoitteiksi.

Kohti vihreää toimistoa

Paperin kulutuksen vähentämiseen tähdättiin taloushallinnon prosessien sähköistamisellä ja siirtymällä sähköiseen arkistoon. Lisäksi huolehdittiin siitä, että kaikissa monitoimitulostimissa on oletuksena kaksipuolinen tulostus. Toimenpiteillä saatiin pienennettyä kopiopa-perin kulutusta 3 900 riisiin (4 400 vuonna 2011).

Sähkön kulutukseen vaikutettiin jatkamalla valaistuksen ohjelmointia sekä muuttamalla asetuksia siten, että valaistus sammuu toimitilasta ja atk-laitteet siirtyvät lepotilaan iltaisin automaattisesti. Lisäksi muistutettiin henkilökuntaa kääntämään ilmastointi pois päältä pitkien poissaolojen ajaksi.

Henkilökunnan sosiaalityöissä käytetään konepestäviä astioita ja jätteet lajitellaan.

Talpan toimitilan vuokranantaja on liittynyt WWF:n Green Office -ympäristöjärjestelmään, joka on erityisesti toimistoille tarkoitettu ympäristönsuojeluohjelma. Sen avulla työpaikat voivat vähentää ympäristökuormitustaan, saavuttaa säästöjä ja hidastaa ilmastonmuutosta. Taloushallintopalvelussa tuetaan Green Office -järjestelmän tavoitteita mm. valmistautumalla aloittamaan vuoden 2013 alusta jätteiden lajittelun vastaamaan ympäristöjärjestelmän tavoitteita.

Taloushallintopalvelulle on nimetty ekotukihenkilö, jonka tehtävänä on tiedottaa ja kannustaa henkilöstöä ympäristönsuojeluasioissa.

Tilikauden tuloksen muodostuminen

26,0 €

Sijoitetun pääoman tuotto ja kunnan sijoittaman pääoman tuottotavoite oli talousarviossa 6,6 prosenttia. Liikelaitokselle asetetun nollatuloksen ylityttyä nousi sijoitetun pääoman tuotto sekä kunnan sijoittaman pääoman tuotto 12,9 prosenttiin eli lähes kaksinkertaiseksi.

Tilikauden tulos oli 149 488,40 euroa ylijäämäinen. Liikevaihto ylittyi odotetusta 67 395,02 euroa. Merkittävimpinä poikkeamina suunnitelluista menoista henkilöstökulut ylit-

TUNNUSLUVUT	2012	2011	2010
Sijoitetun pääoman tuotto, %	12,9	64,4	83,1
Kunnan sijoittaman pääoman tuotto, %	12,9	64,4	83,1
Liikelyijäämä % liikevaihdosta	0,8	2,9	2,0

TULOSLASKELMA	2012	2011	2010	2009
LIKEVAIHTO	26 009 395,02	24 771 448,46	24 356 343,38	24 372 325,47
Liiketoiminnan muut tuotot	22 562,94	54 744,77	65 470,96	79 237,29
Materiaalit ja palvelut				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	-215 873,95	-302 133,54	-222 840,49	-250 869,52
Palvelujen ostot	-6 624 272,66	-5 891 745,66	-5 831 865,65	-5 619 156,80
	-6 840 146,61	-6 193 879,20	-6 054 706,14	-5 870 026,32
Henkilöstökulut				
Palkat ja palkkiot	-12 642 994,41	-11 902 165,49	-11 811 642,16	-11 860 847,44
Henkilösivukulut				
Eläkekulut	-3 535 591,64	-3 376 711,77	-3 368 938,42	-3 414 500,99
Muut henkilösivukulut	-703 388,68	-680 191,49	-671 962,37	-714 833,51
	-16 881 974,73	-15 959 068,75	-15 852 542,95	-15 990 181,94
Poistot ja arvonalentumiset				
Suunnitelman mukaiset poistot	-132 203,81	-209 312,92	-308 661,53	-415 840,96
	-132 203,81	-209 312,92	-308 661,53	-415 840,96
Liiketoiminnan muut kulut	-1 975 954,24	-1 751 233,83	-1 713 776,83	-2 450 864,42
LIIEKEYLIJÄÄMÄ/ ALIJÄÄMÄ	201 678,57	712 698,53	492 126,89	-275 350,88
Rahoitustuotot ja -kulut				
Korkotuotot	3 809,83	38 083,21	5 337,27	14 094,96
Korvaus peruspääomasta	-56 000,00	-56 000,00	-56 000,00	-56 000,00
	-52 190,17	-17 916,79	-50 662,73	-41 905,04
TILIKAUDEN YLIJÄÄMÄ/ ALIJÄÄMÄ (-)	149 488,40	694 781,74	441 464,16	-317 255,92

tyivät 86 974,73 euroa. Ylitystä kompensoitiin 144 853,39 euron aineiden, tarvikkeiden ja palvelujen sekä 71 796,19 euron suunnitelman mukaisten poistojen säästöillä.

Taloushallintopalvelun liikevaihto koostui kaupunkikonsernin sisäisistä palvelujen myyntituotoista. Liikevaihto kasvoi 1 237 946,56 euroa (+5,0 %) edellisestä vuodesta. Liikevaihtoa kasvatti Palmian ja kiinteistöviraston uusi asiakkuus sekä palvelusopimusten ulkopuolisten töiden laskutus. Merkittävimmät palvelusopimuksen ulkopuoliset laskutukset olivat laskutusosastolla eri asiakkaille tehdyt laskutuspyyntöjen tallennukset ja prosessivirheiden oikaisu, palkanlaskennassa tehdyt tulospalkkioiden laskennat sekä kaikilla osastoilla tehdyt työt Sote-projektille.

Liikelaitoksen kuluista 65 prosenttia (66 % vuonna 2011) muodostui palkoista ja henkilösivulukuista. Henkilöstökulujen 86 974,73 euron ylitys oli seurausta vuoden alusta käyttöön otetun Laske-järjestelmän keskeneräisyydestä ja tehtävien siirtymisestä vuodelle 2012. Järjestelmän käyttöönottoa varten palkattiin lisähenkilökuntaa samalla kun vakituinen henkilökunta teki ylityksiä. Ylityksiä sisältyy palkkamenoihin 251 388,71 euroa, mikä on 168 prosenttia enemmän kuin edellisvuonna. Myös vuosilomia siirtyi myöhemmin pidettäväksi, koska lomapalkkajaksotus suureni 124 488,79 euroa.

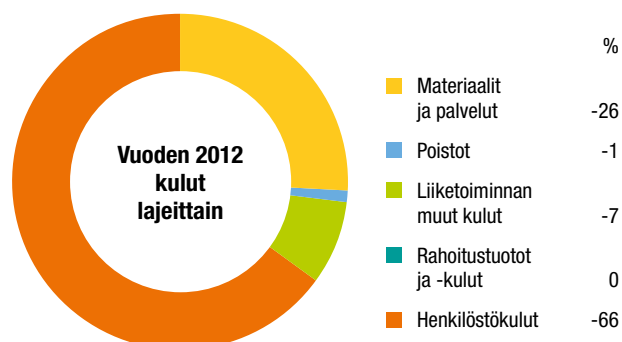
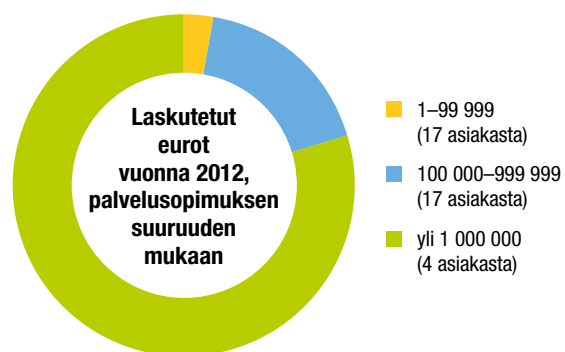
Aineissa, tarvikkeissa ja palveluissa kertyi säästöä. Tulosbudjeteissa oli varauduttu kalustamaan 16 työpistettä Palmiasta Talpaan siirtyville uusille talpalaisille, mutta koska henkilöstön muuttoa lykättiin, myös hankinnat siirtyivät toteutettaviksi vuonna 2013.

Verrattuna tulosbudjettiin säästöä kertyi myös toimitarvikkeiden sekä sähkön ostosta. Palveluissa suurin menoerä on IT-kustannukset, joita tilivuonna toteutui 5,3 miljoonaa euroa (4,8 miljoonaa euroa vuonna 2011). IT-kustannusten kasvu kohdentui henkilöstöhallinnon tietojärjestelmien käyttö- ja ylläpitokulujen nousuun.

Itäimen käyttöomaisuuden hankintoihin oli varauduttu 300 000 eurolla ja hankintoja toteutui 89 240 euroa. Vastavasti suunnitelman mukaiset poistot jäivät myös suunnitellusta 71 760 euroa.

Liiketoiminnan muut kulut toteutuivat lähes suunnitelluina ollen 1 975 954,24 euroa.

Liikelaitos maksoi kaupungille korvausta sijoitetusta peruspääomasta kahdeksan prosenttia eli 56 000 euroa.



Toiminnan rahoitus

Tilikauden rahavarojen muutos oli 394 741,00 euroa. Kaupungin sisäisellä käyttötilillä olevat rahavarat olivat vuoden lopussa 6 034 614,71 euroa.

Maksuvalmius pysyi hyvänä ja kassan riittävyys 86 päivänä.

Tunnusluvut	2012	2011	2010
Investointien tulo-rahoitus, %	315,7	1 727,0	380,2
Pääomamenojen tulo-rahoitus, %	315,7	1 727,0	380,2
Lainanhoitokate	..	..	..
Kassan riittävyys, pv	86	86	71
Quick ratio	1,30	1,27	1,10
Current ratio	1,30	1,27	1,10

RAHOITUSLASKELMA	2012	2011	2010	2009
TOIMINNAN RAHAVIRTA				
Liiketoimintajäämä (-alijäämä)	201 678,57	712 698,53	492 126,89	-275 350,88
Poistot ja arvonalentumiset	132 203,81	209 312,92	308 661,53	415 840,96
Rahoitustuotot ja -kulut	-52 190,17	-17 916,79	-50 662,73	-41 905,04
	281 692,21	904 094,66	750 125,69	98 585,04
INVESTOINTIEN RAHAVIRTA				
Investointimenot	-89 240,00	-52 350,00	-197 309,30	-174 102,42
TOIMINNAN JA INVESTOINTIEN RAHAVIRTA	192 452,21	851 744,66	552 816,39	-75 517,38
RAHOITUKSEN RAHAVIRTA				
Muut maksuvalmiuden muutokset				
Saamisten muutos muilta	88 964,84	-81 340,72	-50 730,47	-489 572,05
Korottomien velkojen muutos muilta	113 323,95	210 963,18	135 132,21	1 262 466,41
	202 288,79	129 622,46	84 401,74	772 894,36
RAHOITUKSEN RAHAVIRTA	202 288,79	129 622,46	84 401,74	772 894,36
RAHAVAROJEN MUUTOS				
Rahavarojen muutos				
Rahavarat 31.12.	6 034 614,71	5 639 873,71	4 658 506,59	4 021 288,46
Rahavarat 1.1.	5 639 873,71	4 658 506,59	4 021 288,46	3 323 911,48
	394 741,00	981 367,12	637 218,13	697 376,98

Investointien toteutuminen

Talousarviossa investoinnit olivat 300 000 euroa ja tilikaudella toteutui hankintoja 89 240,00 eurolla. Toteutuneet hankinnat olivat atk-laitteita. Investoinneissa oli varauduttu liikelaitoksen asiakas- ja johdon raportoin-

nin uudistamiseen, mutta laskentajärjestelmän raportointitietokannan valmistumisen myöhästymisen esti projektin aloittamisen.

Rahoitusasema ja sen muutokset

Tunnusluvut	2012	2011	2010
Omavaraisuusaste, %	24,8	23,5	14,8
Suhteellinen velkaantuneisuus, %	19,4	19,9	19,3
Kertynyt yli/alijäämä, tuhatta euroa	968	819	124
Lainakanta 31.12., tuhatta euroa	..	..	..
Lainasaamiset 31.12., tuhatta euroa	..	..	..

Liikelaitoksen omavaraisuusaste nousi 24,8 prosenttiin, mikä tunnuslukuna on kuitenkin vielä heikko. Suhteellinen velkaantuneisuusprosentti pysyi lähes ennallaan. Oma pääoma lisääntyi 149 000 euroa toimintavuoden tilikauden ylijäämän ansiosta.

TASE				
V A S T A A V A A	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2009
PYSYVÄT VASTAAVAT				
Aineettomat hyödykkeet				
Aineettomat oikeudet	21 652,12	66 492,91	140 631,43	221 738,44
	21 652,12	66 492,91	140 631,43	221 738,44
Aineelliset hyödykkeet				
Koneet ja kalusto	120 231,66	118 354,68	201 179,08	231 424,30
	120 231,66	118 354,68	201 179,08	231 424,30
VAIHTUVAT VASTAAVAT				
Saamiset				
Lyhytaikaiset saamiset				
Myyntisaamiset	205 055,11	46 477,62	85 168,30	19 369,82
Muut lyhytaikaiset saamiset	326 759,85	574 070,54	455 134,22	444 809,82
Siirtosaamiset	863,44	1 095,08	0,00	25 392,41
	532 678,40	621 643,24	540 302,52	489 572,05
Rahat ja pankkisaamiset	6 034 614,71	5 639 873,71	4 658 506,59	4 021 288,46
VASTAAVAA YHTEENSÄ	6 709 176,89	6 446 364,54	5 540 619,62	4 964 023,25
V A S T A T T A V A A				
OMA PÄÄOMA				
Peruspääoma	694 901,28	694 901,28	694 901,28	694 901,28
Edellisten tilikausien yli-/alijäämä	818 989,98	124 208,24	-317 255,92	0,00
Tilikauden yli-/alijäämä	149 488,40	694 781,74	441 464,16	-317 255,92
	1 663 379,66	1 513 891,26	819 109,52	377 645,36
VIERAS PÄÄOMA				
Lyhytaikainen				
Ostovelat	839 115,88	748 907,48	678 021,32	727 289,89
Muut velat	280 540,87	258 824,49	268 822,26	285 828,67
Siirtovelat	3 926 140,48	3 924 741,31	3 774 666,52	3 573 259,33
	5 045 797,23	4 932 473,28	4 721 510,10	4 586 377,89
VASTATTAVAA YHTEENSÄ	6 709 176,89	6 446 364,54	5 540 619,62	4 964 023,25



99,1%

Toiminnallisten tavoitteiden toteutuminen

Tunnusluvut	Talousarvio	Toteutunut	Ero
Muut toiminnalliset tavoitteet			
Kirjanpidon automaattiset tapahtumat/kaikki tapahtumat, %	98,0	99,1	1,1
Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut/kaikki ostolaskut, %	8,5	10,8	2,3
Sähköiset laskutustoimeksiannot/kaikki toimeksiannot, %	99,2	95,0	-4,2
Sähköisesti ilmoitetut poissaolot/kaikki poissaoloilmoitukset, %	50,0	61,1	11,1
Sähköiset palkkalipukkeet/kaikki palkkalipukkeet, %	67,0	61,0	-6,0

Toimintatiedot			
Kirjanpito ja maksuliikenne			
Kirjanpitoviennit, 1 000 kpl	12 000	17 536	5 536
Laskutus			
Lähetetyt laskut, 1 000 kpl	1 600	1 413	-187
Maksunmääritykset ja vapaakortit, 1 000 kpl	4,2	3,3	-0,9
Ostolaskut			
Ostolaskut, 1 000 kpl	630	747	117
Palkanlaskenta			
Palkka- ja palkkiolipukkeet, 1 000 kpl	655	715	60

Kehityksen tunnusluvut			
Henkilötyövuodet	370	381	11
Liikevaihto/henkilö, 1 000 euroa	68	68	0
Tuottavuus (2009=100)	110	112	2
Käyttökate, %	0,8	1,3	0,5
Sijoitetun pääoman tuotto, %	6,6	12,9	6,3

Sitovat toiminnalliset tavoitteet			
Asiakastytyväisyys vähintään 3,6 (asteikolla 1–5)	3,6	3,6	0,0
Tilikauden tulos on $\geq$ 0	0,0	149 488	149 488

Muut toiminnalliset tavoitteet

Kirjanpito ja maksuliikenneosaston talousarvion kirjanpidon automaatiotavoite on asetettu vanhan laskentajärjestelmän mukaisesti. Uudessa laskentajärjestelmässä on ominaisuuksia, jotka automatisoivat kirjanpidon prosesseja, jolloin manuaalivientien osuus vähenee. Talousarviossa oli kirjanpidon sähköisyysastetavoite 98,0 prosenttia. Toteuma oli 99,1 prosenttia, mikä on 1,1 prosenttiyksikköä (+ 1,1 %) tavoitetta suurempi.

Laskutusosaston talousarvion toiminnallinen tavoite oli ottaa 99,2 prosenttia laskutustoimeksiannoista vastaan sähköisesti. Tavoite ei toteutunut suunnitellusti, koska Laske-järjestelmän ja sen liittymien rakentaminen myöhästyi. Liittymiä odotellessa myyntitilauksia tallennettiin laskutusosastolla manuaalisesti. Sähköisesti siirretyn aineiston prosenttiosuutta ei toistaiseksi saada järjestelmästä, koska myyntitilauksia tallennetaan SAP-järjestelmään manuaalisesti sekä taloushallintopalvelussa että virastoissa. Arvioitu osuus on noin 95 prosenttia.

Ostolaskuosaston sähköistämistavoite talousarviotavoite oli 8,5 ja toteuma 10,8 prosenttia, joka on + 2,3 prosenttiyksikköä (27,1 %) tavoitetta suurempi. Sähköisyysasteen

nousuun vaikutti erityisesti se, että Basware Contract Matching -ohjelman käyttöä tehostettiin mm. nimeämällä ostolaskuosastolla CM-vastaavat.

Palkanlaskennan talousarvion toiminnallinen tavoite, sähköiset palkkalipukkeet/kaikki palkkalipukkeet oli 67,0 prosenttia, josta toteutui 61,0 prosenttia. Tämä on 6,0 prosenttiyksikköä (- 9 %) tavoitetta pienempi. Toteuma pysyi edellisen vuoden tasolla, eikä sitä saatu merkittävästi nousemaan, koska osa kaupungin henkilöstöstä haluaa edelleen paperisen palkkalipukkeen kotiin. Palkanlaskennan toinen sähköistämistavoite, sähköisesti ilmoitetut poissaolot/ kaikki poissaoloilmoitukset oli talousarviossa 50,0 prosenttia, mistä toteutui 61,1 prosenttia. Tämä on 11,1 prosenttiyksikköä (22,2 %) tavoitetta korkeampi, koska poissaolojärjestelmän käyttöönotto laajeni edelleen ja suunniteltua nopeammin erityisesti isoissa asiakasvirastoissa.

Hyöty irti Laske-järjestelmästä

Vuoden 2012 haaste, saattaa Laske-järjestelmä jatkuvan palvelun taloushallinnon järjestelmäksi, siirtyi osittain haasteeksi myös vuodelle 2013. Vuonna 2013 on ensiarvoisen tärkeää kehittää ja vakiinnuttaa Laske-järjestelmän käytettävyyttä ja raportointia siten, että käyttöönotolle asetetut hyötytavoitteet saadaan realisoitua.

Lisäksi toiminnan painopisteinä vuonna 2013 ovat edelleen myyntilaskujen perinnän ja kaupunkitason kirjanpidon konsolidoinnin toteuttaminen sekä taloushallinnon raportoinnin toteuttaminen Heta-järjestelmään osana Laske-hanketta.

Taloushallinnon ohjeiden uusiminen jäi edellisvuonna Lasken käyttöönoton jalkoihin. Ohjeiden uusiminen vastaamaan nykytilannetta on yksi vuoden 2013 keskeisistä tehtävistä.

Talpan talousarvioon kirjattuna tavoitteena on vuonna 2013 nostaa tuottavuutta kaksi pistettä. Erityises-

ti henkilöstöhallinnon prosessilta odotetaan tuottavuuden paranemista sähköisten lomakkeiden käyttöönoton avulla. Kaupunkitasoisen HR-kehittämiprojektin vaikutuksia Talpan toimintaan ei pystytä vielä ennakoimaan.

Taloushallintopalvelun tuotteet päivitettiin ja otettiin uudistettuina käyttöön vuoden 2013 alusta. Samalla laskutuskäytäntö muutettiin siten, että kuukausittainen arviolaskutus oikaistaan tasauslaskulla vuoden lopussa vastaamaan todellisia suoritelmääriä. Myös asiakasraportointia kehitetään informatiivisemmaksi ja tavoitteena on, että asiakkaat pystyvät entistä paremmin seuraamaan vuoden varrella toteutuneita suoritelmääriä ja vertaamaan niitä laskutettuihin suoritelmääriin. Näin asiakkaat näkevät onko vuoden lopussa tulossa lisälaskutusta vai hyvitystä.



ARVIO TULEVASTA
KEHITYKSESTÄ
VUONNA 2013

Liikelaitoksen henkilökunta kasvoi vuoden 2013 alusta 14 henkilöllä. Palmiasta siirtyi Talpaan 16 ja sosiaalivirastosta yksi henkilö samalla kun sosiaali- ja terveystalpaan siirtyi Talpasta kolme henkilöä.

Henkilöstön eläköityminen on tulevina vuosina suurta. Seuraavien viiden vuoden aikana eläkeläin saavuttaa 75 henkilöä ja seuraavien kymmenen vuoden aikana 152 henkilöä. Avoimiin tehtäviin on toistaiseksi riittänyt hakijoita, mutta tulevaisuudessa erityisesti asiantuntijoiden rekrytointi saattaa vaikeutua.

Helsingin kaupunkikonsernin talous- ja henkilöstöhallinnon keskittymisen jatkuessa Talpa valmistautuu vastaanottamaan uusia asiakkaita ja uusia tehtäviä.



Talpa lyhyesti

Talpa tuottaa talous- ja palkkahallinnon palveluja Helsingin kaupunkikonsernille.

Talpan peruspalvelut ovat:

- kirjanpito, raportointi ja tilinpäätöksen laadinta
- käyttöomaisuuskirjanpito
- palkkojen, palkkioiden ja eläkkeiden laskenta sekä palvelussuhdetietojen ylläpito
- työmatkasetelien käsittely
- ostolaskujen käsittely ja ostoreskontran hoito
- asiakasrekisterin tai -tietojen ylläpito
- laskutus, myyntireskontran hoito ja perintä
- matkalaskujen ja pienkulujen käsittely
- maksuliikenne
- henkilöstöraportointi
- kaupunkiyhteisten talous- ja henkilöstöhallinnon tietojärjestelmien
- ylläpito ja kehittämiseen osallistuminen
- Lisäksi Talpa tuottaa joillekin virastoille erillispalveluja.

Talpan asiakkaita ovat Helsingin kaupungin virastot ja liikelaitokset, tytäryhtiöt, kaupungin johto sekä kaupungin henkilöstö.

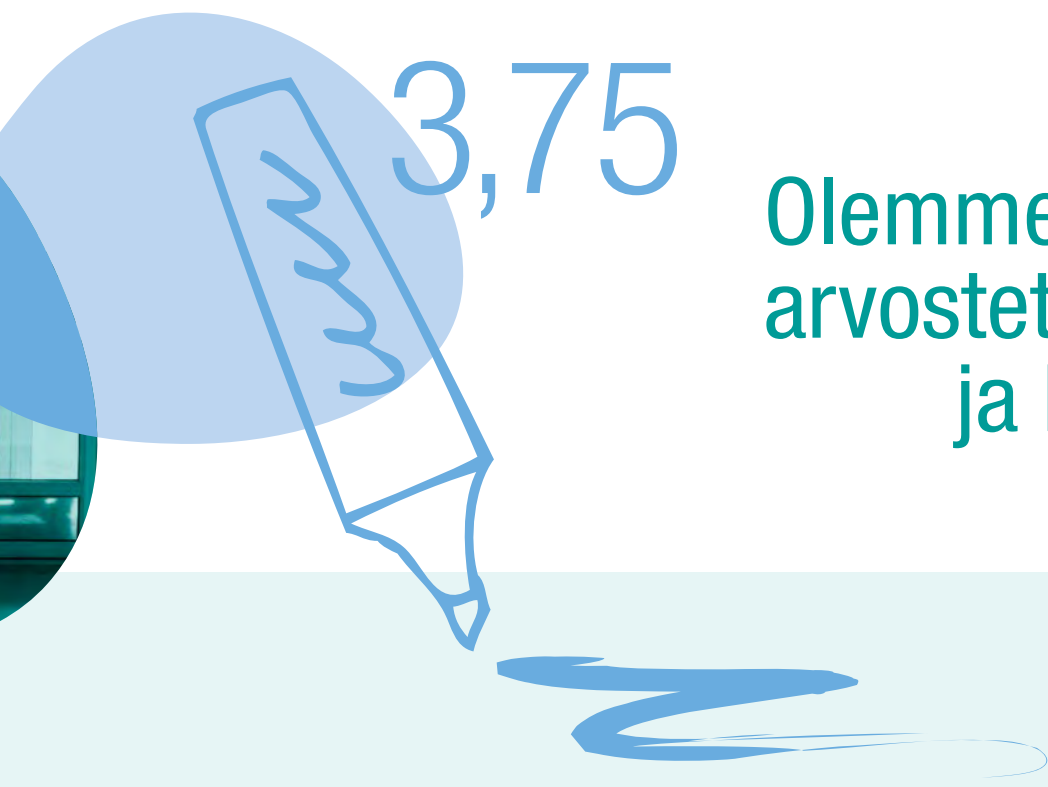
Talpan sidosryhmiä ovat kuntalaiset, virastojen ja laitosten yhteisöasiakkaat, Helsingin kaupunkikonserniin kuuluvat yhteisöt ja säätiöt, tavaroiden, palvelujen ja tietojärjestelmien toimittajat, valtion viranomaiset, Suomen Kuntaliitto, eläkelaitokset, tilintarkastajat, pankit, työttömyyskassat, vakuutusyhtiöt ja perintätoimistot.

Talpan toiminta-ajatus

Talpa toimii talous- ja palkkahallinnon palvelujen vastuullisena tuottajana ja kehittäjänä. Kunnallishallinnon erityisosaaminen tukee Talpan asiakasvirastoja ja -liikelaitoksia niiden ydintehtävien hoitamisessa.

Talpan vuosi 2012 numeroina

Liikevaihto (milj. euroa)	26,0
Tuottavuus (2009=100)	112
Käyttökate (%)	1,3
Sijoitetun pääoman tuotto (%)	12,9
Henkilötyövuodet	379
Vakinaisen henkilöstön keski-ikä (v.)	51,0
Naisten osuus vak. henkilöstöstä (%)	90,0
Asiakasvirastoja, -liikelaitoksia (kpl)	37
Asiakastytytyväisyys (asteikolla 1–5)	3,6



3,75

Talpan visio: Olemme toimialan arvostetuin osaaja ja kumppani.

Talpan toiminta jakaantuu viiteen ydinprosessiin

Hankinnasta maksuun

Talpa vastaanottaa kaupungille saapuvat laskut, tarkistaa laskumerkintävaatimukset, yhdistää laskut tilauksiin, lisää ulkoisen laskennan kirjauksen, reitittää laskut hyväksymiskiertoon, tekee laskujen lopputarkastuksen, siirtää laskut ostoireskontraan ja kirjanpitoon sekä tarkastaa, tallentaa ja arkistoi ostolaskuihin liittyvät muistiotositteet.

Maksuliikenne

Talpa hoitaa asiakasvirastojen ja -liikelaitosten maksuliikenteen, kaupungin pankkitilejä ja käteiskassatoimintaa sekä ylläpitää maksuliikenneohjelmistoja.

Kirjanpito ja tilinpäätös

Talpa ylläpitää talousarvio- ja hankemäärärahoja, laatii arvonlisäverotilitykset, hoitaa kirjanpitotietojen yhdistelyn, kaupungin ja kaupunkikonsernin tilinpäätöksen, vastaa käyttöomaisuuskirjanpidosta, toiminta- ja taloustilastoinnista, toimittajarekisteristä, matka- ja pienkulujärjestelmästä (M2), tietojärjestelmien ja laskentatunnisteiden ylläpidosta sekä käyttöoikeuksien hallinnasta.

Myynnistä suoritukseen

Talpa huolehtii asiakasvirastojen saatavien oikeasisältöisestä ja oikea-aikaisesta laskuttamisesta, maksuntarkkailusta ja tehokkaasta perinnästä.

Palkanlaskenta

Talpa hoitaa palkanlaskennan, palkkakirjanpidon, palkkionmaksut, palvelussuhdeasiat, ylläpitää vakanssirekisteriä, tuottaa tilastotietoa ja tietohallinnon tukipalveluja.



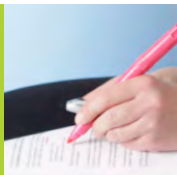
talpa

www.hel.fi/talpa



Helsingin kaupunki
Taloushallintopalvelu

Toimintakertomus 2011



talpa

Sisällys

Taloushallintopalvelun vuosi 2011 oli menestyksekkäs	3
Toiminnan painopiste uuden SAP-järjestelmän suunnittelussa	4
Prosessit ja työnjaot uudistuivat, muutoshallinta käynnistyi	6
Palkanlaskenta	7
Ostolaskut	8
Laskutus	9
Kirjanpito ja maksuliikenne	10
Liikelaitoksen päätöksenteko	11
Hallinto	11
Sairauspoissaolot vähenivät merkittävästi	12
Merkittävimmät riskit liittyivät tietojärjestelmiin	13
Ympäristötekijät	13
Tuloslaskelma	14
Talousarvion toteutuminen	15
Vuoden 2012 tavoitteet Uusien asiakkaiden vastaanottoon valmistaudutaan	20
Talpa lyhyesti	21

Taloushallintopalvelun vuosi 2011 oli menestyksenkäs

» Talpan vuoden 2011 tilinpäätös osoitti 695 000 euron ylijäämää, tuottavuus kasvoi kolme pistettä, asiakastytyväisyys parani ja tulospalkkiotavoitteet toteutuivat erinomaisesti.

Talpan toiminnan tavoitteena ei ole tuottaa ylijäämää. Vuoden 2011 ylijäämän muodostumiseen vaikuttivat keskeisesti arvioitua pienemmät toteutuneet henkilötövuodet, arvioitua pienemmät poistot ja arvioitua pienemmät vuokratulot. Henkilötövuosia toteutui 14 henkilötövuotta vähemmän kuin vuonna 2010. Vähennys oli suuri siitä huolimatta, että talpalaiset tekivät Laske-hankkeelle reilun kahdeksan vuoden henkilötöpanoksen. Henkilöstön vähennys on ollut mahdollista prosessien automatisoinnin avulla.

Tuottavuuden parantuminen oli suurelta osin seurausta edellä mainitusta henkilötövuosien vähentymisestä. Suoritusmäärät eivät enää juurikaan kasvaneet edellisestä vu-

desta. Henkilötövuosien vähentyminen näkyi varsinkin palkanlaskennassa, joka on suurin Talpan osastoista, edustaen lähes puolta henkilöstöstä. Kahden viimeisen vuoden aikana tuottavuus on kasvanut yhteensä kymmenen pistettä.

Esimiesten sähköisen työtyövälineen käyttö lisääntyi voimakkaasti vuoden 2011 aikana. Vuoden 2010 lopussa käyttäjiä oli 16 prosenttia kaupungin henkilöstöstä ja vuoden 2011 lopussa jo 55 prosenttia. Kertomusvuonna luovuttiin kokonaan merkkipohjaisen Hijatä käytöstä ja siirryttiin eHijatä käyttöön. Myös palvelukseenotto -ohjelman käyttö lisääntyi.

Taloushallinnon puolella kertomusvuoden toiminnan painopiste oli uuden SAP-järjestelmän suunnittelussa ja käyttöönotossa. Talpalaiset osallistuivat Laske-hanketoimiston ohella suunnittelu-, integraatio-, testaus-, koulutus- ja käyttöönottoprojekteihin.

Talpan asiakastytyväisyys oli vuosittaisen asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta parempi kuin koskaan aikaisemmin. Asiakastytyväisyyskyselyn syventämiseksi virastojen ja liikelaitosten prosessivastuuhenkilöt haastateltiin kesällä. Syksyllä järjestettiin ensimmäisen kerran Talpa-päivä yhteistyökumppaneille.

Henkilökunnan osaaminen arvostettiin asiakastytyväisyyskyselyssä jälleen korkealle tasolle. Uuden laskentajärjestelmän koulutukseen panostettiin loppuvuonna. Henkilökunta kehittää aktiivisesti osaamistaan. Yhteensä 20 talpalaista suoritti vuonna 2011 työn ohella erilaisia ammattitutkintoja. Viime vuoden keskeiset henkilöstöön liittyvät asiat on koottu erilliseen henkilöstöraporttiin.

Vuoden 2012 suurin haaste liittyy uuden laskentajärjestelmän käyttöönottoon. Pidemmällä tähtäyksellä haasteena tulee olemaan uuden henkilökunnan rekrytointi. Noin kolmasosa henkilökunnasta saavuttaa eläkeiän vuoteen 2020 mennessä.

Viime vuosien suotuisan kehityksen pohjalta on hyvä jatkaa Helsingin kaupungin talous- ja palkkahallinnon prosessien kehittämistä yhdessä virastojen ja liikelaitosten kanssa.



TUULA JÄPPINEN
toimitusjohtaja



Toiminnan painopiste uuden SAP-järjestelmän suunnittelussa

» Vuosi 2011 oli Talpan kolmas vuosi kunnallisena liikelaitoksena. Liikelaitoksen strategiat on määritellyt Helsingin kaupungin valtuustokauden strategioiden pohjalta ja liikelaitoksen johtokunta hyväksyi ne kokouksessaan 5.6.2009. Talpan strategiat kohdistuvat pääosin kaupungin strategiaohjelman ”Johtaminen” -painopistealueeseen, jossa todetaan mm., että *”Toimialat ylittävien palveluprosessien johtamistapa otetaan käyttöön asiakas-työdyn lisäämiseksi ja konsernin resurssien yhteiskäytön tehostamiseksi”*.

Taloushallintopalvelun johtamisjärjestelmän mukaisesti liikelaitoksen strategiset tavoitteet ja niiden saavuttamiseksi tehtävät toimenpiteet kirjataan tulokorttiin, jota seurataan Talpan toiminnan ja suunnittelun vuosikelloon kirjatun mukaisesti. Liikelaitoksen tulokortin pohjalta tehtiin tulokortit sekä osasto- että palvelualueetasoilla.

Tilikauden tulos muodostui 694 781,74 euroa ylijäämäiseksi. Ylijäämästä merkittävin osuus koostui henkilöstökulujen ja liiketoiminnan muiden kulujen ennakoitua pienemmästä toteutumisesta sekä palvelusopimusten ulkopuolisista tuotoista. Rahavarat lisääntyivät 981 367,12 euroa.

Talpan palveluksessa oli vuoden 2011 lopussa 394 työntekijää, joista vakinaisia oli 359 ja määräaikaisia 35.

Henkilöstömäärä väheni edellisestä vuodesta kolmella henkilöllä. Laskennallisia henkilötyövuosia toteutui 367, mikä oli 14 henkilötyövuotta vähemmän kuin vuonna 2010.

Talpan toimintoja on kahdessa eri toimipisteessä. Konttori27 sijaitsee osoitteessa Sörnäisten rantatie 27 A, jossa on yhteensä 7 767 m² seitsemässä kerroksessa. Lisäksi Kallion virastotalon ensimmäisessä kerroksessa on kirjanpito- ja maksuliikenneosaston kassatoimintoja 101 m² suuruudessa tilassa. Osa Konttori27:n tiloista oli vuokrattu tilapäisesti talous- ja suunnittelukeskuksen Laske-hankkeen käyttöön. Talous- ja suunnittelukeskuksen taloussuunnitteluosaston alaisuudessa toimiva kahdeksan henkilön Laske-hanketoimisto sijaitsi Konttori27:ssä.

Uuden laskentajärjestelmän, Lasken, käyttöönoton valmistelu näkyi voimakkaasti Talpan vuoden 2011 toiminnassa. Talpan työajan seurantajärjestelmän mukaan talpalaiset tekivät Laske-projektiin kohdennettua työtä yhteensä 8,3 henkilötyövuotta, mikä on 2,2 prosenttia koko Talpan toimintavuoden henkilötyöpanoksesta. Uuden järjestelmän käyttöönottoa Talpassa koordinoi muutoksenhallinnan työryhmä, johon osastot nimesivät edustajansa. Muutoksenhallinnalla varmistettiin riittävän koulutuksen järjestäminen sekä henkilökunnan tietämys taloushallinnon prosessien muutoksista.



Marraskuussa tehdyn
asiakastyytyväisyyskyselyn
keskiarvo oli vuonna 2011
koko tarkastelukauden
paras, **3,76**

Asiakastyytyväisyys ennätyskorkealla

Kesällä 2011 toteutettiin Talpan asiakasvirastojen prosessivastuuhenkilöille suunnattu haastattelututkimus, jolla haluttiin syventää vuosittaisesta asiakastyytyväisyyskyselystä saatavaa tulosta. Tutkimus toteutettiin henkilöhaastatteluina ja sen otos oli 66 haastateltavaa ja yhteensä 28 asiakasvirastoa. Haastattelututkimuksen tuloksena saatiin yleisarvosanaksi 3,77 (asteikolla 1-5). Hallitsevin mielikuva Talpasta oli yleispositiivinen, ja Talpan vahvuuksina koettiin olevan henkilöstön ammattitaito, suuri henkilöstömäärä sekä yhteistyö. Heikkouksina mainittiin kasvottomuus, laadun vaihtelu, asiakaslähtöisyyden puute sekä byrokratia.

Marraskuussa tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn keskiarvo oli vuonna 2011 koko tarkastelukauden paras, 3,76 (3,6 vuonna 2010). Kysely on tehty vuodesta 2005 lähtien. Kyselyyn vastanneet odottivat parannusta etenkin ohjeiden selkeyteen sekä palvelujen ja yhteystietojen näkyvyyteen. Hyvinä asioina koettiin henkilöstön ammattitaito ja palveluhalu.

Kyselyn jakelu oli tällä kertaa selkeästi suurempi kuin edellisinä vuosina, 1 114 henkilöä (vuonna 2010: 747). Vastausprosentti oli 38, mikä oli hieman enemmän kuin edellisellä vuonna (37 %). Vastanneita oli 423, joista 95,27 prosenttia oli käyttänyt Talpan palveluita.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tutkimusasettelu ja kysymykset on vertailtavuuden takia pidetty samana kaikkina vuosina. Niin tänäkin vuonna, mutta nyt tyytyväisyyttä mittaavien kysymysten perään lisättiin avoimia lisäkysymyksiä niille vastaajille, jotka ilmaisivat olevansa tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä eli antoivat arvosanan 1 tai 2. Avointen vastausten kautta saatiin suuri määrä ehdotuksia ja ideoita toimintojen edelleen kehittämiseksi.

Ensimmäistä kertaa kysyttiin myös Talpan imagosta. Asteikolla yhdestä viiteen pyydettiin vastaajia arvioimaan seuraavia väittämiä:

	Keskiarvo (asteikolla 1–5)
Talpa on asiantunteva	3,9
Talpan kanssa yhteistyö on sujuvaa	3,81
Talpa kehittää palvelujaan asiakkaiden tarpeiden mukaan	3,46
Talpan palvelut mahdollistavat virastoni / liikelaitokseni keskittymisen ydintoimintaamme	3,46

Asiakkaiden kanssa toteutettavaa viestintää, yhteydenpitoa ja yhteisten dokumenttien hallintaa tehostettiin ottamalla käyttöön asiakaskohtaiset työtilat.

Talpan prosessi- ja sopimussyhteyshenkilöille järjestettiin 10.10.2011 Talpa-päivä, jossa käytiin läpi ajankohtaisia asioita ja tulevia muutoksia. Päivään osallistui noin 140 asiakkaan edustajaa. Osanottajilta jälkikäteen kerätty palaute oli positiivista ja Talpa-päivä päätettiin järjestää myös vuonna 2012.

Asiakkaita tavattiin keväällä ja syksyllä asiakkuudenhallinnan johtoryhmissä yhteensä 22 kertaa. Kaikissa tapaamisissa oli keskeisesti esillä valmistautuminen uuden laskentajärjestelmän käyttöönottoon sekä sen vaikutuksiin Talpan vuoden 2012 palveluihin ja työjakoihin.

Asiakkuudenhallinnan johtoryhmien lisäksi osastot toteuttivat lukuisia asiakastapaamisia, joissa käsiteltiin mm. työnjakokysymyksiä, prosessimuutoksia ja prosessissa mahdollisesti esiin tulleita virheitä. Myös näiden työkokousten muistioita ryhdyttiin tallentamaan Extranet-työtilaan.

Talpan asiakaskunta lisääntyi vuoden 2011 alusta, kun Helsingin Matkailu Oy siirtyi Talpan asiakkaaksi. Vuoden 2011 lopussa Talpalla oli yhteensä 36 asiakasvirastoa ja -liikelaitosta.



Prosessit ja työnjaot uudistuivat, muutoshallinta käynnistyi

» Vuoden 2011 toimintaa leimasi kaikilla osastoilla valmistautuminen uuden tietojärjestelmän käyttöön. Talpalaiset osallistuivat Laske-hanketoimiston ohella Lasken suunnittelu-, integraatio-, testaus-, koulutus- ja käyttöönottoprojekteihin. Laske-hanketta seurattiin sekä tulevan prosessin, organisaation että henkilöstötarpeen osalta. Aloitettiin sisäisen työnjaon ja tehtäväkuvien kehittäminen vastaamaan uudistuvan prosessin vaatimuksia. Lisäksi käynnistettiin uuden laskentajärjestelmän edellyttämä muutoshallinta. Perustettiin työryhmä, jossa oli edustajia jokaiselta osastolta. Työryhmä valmisti toimintasuunnitelman johtoryhmän hyväksyttäväksi. Muutosvalmennus

käynnistyi maaliskuussa pidetyillä osastokohtaisilla tilaisuuksilla, joihin osallistui yhteensä 317 talpalaista. Tulevia muutoksia käsiteltiin lisäksi johtoryhmän ja esimiesten kehittämispäivissä sekä koko henkilöstölle pidetyissä muutostyöpajoissa.

Johtoryhmä hyväksyi 29.8. kokouksessaan Lasken käyttöönottosuunnitelman Talpassa. Suunnitelmasa kuvattiin ja aikataulutettiin Talpan toiminnallisia tehtäviä, organisointia, vastuuta, riskienhallintaa sekä muita Lasken käyttöönottoon Talpassa liittyviä yksityiskohtia. Suunnitelman toteutusta seurattiin ja sisältöä päivitettiin johtoryhmän kokouksissa.

Palkanlaskenta

» Sähköiset poissaolopalvelut laajeni edellisvuoden loppupuolella kattamaan vuosilomien lisäksi useimmat muutkin poissaolot. Kyseisten palvelujen käyttö laajeni toimintavuoden aikana erityisesti sosiaalivirastossa ja terveyskeskuksessa. Vuoden lopussa sähköisten poissaolopalvelujen osuus oli reilut 56 prosenttia kaikista poissaoloista. Vastaava luku edellisvuonna oli noin 10 prosenttia.

Työsuojelussa otettiin vaiheittain käyttöön sähköinen työsuojelupakki -ohjelma. Myös palkanlaskennassa työsuojelupakki otettiin käyttöön tehtäessä työnantajan päivärahahakemukset vakuutusyhtiölle.

Sähköisten palkanlaskelmien saajien määrä vakiintui noin 60 prosenttiin.

Selainpohjainen eHIJAT-käyttöliittymä otettiin käyttöön marraskuun alusta lähtien, jolloin merkkipohjaisten HIJAT- ja määräyskirja -ohjelmien sekä merkkipohjaisen TPJAT-ohjelman käyttö päättyi. Siirtyminen uuden liittymän käyttöön aloitettiin vuotta aiemmin, kun palkanlaskennan henkilöstölle järjestettiin ensimmäiset koulutustilaisuudet. Osa osaston henkilökunnasta oli mukana eHIJAT-liittymän testauksessa, myös näin varmistettiin uuden järjestelmän käyttöönoton onnistumista ja toimivuutta.

Valmistautuminen uuden laskentajärjestelmän käyttöönottoon työllisti erityisesti henkilöstöhallinnon tietojärjestelmän

asiantuntijoita ja palkkakirjanpitoa tekeviä. Palkanlaskentajärjestelmän liittymän rakentaminen aloitettiin keväällä ja muutoksen valmistelusta vastasi erikseen nimetty projektiryhmä ja projektipäällikkö. Valmistelua tehtiin yhteistyössä niin asiakkaiden, hanketoimiston kuin järjestelmätoimittajien kanssa.

Vuoden mittaan toteutettiin palkanlaskennan prosessi- poikkeamien seuranta kaikkien asiakkaiden osalta, ja seuranta tehtiin sekä keväällä että syksyllä. Tuloksia käytiin läpi yhdessä asiakkaiden kanssa ja yhteistyössä työstettiin kehittämiskohteita ja -toimenpiteitä. Vastaava seuranta toteutetaan myös vuonna 2012 asiakkailta saadun palautteen perusteella.

Loppuvuoden aikana valmisteltiin uusien kuntasopimusten muutokset. Palkanlaskennan osalta muutokset koskivat erityisesti palkkarakennemuutosta ja tammikuussa maksettua kertaerää.

Vuoden 2011 aikana käynnistyi henkilöstökeskuksen hallinnoima HR-tietojärjestelmähanke, jonka tavoitteena on kaupungin henkilöstöhallinnon palvelujen ja prosessien uudistaminen. Hankkeen tarkoituksena on myös hankkia uusi HR-tietojärjestelmä. Talpasta on vuoden mittaan osallistuttu niin eri projekteihin kuin niiden työpajoihin. Myös hankkeen johto- ja ohjausryhmissä on Talpan edustaja mukana.



Vuoden 2011 aikana käynnistyi HR-tietojärjestelmähanke, jonka tavoitteena on kaupungin henkilöstöhallinnon palvelujen ja prosessien uudistaminen.

Ostolaskut

» Ostolaskuosaston edustajat osallistuivat aktiivisesti Laske-hankkeen eri vaiheisiin. Laskentajärjestelmän uudistuksen yhteydessä päivitettiin myös Basware IP ostolaskujen käsittelyjärjestelmä uudempaan versioon ja liittymä SAP-järjestelmään toteutettiin uudella AnyErp-tekniikalla. Basware IP-liittymäprojekti määrittysineen ja testauksineen toteutettiin osana Laske-hanketta.

Osaston tehtäviä arvioitiin uudelleen. Yhdessä kirjanpito- ja maksuliikenneosaston kanssa sovittiin, että ulkomaanmaksut ja suuri osa muista aikaisemmin maksuliikenteen kautta maksetuista maksuista siirtyi vuoden 2012 alusta ostolaskuosaston kautta maksettavaksi.

Vuoden 2011 aikana valmistauduttiin myös uusien asiakkaiden vastaanottamiseen vuoden 2012 alusta lähtien.

Osasto toimi vuoden 2011 aikana jakautuneena neljään palvelualueeseen: perustiedot ja kirjanpidon siirrot sekä

täsmäys ja kierrätys 1,2 ja 3. Samanaikaisesti suunniteltiin uutta sisäistä työnjakoa, joka perustuu uudentyyppisiin, laajempiin tehtäväkuviin.

Organisaatiouudistuksen valmistelu aloitettiin omalle henkilöstölle toteutetun kyselyn avulla, jossa arvioitiin eri mallien toimivuutta ostolaskupalvelujen tuottamisessa. Myös saatu asiakaspalaute huomioitiin suunnittelussa.

Uusi organisaatio, jossa on viisi asiakaskohtaista palvelualueita, otettiin käyttöön vuoden 2012 alussa. Kukin palvelualue vastaa asiakasorganisaatioidensa ostolaskupalveluista kokonaisuudessaan. Uudistuksen tavoitteena oli parantaa asiakaspalvelua, kehittää osaston tehtäväkuvia ja osaamista sekä antaa edellytykset tuottavuuden jatkuvalla tehostumiselle.



Uusi organisaatio, jossa on viisi asiakaskohtaista palvelualueita, otettiin käyttöön vuoden 2012 alussa.



Laskutusmateriaali saatiin
98,3 prosenttisesti
sähköisesti.

Laskutus

» Laskutusosaston tavoitteena oli jatkaa Myynnistä suoritukseen -prosessin sähköistämistä vuonna 2011. Talousarvioon kirjattuna tavoitteenamme oli, että virastojen toimittamasta materiaalista 99 prosenttia saataisiin sähköisesti taloushallintopalvelun laskutukseen. Tavoite jäi saavuttamatta, mutta sähköistys kuitenkin eteni: laskutusmateriaali saatiin 98,3 prosenttisesti sähköisesti, kun prosenttiosuus vuonna 2010 oli 97,9. Manuaalisia laskuja kuitenkin tallennettiin edelleen 22 583 kpl (27 915 kpl vuonna 2010).

Sähköistämistä edisti Excel-syöttölomakkeen käyttö virastoissa. Vuonna 2011 Excel-syöttölomaketta käytettiin 11 virastossa ja lomakkeella siirrettiin 4 853 laskutustoimeksiantoa virastoista Talpan laskutusjärjestelmään. Toimeksiantojen määrä lähes kolminkertaistui edellisestä vuodesta. Excel-syöttölomakkeen ahkerin käyttäjä oli edelleen nuorisosiainkeskus 2 158 toimeksiannollaan. Muita aktiivisia käyttäjiä olivat mm sosiaalivirasto (819 kpl), kaupunginkirjasto (569 kpl) ja kaupunginmuseo (386 kpl).

Sähköisesti siirrettyjen toimeksiantojen prosentuaaliseen osuuteen vaikutti myös terveyskeskuksen ja hankintakeskuksen laskumäärien lievä pieneneminen.

Vuoden 2011 alusta lukien sosiaaliviraston ATJ-järjestelmän käyttö laskutusjärjestelmänä lopetettiin ja laskutus siirrettiin tapahtuvaksi prosessikuvauksemme mukaisesti Pro eLaskutusjärjestelmän kautta. ATJ-järjestelmästä toimitettiin noin 80 000 laskun aineisto Pro eLaskutusjärjestelmään. ATJ-järjestelmässä olevaa vanhojen saatavien myyntireskontraa ylläpidettiin koko vuoden 2011 ajan.

Laskutuksen tietojärjestelmät -palvelualue lopetettiin 1.6.2011. Molemmat järjestelmävastaavan vakanssit jätettiin täyttämättä ja vakanssit siirrettiin hallinto-osastolle. Pro eLaskutusjärjestelmän ja Ade Eko+ -myyntireskontran järjestelmäasiantuntijat siirrettiin 1.6.2011 alkaen väliaikaisesti palvelupäällikön alaisuuteen. Henkilöt siirretään vuonna 2012 vanhojen järjestelmien alasajon myötä toisiin tehtäviin ja nimikkeet muutetaan vastaamaan uusia tehtäviä.



Tilinpäätösprosessia kehitettiin rakentamalla Extranetiin yhteinen sähköinen työtila Talpan, talous- ja suunnittelukeskuksen ja tilintarkastuksen käyttöön.

Kirjanpito ja maksuliikenne

» Kirjanpito ja maksuliikenneosastolla valmistauduttiin Laske-hankkeen tuomiin muutoksiin. Prosessikuvausta päivitettiin sitä mukaa kun Laske-projekti eteni ja uuden järjestelmän vaikutukset alkoivat konkretisoitua. Asiakkaiden kanssa pidetyissä työtapamisissa varmistettiin tuleva työnjako ja käytiin läpi uudistuvia prosesseja.

Laske toi esiin tarpeen muuttaa organisaatorakennetta tukemaan uudistuvia prosesseja. Vuodenvaihteeseen ajoittuva organisaatiomuutos toteutettiin vähentämällä palvelualueiden määrää kolmeen. Palvelualueiden nimet muutettiin vuoden 2012 alusta lähtien vastaamaan uuden laskentajärjestelmän mukaisia tehtäviä: ulkoinen ja sisäinen laskenta, kaupunki- ja konsernilaskenta sekä maksuliikenne. Entisen järjestelmät -palvelualueen henkilöt siirtyivät työtehtäviensä mukana uusille palvelualueille.

Asiakkuudenhallinnan koordinoimana varauduttiin Lasken myötä tuleviin uusiin asiakkuuksiin. Palmian asiakkuuden arvioitiin tuovan yhden henkilötyövuoden verran tehtäviä kirjanpitoon ja maksuliikenteeseen. Valmius uusien asiakkaiden vastaanottamiseen oli saavutettu vuoden lopussa.

Rakennusalan käänteisestä arvonnäkökulmasta järjestettiin kaupungin virastoille ja liikelaitoksille koulutustilaisuus maaliskuussa.

Vuoden lopussa aloitettiin matkatilin pilotointi yhdessä Suomen Matkatoimiston kanssa. Matkatilin käyttöön oton suunniteltiin helpottavan kaupunkitasolla matkakulujen seurantaa, mikä Lasken myötä ei entiseen tapaan ole enää mahdollista. Matkatilin otetaan virastoissa käyttöön vuoden 2012 aikana.

Tilinpäätösprosessia kehitettiin rakentamalla Extranetiin yhteinen sähköinen työtila Talpan, talous- ja suunnittelukeskuksen ja tilintarkastuksen käyttöön. Työtila suunniteltiin ensisijaisesti helpottamaan tilinpäätöskirjan tekstien käsittelyä.

Maksuliikenteessä valmistauduttiin maksuliikenneohjelmaan sisältyvän ns. SOX-piirteen käyttöönottoon. Uusi SOX-piirre parantaa maksuliikenneprosessin riskinhallintaa käyttöoikeuksien hallinnan kautta. Lisäksi valvottiin tehositusti saapuvien maksuosoitusten ja Talpan yleisökassasta maksettujen maksujen oikeellisuutta merkintöjen ja liitteiden osalta. Mahdollisista puutteista tiedotettiin asiakasvirastoja.

Hallinto

» Talpan johdon raportointia kehitettiin edelleen. Sähköisesti julkaistavaa raportointia tuotettiin hallinto-osastolla sekä asiakkaille että liikelaitokselle ja Talpan osastoille. Laadittiin Talpan hankintastrategia ja järjestettiin asiaan liittyvä tiedotusta.

Hallinto-osasto vastasi uuden laskentajärjestelmän vaatiman Talpa-yrityksen laskentaympäristön suunnittelusta ja käyttöönotosta sekä Talpan henkilöstön kouluttamisesta ottamaan käyttöön uusi laskentatunniste ja tilit.

Hallinto-osasto oli omalta osaltaan järjestämässä ja resursoimassa sekä Lasken käyttöönottoa että jatkuvan palvelun organisaatiota.

Hallinto-osasto koosti osastojen aineistoista ja asiakastapaamisissa esille tulleista aiheista asiakasanalyysit Talpan johtoryhmälle kaksi kertaa. Lisäksi edistettiin Helmi Extranetin asiakkuustyötilojen käyttöä.

Tietohallinnossa laadittiin tietoturvasuunnitelma. Toimintavuoden aikana tarkistettiin ja päivitettiin järjestelmien riskejä. Lisäksi uudistettiin sisäisen valvonnan ohjeistus ja

huolehdittiin, että ohje ja siihen liittyvä riskienhallintasuunnitelma ovat kaikkien Talpassa työskentelevien tiedossa.

Talpassa otettiin Ahjo-järjestelmä käyttöön päätöksenteossa sekä Talpan johtokunnan kokouksissa. Hallinto järjesti Ahjon käyttöön liittyvää opastusta ja neuvontaa.

Otettiin käyttöön yhteinen malli uusien työntekijöiden perehdyttämisessä ja järjestettiin uusille talpalaisille perehdytystilaisuus.

Hallinto-osastolla kuvattiin varhaisen tuen mallin seurantaprosessi, jossa dokumentoidaan keskustelujen perusteella sovitut toimenpiteet ja niiden seuranta. Tehtävien vaativuuden arviointiryhmä käsitteli TVA-kuvaukset ja valmisti tehtävien vaativuusluokituksen.

Talpa osallistui kunta-alan strategisen hyvinvoinnin kehittämisohjelmaan, jonka tuloksena kehiteltiin ja otettiin käyttöön strategisen hyvinvoinnin mittaristo.

Laadittiin Talpan viestintästrategia. Talpan eri osastojen edustajista koottu viestintäryhmä aloitti toimintansa.

Liikelaitoksen päätöksenteko

» Talpan toimintaa ohjaa ja valvoo johtokunta, jonka kaupunginhallitus nimesi 19.1.2009 toimikaudeksi 2009–2010 ja uudelleen 24.1.2011 toimikaudeksi 2011–2012. Johtokunnan puheenjohtajana toimi Tapio Korhonen ja varapuheenjohtajana Riitta Simoila. Muut jäsenet olivat Tauno Sieranoja, Matti Lahdenranta ja Paula Semilä. Varajäseninä olivat Mikael Boström, Jussi Lind, Kirsi Remes, Tuula Saxholm ja Eve Tuomola. Kaupunginhallituksen edustajana toimi Jan Oker-Blom ja hänen varaedustajana Maria Björnberg-Enckell. Johtokunta kokoontui vuoden aikana kahdeksan kertaa.

Liikelaitoksen johtoryhmään kuuluivat toimitusjohtaja Tuula Jäppinen, palvelupäällikkö Niina Vasarainen (toimitusjohtajan sijainen), palvelupäällikkö Eija Keränen, talouspäällikkö Pirjo Kivi, tietohallintopäällikkö Lauri Mattila, palvelupäällikkö Harri Numminen, hallintopäällikkö Päivi Turpeinen, henkilöstöpäällikkö Suvi Tiilikainen, palvelupäällikkö Elina Tirkkonen ja viestintäpäällikkö Kati Toikka. Henkilöstön edustajina johtoryhmässä olivat Carita Bardacsi ja Hilka Kinnunen. Johtoryhmä kokoontui vuoden aikana 37 kertaa, minkä lisäksi keväällä ja syksyllä järjestettiin strategiakokoukset.



Sairauspoissaolot vähenivät merkittävästi

» Taloushallintopalvelun palveluksessa oli vuoden 2011 lopussa 394 työntekijää, joista vakinaisia oli 359 ja määräaikaista 35. Osa-aikaeläkkeellä tai osatyökyvyttömyyseläkkeellä oli 27 (26 vuonna 2010) henkilöä eli 7,5 prosenttia (6,9 % vuonna 2010) vakinaisesta henkilöstöstä. Henkilöstön keski-ikä oli 50,0 vuotta (50,8 vuotta vuonna 2010). Tulospalkkauksen piirissä oli 394 henkilöä (424 vuonna 2010) ja keskimääräinen tulospalkkio oli 1 344 euroa (1 070 vuonna 2010).

Talpan henkilöstöstä suurin osa on ollut pitkään Helsingin kaupungin palveluksessa. Vakinaisesta henkilöstöstä vähintään 20 vuotta palveluksessa olleita oli 54 prosenttia ja 30 prosenttia henkilöstöstä oli työskennellyt yli 24 vuotta kaupungin palveluksessa. Talpan vakinaisen henkilöstön lähtö- vaihtuvuus oli viime vuonna 5 prosenttia (7 % vuonna 2010).

Talpan sairauspoissaoloprosentti palvelussuhdepäivistä laskettuna oli 4,7. Sairauspoissaolot vähenivät selvästi verrattuna edelliseen vuoteen, jolloin sairauspoissaoloprosentti oli 5,5.

Henkilöstötoimikunta kokoontui seitsemän kertaa seuraavalla kokoonpanolla:

Toimitusjohtaja, pj	Tuula Jäppinen
Palvelupäällikkö	Eija Keränen
Hallintopäällikkö	Päivi Turpeinen
Henkilöstöpäällikkö	Suvi Tiilikainen
Henkilöstösihteeri	Taimi Kuusela
JHL:n edustaja	Carita Bardaci
Jyty:n edustaja	Hilkka Kinnunen
JUKO:n edustaja	Abul Kashem Mithu
Työsuojeluvaltuutettu	Kikka Ylismäki

Vakinaisen henkilöstön määrä 2009–2011

Osasto	2011	2010	2009
Hallinto	16	14	15
Kirjanpito- maksuliikenne	42	42	48
Laskutus	62	65	71
Ostolaskut	73	79	81
Palkanlaskenta	166	176	177
Taloushallintopalvelu yhteensä	359	376	392

Henkilötyövuodet 2009–2011

Osasto	2011	2010	2009
Hallinto	16	15	16
Kirjanpito- maksuliikenne	44	44	48
Laskutus	63	67	72
Ostolaskut	72	75	79
Palkanlaskenta	172	180	185
Taloushallintopalvelu yhteensä	367	381	399

Työpanoksesta vähennetty palkattomat poissaolot, ei sisällä palkkatuella työllistettyjä.

Vakinaisen henkilöstön vaihtuvuus

	2011	%	2010	%	2009	%
Varhennettu vanhuuseläke	1	0 %	1	0 %	0	0 %
Yksilöllinen varhaiseläke	0	0 %	1	0 %	0	0 %
Eläkkeelle siirt. iän perusteella	13	3 %	16	4 %	12	3 %
Työkyvyttömyyseläke toistaiseksi	3	1 %	2	1 %	3	1 %
Eronnut kaupungin palveluksesta	4	1 %	4	1 %	8	2 %
”Työnantaja irtisanonut/ purkanut palvelussuhteen”	0	0 %	1	0 %	0	0 %
Kuolema	0	0 %	2	1 %	1	1 %
Yhteensä	21	5 %	27	7 %	24	7 %

Henkilöstöä kuvaavia tunnuslukuja esitellään laajemmin erillisessä henkilöstöraportissa.

Merkittävimmät riskit liittyivät tietojärjestelmiin

» Riskienhallintaa ja sisäistä valvontaa kehitettiin vuoden 2011 aikana päivittämällä riskienhallintasuunnitelma ja sisäisen valvonnan ohje sekä järjestelmällä ja aikatauluttamalla niiden seuranta. Lisäksi laadittiin tietoturvasuunnitelma, jonka avulla tietoturvan vastuuhenkilöt ja jatkuvan valvonnan organisointi määriteltiin.

Talpan johtoryhmä hyväksyi 17.1.2011 riskienhallintasuunnitelman, jossa Talpan riskeiksi arvioitiin suuruusjärjestyksessä: ei toimita tietoturvasuunnitelman mukaisesti, tietojärjestelmät eivät toimi, sovittuun yhteistyömalliin ei sitouduta tai että osaaminen ja työkyky eivät ole riittäviä. Riskien toteutumisen torjumiseksi sekä seurannaksi päätettiin, että laaditaan liikelaitokselle tietoturvasuunnitelma toteuttamistoimenpiteineen, toimitaan tietotekniikkastrategian mukaisesti, järjestetään yhteistyötilaisuuksia asiakkaiden kanssa ja tuetaan asiakkaiden prosessivastuuhenkilöitä, kohdistetaan toimenpiteitä henkilöstön osaamisen kehittämiseen, palkitsemiseen ja varhaisen tuen ja paluun tuen -mallien toteuttamiseen.

Sisäisen valvonnan ohjeen ajantasaisuus tarkistettiin johdon riskipäivässä lokakuussa. Tehdyn arvioinnin perusteella Talpan sisäinen valvonnan tila on melko hyvä. Merkittävän sisäisen valvonnan kehittämisen alue on tietoturvasuunnitelman toimeenpano.

Talpan johtoryhmä hyväksyi 13.12.2011 kokouksessaan tietoturvasuunnitelman, jonka toimeenpano on suunniteltu Talpan ja osastojen vuoden 2012 tulokorteissa. Vuoden

2012 tavoitteeksi on asetettu mm. henkilöstön tietoturvaosaamisen kartoituksen laatiminen ja tietoturvakoulutuksen järjestäminen. Tietoturvasuunnitelma tarkistetaan ja arvioidaan vuosittain ja sen hyödyllisyys ja toimivuus käsitellään johdon katselmoinneissa.

Vuoden 2011 aikana tehdyissä arvioinnissa havaittiin puutteina se, että valmiussuunnitelmaa ei ole laadittu, eikä asiakaspalautteen keräämiseksi ole systemaattista järjestelmää. Haasteiksi nousivat myös organisaation toimintaprosessin selkeys ja tehokkuus uuden laskentajärjestelmän myötä. Talpan ja asiakkaiden välinen työnjako ja vastuut on kuvattu, mutta niiden toiminta tulee varmistaa käytännössä.

Tietojärjestelmien toimimattomuus nousi toimintavuoden aikana merkittäväksi riskiksi, kun uuden laskentajärjestelmän käyttöönottoon valmistautuminen ja käyttöönottoprojekti myöhästyi suunnitellusta aikataulusta. Myöhästymisen takia laskentajärjestelmän pää- ja loppukäyttäjien koulutukset, liittymien rakentaminen ja järjestelmän testaukset ruuhkautuivat loppuvuoteen ja siirtyivät osittain tuotantoon. Loppuvuodesta varmistui, että riski on merkittävä, koska järjestelmä ei ollut kaikilta osiltaan valmis ja testattu, kun se vuodenvaihteessa otettiin käyttöön.

Ympäristötekijät

» Paperin kulutusta vähennettiin edelleen sähköistämällä prosesseja, siirtymällä sähköiseen arkistointiin ja muuttamalla kopiokoneisiin oletukseksi kaksipuolinen tulostus. Toimintavuonna kopiopaperin käyttö jäi lähes samalle tasolle kuin edellisessä vuonna ollen 4 400 riisiä (4 200 vuonna 2010).

Yleisesitettä lukuun ottamatta kaikki Talpan julkaisut kuten toimintakertomus ja henkilöstöraportti julkaistaan ainoastaan sähköisinä versioina.

Sähkön kulutusta vähennettiin valaistuksen automaattikaisulla, ohjelmoimalla atk-laitteet siirtymään automaattisesti lepotilaan illalla ja opastamalla henkilökuntaa kääntämään ilmastointi pois päältä loma-ajoiksi.

Henkilökunnan sosiaaliliitoissa käytettiin konepestäviä astioita ja jätteet lajiteltiin asianmukaisesti.

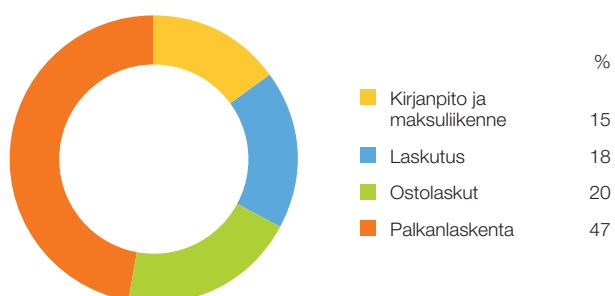
Taloushallintopalvelulla on nimetty ekotukihenkilö, jonka tehtävänä on tiedottaa ja kannustaa henkilöstöä ympäristönsuojeluasioissa.

Tuloslaskelma

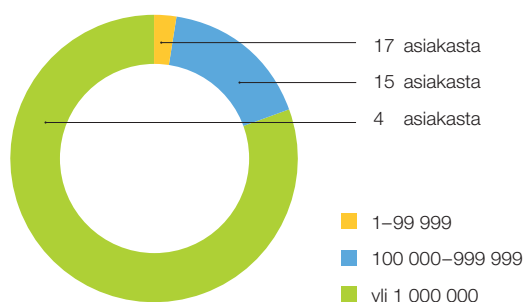
Tuloslaskelma

	2011	2010	209
LIKEVAIHTO	24 771 448,46	24 356 343,38	24 372 325,47
Liiketoiminnan muut tuotot	54 744,77	65 470,96	79 237,29
Materiaalit ja palvelut			
Aineet, tarvikkeet ja tavarat			
Ostot tilikauden aikana	-302 133,54	-222 840,49	-250 869,52
Palvelujen ostot	-5 891 745,66	-5 831 865,65	-5 619 156,80
	-6 193 879,20	-6 054 706,14	-5 870 026,32
Henkilöstökulut			
Palkat ja palkkiot	-11 902 165,49	-11 811 642,16	-11 860 847,44
Henkilösivukulut			
Eläkekulut	-3 376 711,77	-3 368 938,42	-3 414 500,99
Muut henkilösivukulut	-680 191,49	-671 962,37	-714 833,51
	-15 959 068,75	-15 852 542,95	-15 990 181,94
Poistot ja arvonalentumiset			
Suunnitelman mukaiset poistot	-209 312,92	-308 661,53	-415 840,96
	-209 312,92	-308 661,53	-415 840,96
Liiketoiminnan muut kulut	-1 751 233,83	-1 713 776,83	-2 450 864,42
LIIEYLIJÄÄMÄ/ ALIJÄÄMÄ	712 698,53	492 126,89	-275 350,88
Rahoitustuotot ja -kulut			
Korkotuotot	38 083,21	5 337,27	14 094,96
Korvaus peruspääomasta	-56 000,00	-56 000,00	-56 000,00
	-17 916,79	-50 662,73	-41 905,04
TILIKAUDEN YLIJÄÄMÄ/ ALIJÄÄMÄ (-)	694 781,74	441 464,16	-317 255,92

Liikevaihto, 24,7 Milj. € osastoittain 2011



Laskutetut eurot vuonna 2011, palvelusopimuksen suuruuden mukaan



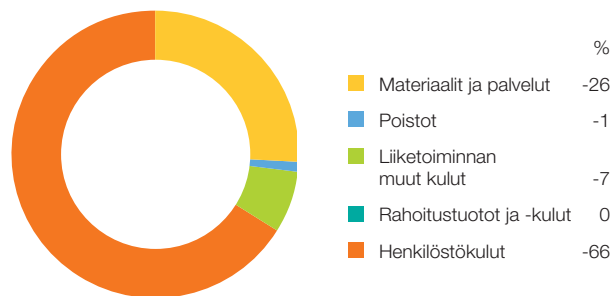
Talousarvion toteutuminen

Tuloslaskelman toteutuminen

Talousarvion nollatulos ylitettiin ja tilikauden ylijäämäksi muodostui 694 781,74 euroa.

Positiiviseen tulokseen vaikutti talousarviota suuremmat tuotot, jotka koostuivat tilivuoden aikana sovituista palvelusopimusten ulkopuolista lisätöistä ja kuluissa suunniteltua pienemmät henkilöstökulut ja liiketoiminnan muut kulut. Säästöjä pienensi suunniteltua suuremmat kulut tarvikkeiden ja palvelujen ostoissa.

Vuoden 2011 kulut lajeittain



Tuloslaskelman toteutuminen

(tuhatta euroa)	Talousarvio	Toteutunut	Ero TA-tot
LIIKEVAIHTO	24 586	24 771	185
Liiketoiminnan muut tuotot	100	55	-45
Varsinaiset kulut	-24 350	-23 904	446
Poistot	-300	-209	91
Liikelylijäämä/Alijäämä (-)	36	713	677
Rahoitustuotot ja kulut	-36	-18	18
Tilikauden ylijäämä/alijäämä (-)	0	695	695

Rahoituslaskelman toteutuminen

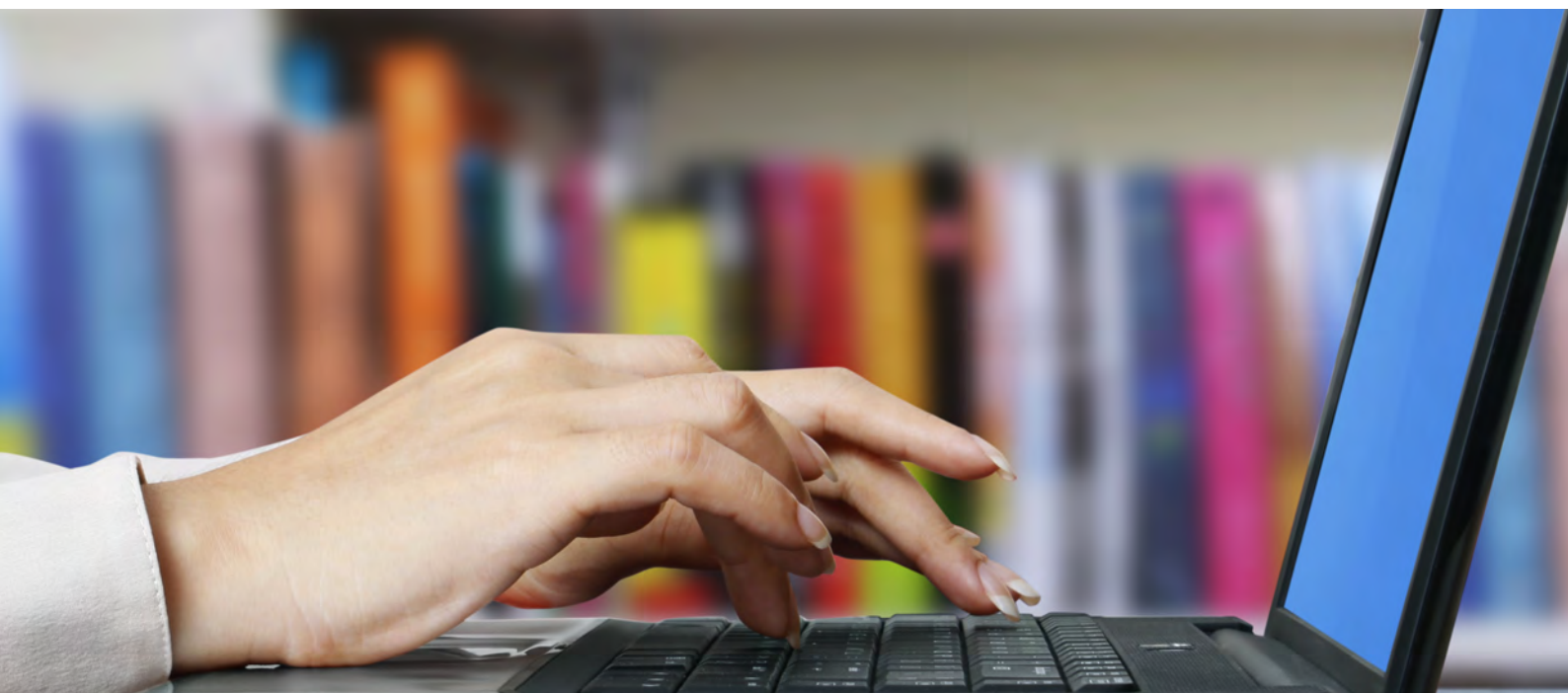
Tilikauden rahavarojen muutokseksi muodostui 981 367,12 euroa ylijäämää, mikä johtui toiminnan ylijäämäisyydestä ja budjetoitua pienemmistä investoinneista.

Investointien toteutuminen

Talousarviossa investoinnit olivat 300 000 euroa ja tilikaudella toteutui hankintoja 52 350,00 eurolla. Toteutuneet hankinnat olivat atk-laitteita ja muita IT-hankintoja.

Taloushallintopalvelu -liikelaitoksen rahoituslaskelma

(tuhatta euroa)	Talousarvio	Toteutunut	Ero TA-tot
TOIMINNAN RAHAVIRTA			
Liikelylijäämä (-alijäämä)	36	713	677
Poistot	300	209	91
Rahoitustuotot ja -kulut			
Korvaus peruspääomalle	-56	-56	0
Muut	20	38	18
Investointien rahavirta			
Investointimenot	-300	-52	248
Toiminnan ja investointien rahavirta	0	852	852
Rahoituksen rahavirta	0	129	129
Rahavarojen muutos	0	981	981



Rahoituslaskelma

	2011	2010	2009
TOIMINNAN RAHAVIRTA			
Liikeliikäämä (-aliäämä)	712 698,53	492 126,89	-275 350,88
Poistot ja arvonalentumiset	209 312,92	308 661,53	415 840,96
Rahoitustuotot ja -kulut	-17 916,79	-50 662,73	-41 905,04
	904 094,66	750 125,69	98 585,04
INVESTOINTIEN RAHAVIRTA			
Investointimenot	-52 350,00	-197 309,30	-174 102,42
TOIMINNAN JA INVESTOINTIEN RAHAVIRTA	851 744,66	552 816,39	-75 517,38
RAHOITUKSEN RAHAVIRTA			
Muut maksuvalmiuden muutokset			
Saamisten muutos muilta	-81 340,72	-50 730,47	-489 572,05
Korottomien velkojen muutos muilta	210 963,18	135 132,21	1 262 466,41
	129 622,46	84 401,74	772 894,36
RAHOITUKSEN RAHAVIRTA	129 622,46	84 401,74	772 894,36
RAHAVAROJEN MUUTOS	981 367,12	637 218,13	697 376,98
Rahavarojen muutos			
Rahavarat 31.12.	5 639 873,71	4 658 506,59	4 021 288,46
Rahavarat 1.1.	4 658 506,59	4 021 288,46	3 323 911,48
	981 367,12	637 218,13	697 376,98

Taloushallintopalvelu -liikelaitos
tase

V A S T A A V A A	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2009
PYSYVÄT VASTAAVAT			
Aineettomat hyödykkeet			
Aineettomat oikeudet	66 492,91	140 631,43	221 738,44
	66 492,91	140 631,43	221 738,44
Aineelliset hyödykkeet			
Koneet ja kalusto	118 354,68	201 179,08	231 424,30
	118 354,68	201 179,08	231 424,30
VAIHTUVAT VASTAAVAT			
Saamiset			
Lyhytaikaiset saamiset			
Myyntisaamiset	46 477,62	85 168,30	19 369,82
Muut lyhytaikaiset saamiset	574 070,54	455 134,22	444 809,82
Siirtosaamiset	1 095,08	0,00	25 392,41
	621 643,24	540 302,52	489 572,05
Rahat ja pankkisaamiset	5 639 873,71	4 658 506,59	4 021 288,46
VASTAAVAA YHTEENSÄ	6 446 364,54	5 540 619,62	4 964 023,25
V A S T A T T A V A A			
OMA PÄÄOMA			
Peruspääoma	694 901,28	694 901,28	694 901,28
Edellisten tilikausien yli-/alijäämä	124 208,24	-317 255,92	0,00
Tilikauden yli-/alijäämä	694 781,74	441 464,16	-317 255,92
	1 513 891,26	819 109,52	377 645,36
VIERAS PÄÄOMA			
Lyhytaikainen			
Ostovelat	748 907,48	678 021,32	727 289,89
Muut velat	258 824,49	268 822,26	285 828,67
Siirtovelat	3 924 741,31	3 774 666,52	3 573 259,33
	4 932 473,28	4 721 510,10	4 586 377,89
VASTATTAVAA YHTEENSÄ	6 446 364,54	5 540 619,62	4 964 023,25



Toiminnallisten tavoitteiden toteutuminen

Tunnusluvut

	Talousarvio	Toteutunut	Ero
Muut toiminnalliset tavoitteet			
Kirjanpidon automaattiset tapahtumat/kaikki tapahtumat, %	98,0	98,2	0,2
Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut/kaikki ostolaskut, %	17,5	8,3	-9,2
Sähköiset laskutustoimeksiannot/kaikki toimeksiannot, %	99,0	98,3	-0,7
Sähköisesti ilmoitetut poissaolot/kaikki poissaoloilmoitukset, %	37,0	55,1	18,1
Sähköiset palkkalipukkeet/kaikki palkkalipukkeet, %	73,0	61,3	-11,7
Toimintatiedot			
Kirjanpito ja maksuliikenne			
Kirjanpitoviennit, 1 000 kpl	12 000	12 662	662
Laskutus			
Lähetetyt laskut, 1 000 kpl	1 600	1 566	-34
Maksunmääritykset ja vapaakortit, 1 000 kpl	5,5	4,4	-1,1
Ostolaskut			
Ostolaskut, 1 000 kpl	585	597	12
Palkanlaskenta			
Palkka- ja palkkiolipukkeet, 1 000 kpl	650	681	31
Sitovat toiminnalliset tavoitteet			
Asiakastyytyväisyys vähintään 3,6 (asteikolla 1-5)	3,60	3,76	0,2
Tilikauden tulos on $\geq$	0,0	695	695

Kehityksen tunnusluvut

	Ta.	Tot.	Ero
Henkilötyövuodet	374	367	7
Liikevaihto/henkilö, 1 000 euroa	66	67	1
Tuottavuus (2007=100) ⁽¹⁾	103	110	7
Käyttökate, %	1,4	3,7	2,3
Sijoitetun pääoman tuotto, %	14,8	64,4	49,6

1) Talpan tuottavuuden perusvuosi 2009=100

Talpalla oli vuonna 2011 kaksi sitovaa tavoitetta: asiakastyytyväisyys vähintään 3,6 (asteikolla 1–5) sekä että tilikauden tulos on $\geq$ 0. Molemmat sitovat tavoitteet toteutuivat.

Muut toiminnalliset tavoitteet

Kirjanpidon ja laskutuksen muut toiminnalliset tavoitteet toteutuivat lähes suunnitellusti.

Ostolaskujen automaattisesti täsmäytyvien osuus kaikista ostolaskuista oli talousarviossa arvioitu 17,5 prosentiksi ja tavoitteesta toteutui 8,3 prosenttia eli tavoitteesta jäätin 9,2 prosenttiyksikköä (-52,6 % vuonna 2010). Tavoitteeseen ei päästy, koska laskuja jouduttiin lähettämään uudelleen kiertoan Kostiin tehtyjen puutteellisten tietojen vuoksi. Lisäksi kaikkien asiakkaiden tilaus- ja sopimusprosessit eivät ennakoidulla tavalla tukeneet automaattitäsmäytystä.

Palkanlaskennan talousarvion toiminnallisena tavoitteena oli 37,0 prosentin sähköisyysaste, mikä toteutui 55,1 prosenttina ollen 18,1 prosenttiyksikköä (48,9 %) yli tavoitteen. Tavoite saavutettiin jo toimintavuoden aikana, koska sähköisen ominaisuuden käyttöönotto on edennyt odotettua nopeammin erityisesti sosiaalivirastossa ja terveyskeskuksessa.

Sähköisten palkkalipukkeiden tavoite 73,0 prosenttia toteutui 61,3 prosenttina eli 11,7 prosenttiyksikköä (-16,0 %) tavoitetta pienempänä. Tavoite asetettiin kaupunkitasoisen linjauksen pohjalta siten, että palkkalipuke toimitetaan palkansaajalle ensisijaisesti sähköisessä muodossa ja



että tästä linjauksesta poiketaan vain erillisestä pyynnöstä. Palkansaajat ovat ennakoitua enemmän siirtyneet takaisin paperiseen palkkalaskelmaan.

Toimintatiedot

Toimintaa kuvaavana volyymitietona kirjanpito- ja maksuliikenneosaston tavoitteena oli kirjanpitoventien lukumäärä 12,0 miljoonaa kappaletta, mikä ylitettiin 662 000:lla (+5,2 %). Kirjanpitoventien lisäksi laskutusosaston suoritusten ennakoitua korkeampi lukumäärä, noin 500 000. Osa lisäyksistä koostui poistovienneistä sekä maksuliikenteen vienneistä.

Laskutusosaston tavoitteena oli tuottaa 1,6 miljoonaa laskua ja maksumuistutusta. Tavoitteesta jäätin 34 000 kappaletta (-2,1 %). Talousarviossa maksunmäärityksien ja vapaakorttien suunnitelma oli 5 5000 kappaletta, mikä osoittautui jo alkuvuodesta virheelliseksi, ja tavoitteesta jäätin 1 100 kappaleen verran (-20 %).

Ostolaskuja suunniteltiin käsiteltävän 585 000, mikä ylittyi 12 000 kappaleella (+ 2,1 %). Laskujen lisäys on vuositaisista lukumäärän vaihtelua, eikä mitään yksittäistä syytä nousulle ole.

Palkanlaskentaosaston palkka- ja palkkiolipukkeiden tavoite oli 650 000 kappaletta, joka ylitettiin 31 000 lipukkeella (+4,8 %). Lisäys koostuu vaalien palkkiolipukkeista ja sijaismaksamisen lisääntymisestä. Lisäksi osa järjestelyeräkorotuksista maksettiin taannehtivasti normaalien palkanmaksupäivien ulkopuolella, jolloin niistä tuli ylimääräinen lipuke.

Sitovat toiminnalliset tavoitteet

Talpalla oli vuonna 2011 kaksi sitovaa tavoitetta: asiakastytyväisyys vähintään 3,6 (asteikolla 1–5) sekä että tilikauden tulos on ≥ 0 . Molemmat sitovat tavoitteet toteutuivat.

Tuottavuuden kehitys ja siihen vaikuttaneet toimenpiteet

Liikelaitoksen tuottavuus lasketaan panos/tuotos -periaatteella, jossa huomioidaan osastoittain työn tuottavuus (suoritteet /htv) ja kokonaistuottavuus (euroa/ suorite).

Talousarvion kehityksen tunnusluvuissa on Talpan tuottavuuden perusvuosi 2009 = 100, jolloin liikelaitos aloitti toimintansa. Vuosina 2009–2012 Talpan strategisena tavoitteena on parantaa tuottavuutta kolme pistettä vuodessa, lukuun ottamatta vuotta 2011, jolloin resursseja kohdentui Lasken käyttöönottoon valmistautumiseen.

Vuoden 2010 tuottavuustavoite oli siis 103, mutta tuottavuus toteutui 107:nä, jolloin vuoden 2011 tuottavuustavoite ilman kasvutavoitetta oli 107. Tuottavuus toteutui 110 pisteeseen eli tavoite ylitettiin kolmella pisteellä.

Vuosi	Tavoite	Tuottavuus	Ero
2009	100	100	0
2010	103	107	4
2011	107	110	3

Liikelaitoksen talouden osalta keskeisenä strategisena tavoitteena oli tuottavuuden parantaminen. Liikelaitoksella on tuottavuus- ja työhyvinvointiohjelma, jonka toteutumista seurattiin osana liikelaitoksen johdon raportointia.

Tuottavuutta parannettiin laajentamalla henkilöstöhallinnon sähköisten lomakkeiden käyttöönottoa asiakasvirastoissa, edistämällä verkkolaskutusta ja verkkomaksamista, laajentamalla pienkulujen käsittelyä M2-matkanhallintajärjestelmässä, laajentamalla sähköisen laskutuspyynnön käyttöönottoa, laajentamalla sähköisen vuosilomailmoituksen käyttöä asiakasvirastoilla sekä jatkamalla talous- ja henkilöstöhallinnon prosessien kehittämistä yhdessä virastojen ja liikelaitosten kanssa tavoitteena kaupunkiyhtenäiset automatisoidut prosessit.

Yllä lueteltujen tuottavuutta parantavien toimenpiteiden ansiosta laskennallisia henkilötövuosia oli 14 vähemmän kuin vuonna 2010. Laskennallisiin henkilötövuosiin sisältyi Laske-hankkeelle tehty 8,3 henkilötövuotta, ja mikäli nämä eliminoidaan vertailusta, oli vähennys 22,3 henkilötövuotta.



VUODEN 2012 TAVOITTEET

Uusien asiakkaiden vastaanottoon valmistaudutaan

» Vuoden 2012 suurin haaste on saattaa Laske-järjestelmä jatkuvan palvelun taloushallinnon järjestelmäksi. Uuden järjestelmän vakiinnuttaminen on haasteellinen sekä Talpan asiakkaille että talpalaisille. Lisävaateita järjestelmän käytölle aiheuttaa se, että järjestelmän testaus, koulutus, liittymät ja raportointi myöhästyivät suunnitellusta aikataulusta, ja SAP-järjestelmä otettiin tuotantoon ennen kuin järjestelmän toimivuus tuotantokäytössä oli saatu varmistettua. Keskenäisyys ja käyttöönoton edellyttämän lisäpanostuksen siirtyminen seuraavan vuoden puolelle aiheuttaa Talpan taloudelle säästöpainetta.

Liikelaitokselle tehty kaupungin tuottavuus- ja työhyvinvointiohjelman edellyttämät tavoitteet ovat voimassa vielä vuoden 2012. Talpan talousarvioon kirjattuna tavoitteena on edelleen nostaa tuottavuutta kolme pistettä. Erityisesti henkilöstöhallinnolta odotetaan tuottavuuden paranemista

sähköisten lomakkeiden käyttöönoton avulla. Kaupunkitason HR-kehittämiprojektin vaikutuksia Talpan toimintaan ei pystytty vielä ennakoimaan.

Taloushallintopalvelun palveluvalikko päivitetään ja otetaan uudistettuna käyttöön vuoden 2013 alusta. Samalla on tarkoitus siirtyä laskuttamaan asiakkaita toteutuneiden palvelujen lukumäärien perusteella.

Henkilöstön eläköityminen on tulevina vuosina suurta. Seuraavien viiden vuoden aikana eläkeiän saavuttaa 81 henkilöä ja seuraavien kymmenen vuoden aikana 155 henkilöä. Avoimiin tehtäviin on toistaiseksi riittänyt hakijoita, mutta tulevaisuudessa erityisesti asiantuntijoiden rekrytointi saattaa vaikeutua.

Helsingin kaupunkikonsernin talous- ja henkilöstöhallinnon keskittämisen jatkuessa Talpa valmistautuu tarvittaessa vastaanottamaan uusia asiakkaita ja uusia tehtäviä.

Talpa lyhyesti

» Talpa eli Helsingin kaupungin Taloushallintopalvelu -liikelaitos tuottaa talous- ja palkkahallinnon palveluja Helsingin kaupunkikonsernille. Lisäksi Talpa tukee kaupungin johtoa toiminnan ja talouden suunnittelussa ja seurannassa.

Talpan asiakkaita ovat Helsingin kaupungin virastot ja liikelaitokset, kaupungin johto sekä kaupungin henkilöstö. Talpan sidosryhmiä ovat kuntalaiset, virastojen ja laitosten yhteisöasiakkaat, Helsingin kuntakonserniin kuuluvat yhteisöt ja säätiöt, tavaroiden, palvelujen ja tietojärjestelmien toimittajat, valtion viranomaiset, Suomen Kuntaliitto, eläkelaitokset, tilintarkastajat, pankit, työttömyyskassat, vakuutusyhtiöt ja perintätoimistot.

Talpa numeroina (2011)

Liikevaihto (milj. euroa)	24,8
Tuottavuus (2009=100)	110
Käyttökate (%)	3,7
Sijoitetun pääoman tuotto (%)	64,4
Henkilötyövuodet	367
Vakinaisen henkilöstön keski-ikä (v.)	51,0
Naisten osuus vak. henkilöstöstä (%)	90,6
Asiakasvirastoja, -liikelaitoksia (kpl)	36
Asiakastytytyväisyys (asteikolla 1–5)	3,76

Hankinnasta maksuun

Talpa vastaanottaa kaupungille saapuvat laskut, tarkistaa laskumerkintävaatimukset, yhdistää laskut tilauksiin, lisää Ikoisen laskennan kirjauksen, reitittää laskut hyväksymiskierto, tekee laskujen lopputarkastuksen, siirtää laskut ostoreskontraan ja kirjanpitoon sekä tarkastaa, tallentaa ja arkistoi ostolaskuihin liittyvät muistiotositteet.

Talpan toiminta jakautuu viiteen ydinprosessiin

Kirjanpito ja tilinpäätös

Talpa ylläpitää talousarvio- ja hankemäärärahoja, laatii arvonlisäverotilitykset, hoitaa kirjanpitotietojen yhdistelyn, kaupungin ja kaupunkikonsernin tilinpäätöksen, vastaa käyttöomaisuuskirjanpidosta, toiminta- ja taloustilastoinnista, toimittajarekisteristä, matka- ja pienkulujärjestelmästä (M2), tietojärjestelmien ja laskentatunnisteiden ylläpidosta sekä käyttöoikeuksien hallinnasta

Palkanlaskenta

Talpa hoitaa palkanlaskennan, palkkakirjanpidon, palkkionmaksut, palvelussuhdeasiat, ylläpitää vakanssirekisteriä, tuottaa tilastotietoa ja tietohallinnon tukipalveluja

Myyntistä suoritukseen

Talpa huolehtii asiakasvirastojen saatavien oikeasisältöisestä ja oikea-aikaisesta laskuttamisesta, maksuntarkkailusta ja tehokkaasta perinnästä

Maksuliikenne

Talpa hoitaa asiakasvirastojen ja -liikelaitosten maksuliikenteen, kaupungin pankkitilejä ja käteiskassatoimintaa sekä ylläpitää maksuliikenneohjelmistoja



Helsingin kaupunki
Taloushallintopalvelu, TALPA
www.hel.fi/talpa

Käyntiosoite:
Sörnäisten rantatie 27 A
00500 Helsinki

Postiosoite:
PL 230
00099 Helsingin kaupunki

talpa



Helsingin kaupunki
Taloushallintopalvelu

Toimintakertomus 2010



talpa

Sisällys

Liikelaitoksen toiminta vakiintui _____	3
Suoritemäärien kasvu jatkui _____	4
Prosessivastuuhenkilöiden roolia korostettiin _____	5
Kirjanpito ja maksuliikenne _____	6
Laskutus _____	7
Ostolaskut _____	8
Palkanlaskenta _____	9
Hallinto _____	10
Liikelaitoksen päätöksenteko _____	11
Henkilöstön määrä väheni _____	12
Ympäristötekijät huomioitiin toiminnassa _____	13
Riskit kartoitettiin strategialähtöisesti _____	14
Talousarvion toteutuminen _____	15
Tuloslaskelman toteutuminen	
Rahoituslaskelman toteutuminen	
Investointien toteutuminen	
Muiden tavoitteiden toteutuminen	
Tuottavuuden kehitys _____	17
Tilikauden tuloksen muodostuminen	
Toiminnan rahoitus	
Rahoitusasema ja sen muutokset	
Edessä suuria muutoksia _____	20
Talpa lyhyesti _____	21



Liikelaitoksen toiminta vakiintui

Vuosi 2010 oli Taloushallintopalvelun toinen vuosi liikelaitoksena. Toiminnan vakiinnuttua voitiin paneutua täysipainoisesti toiminnan kehittämiseen ja strategioiden käytännöllistämiseen. Vuosi oli toiminnallisesti ja taloudellisesti menestyksellinen.

Liikelaitoksen johtamisjärjestelmä kuvattiin ja tulokorttijohtamista sovellettiin organisaation ylimmältä tasolta aina palvelualueitasolle saakka.

Tiilikaudella otettiin käyttöön uusi asiakkuudenhoitomalli. Kunkin asiakkaan kanssa sovittiin kokouskäytännöt. Tapaamisten tavoitteina oli tarkentaa rooleja talous- ja palkkahallinnon prosessien hoidossa sekä järjestelmien omistajuudessa, kehittämisessä ja ylläpidossa.

Palveluraportointia asiakkaille kehitettiin toteuttamalla Helmi-intraan kuukausittain julkaistava palveluraportti. Henkilöstökeskuksen sekä talous- ja suunnittelukeskuksen kanssa jatkettiin tiivistä yhteistyötä prosessien kehittämiseksi.

Henkilöstöhallinnon prosessien sähköistäminen pääsi hyvään vauhtiin.

Verkkopalkan käyttöönottoa vauhditettiin ottamalla se päätoimintatavaksi ja vain pyynnöstä palkansaajille toimitettiin paperinen palkkalaskelma. Poissaolotietojen käsittely tehtiin mahdolliseksi ensin vuosilomien käsittelyssä ja myöhemmin myös muiden poissaolojen käsittelyssä. Sähköistä käsittelyä laajennettiin myös palvelukseenotto -tietojen käsittelyssä. Talpalaisia osallistui henkilöstökeskuksen johdolla toteutettuun HR-järjestelmän kehittämishankkeeseen.

Taloushallinnossa jatkettiin verkkolaskun ja kuluttajan e-laskun markkinointia. Vastaanotettujen verkkolaskujen osuus nousi reiluun 60 prosenttiin. Kuluttajat eivät vielä innostuneet e-laskun vastaanottamisesta, joten lähetyksen e-laskujen osuus jäi vielä vaatimattomaksi.

Talpan tuottavuuden laskentatapaa uudistettiin siten, että kokonaistuottavuutta laskettaessa otetaan huomioon työn tuottavuus ja palvelujen yksikkökustannukset. Tuottavuus kasvoi edellisestä vuodesta seitsemällä pisteellä. Tuottavuuden parantumiseen vaikutti

vat suoritettujen kasvu ja toteutuneiden henkilötyövuosien väheneminen.

Uuden laskentajärjestelmän suunnittelu- ja käyttöönottoprojekti alkoi syyskuussa talous- ja suunnittelukeskuksen johtamana. Uusi järjestelmä otetaan käyttöön vuoden 2012 alussa.

Valmistautuminen uuden taloushallinnon tietojärjestelmän käyttöönottoon ja sen aiheuttamiin muutoksiin on vuoden 2011 suurin haaste Talpassa. Muutosjohtaminen onkin otettu vuoden 2011 teemaksi. Muutos ei koske vain Talpaa vaan myös kaikkia sen asiakasvirastoja ja -liikelaitoksia. Uusi järjestelmien myötä tulee uusia tehtäviä ja työnjako virastojen ja Talpan välillä muuttuneeksi. Käyttöönoton edellyttämä suuri työmäärä asettaa suuren haasteen Talpan taloudellisten tavoitteiden toteutumiselle.

Talpan tulevaisuuden kehitys riippuu ratkaisevasti uuden laskentajärjestelmän käyttöönoton onnistumisesta.

Tuula Jäppinen
toimitusjohtaja



Suoritemäärien kasvu jatkui

Asiakaskunnassa tapahtui pieniä muutoksia kertomusvuoden aikana. MetropoliLab yhtiöitettiin 1.6.2010 lukien, minkä jälkeen se ei enää käyttänyt Talpan palveluja. Staran kuukausipalkanlaskenta siirtyi Talpan hoidettavaksi 1.4.2010 alkaen. Pitkäaikaishoidon maksunmääritystehtävät siirrettiin Talpasta sosiaalivirastoon 1.2.2010. Sosiaaliviraston päivähoidon ruokapalvelu siirtyi sosiaalivirastosta Palmiaan, ja tämän mukana palkanlaskenta ja ostolaskujen käsittely siirtyivät tältä osin Talpasta Palmiaan. Asiakkuuksissa tapahtuneista muutoksista huolimatta keskeisten suoritemäärien kasvu jatkui edelleen.

Asiakastytyväisyys nousi hieman edellisestä vuodesta. Kyselyssä oltiin edelleen tyytyväisimpiä henkilöstön ammattitaitoon ja palvelualltiuteen. Sen sijaan ja kuten edellisinäkin vuosina, ohjeiden ja Talpan palvelujen näkyvyys koettiin heikommaksi.

Sähköisten vuosilomailmoitusten käyttöönottoa laajennettiin ja uutena otettiin käyttöön sähköisten poissaolojen käsittely. Tähän liittyvä 35 prosentin sähköisyysaste oli myös sitovana toiminnallisena tavoitteena talousarviossa, mutta tavoitteeseen ei päästy käyttöönoton viivästymisen takia. Sähköisten palkkalipukkeiden osuutta saatiin lisättyä huomattavasti.

Taloushallinnon prosesseissa laajennettiin pienkulujen käsittelyä M2-matkahallintajärjestelmässä. Laskutuksessa otettiin käyttöön sähköinen laskutuspyyntö. Hankinnasta maksuun -prosessia kehitettiin ja laadittiin uusia prosessiohjeita.

Talpa toteutti uuden laskentajärjestelmän kilpailutuksen yhdessä talous- ja suunnittelukeskuksen ja hallintokeskuksen kanssa. Rahoitusjohtaja teki päätöksen SAP-pohjaisesta taloushallinnon järjestelmästä kesäkuussa. Suunnittelu- ja käyttöönottoprojekti alkoi syyskuussa talous- ja suunnittelukeskuksen johtamana. Perustettuun hanketoimistoon siirtyi neljä henkilöä Talpasta.

Uuden laskentajärjestelmän myötä poistui AdeEko- ja ProE-järjestelmiin ei enää tehty uusia liittymiä marraskuun lopun jälkeen.

Henkilökunta osallistui huomattavalla työpanoksella uuden taloushallinnon järjestelmän sekä HR-järjestelmien esiselvitys- ja määrittelytyöhön.

Työajanseurantajärjestelmä otettiin käyttöön 1.6. Työaikaa seurataan asiakas- ja prosessikohtaisesti.

Tilikauden tulos muodostui 441 464,16 euroa ylijäämäiseksi. Tähän vaikuttivat ennen kaikkea säästöt palvelujen ostoissa sekä lomapalkkakajaksotuksen pieneneminen edelli-

sestä vuodesta. Rahavarat lisääntyivät 637 218,13 euroa.

Talpan palveluksessa oli vuoden 2010 lopussa 397 työntekijää, joista vakinaisia oli 376 ja määräaikaisia 21. Henkilöstömäärä väheni edellisestä vuodesta 23 henkilöllä. Laskennallisia henkilötyövuosia toteutui tavoitteen mukaisesti 381, joka oli 18 henkilötyövuotta vähemmän kuin vuonna 2009. Henkilöstömäärän vähenemiseen vaikutti pitkäaikaisen laitoshoidon tulosisäntöjen maksujen määrittelyyn liittyvien kuuden henkilön ja tehtävien siirtyminen Talpan laskutuksesta sosiaalivirastoon helmikuun alusta alkaen. Lisäksi kirjanpito- ja maksuliikenneosastolta siirtyi yksi henkilö henkilöstökeskukseen työllistämisasioiden hoitamisen siirron yhteydessä.

Tuloskortit laadittiin ensimmäistä kertaa palvelualueetasolle saakka. Talpa osallistui kaupunginjohtajan laatupal-kintokilpailuun 2010.

Talpan toimintoja on kahdessa eri toimipisteessä. Konttori27 sijaitsee osoitteessa Sörnäisten rantatie 27 A, jossa on yhteensä 7 767 m² seitsemässä kerroksessa. Lisäksi Kallion virastotalon ensimmäisessä kerroksessa on kirjanpito ja maksuliikenneosaston kas-satoimintoja 101 m² suuruisessa tilassa. Osa Konttori27:n tiloista vuokrattiin tilapäisesti Laske-hankkeen käyttöön.

Prosessivastuuhenkilöiden roolia korostettiin

Kaikki talous- ja henkilöstöhallinnon prosessit ovat Talpan ja asiakasvirastojen ja -liikelaitosten ja yhteisiä. Kumpikaan osapuoli ei yksin pysty tehostamaan näitä prosesseja niin, että kaupungin kokonaisu-

toteutuisi. Siksi on tärkeää, että tavoitteet prosessien kehittämiseksi sovitaan yhdessä.

Yhteistyön kehittämisessä ja sujuvien prosessien saavuttamisessa keskeiseen asemaan on noussut asiakasvirastojen

nimeämien prosessivastuuhenkilöiden rooli. Talpan asiakasvirastot ovat virastossaan nimenneet kullekin Talpan ydinprosessille oman vastuuhenkilön. Tavoitteena on, että prosessivastuuhenkilöt viestivät omista virastoissaan palvelusopimuksen sisällöstä, sovitusta toimintatavasta ja työnjaosta sekä mahdollisesti laativat viraston omaa ohjeistusta prosessin sujuvuuden turvaamiseksi. Prosessivastuuhenkilö tuntee Talpan prosessit ja hän tuntee oman virastonsa erityispiirteet.

Talpassa tuetaan prosessivastuuhenkilöiden työtä järjestämällä yhteisiä info- ja keskustelutilaisuuksia. Kuluneena vuonna asiakkaille järjestettiin 22 prosessikohtaista, keskimäärin kaksi tuntia kestänyttä tilaisuutta, joihin osallistui yhteensä 758 henkilöä.

Tämän lisäksi käytiin asiakasvirastoissa ja -liikelaitoksissa pitämässä useita koulutustilaisuuksia ja prosessikohtaisia työkokouksia.



Kirjanpito ja maksuliikenne

Osin Laske -hankkeen tuotosena kuvattiin uuden asiakkaan vastaanottoprosessi ja laadittiin myös listausta asioista, jotka on huomioitava asiakkaan irtautumisessa. Helsingin Vesi -liikelaitoksen toimintojen luovutus Helsingin seudun ympäristöpalvelut -kuntayhtymälle (HSY) 1.1.2010, joukkoliikenteen suunnittelu-, asiakas- ja tilaajatoimintojen siirtyminen HKL-liikelaitoksesta Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymään (HSL) 1.1.2010 sekä MetropoliLab -liikelaitoksen yhtiöittäminen 1.6.2010 olivat kirjanpidollisina irrotusprosesseina erittäin vaativat ja pitkäkestoiset sekä monia sidosryhmiä koskevat.

Konsernitilinpäätöksen prosessikuvaus päivitettiin ja tehtiin karkean tason riskienhallintasuunnitelma. Lisäksi laadittiin koko kaupungin tilinpäätösprosessin riskienhallintasuunnitelma. Suunnitelmista informoitiin asiakaskuntaa ja muita sidosryhmiä.

Seurattiin asiakkaittain prosessipoikkeamia ja käytettyjä työtunteja. Seurattiin myös palvelukuvauksissa luvattun tavoitetason toteutumista. Sopimusten ulkopuolisista töistä raportoitiin asiakkaiden prosessivastuuhenkilöille.

Selvitettiin mahdollisuutta vastaanottaa muistiotositteita Excel-tiedostoina. Suunnitelmasta luovuttiin, koska hyväksymismerkinnän tuottaminen

aineistoon osoittautui vaikeaksi. Päätettiin odottaa uuden laskentajärjestelmän käyttöönottoa.

Tehostettiin saapuvien maksuosoitusten ja Talpan yleisökassasta maksettavien maksujen oikeellisuuden valvontaa merkintöjen ja liitteiden osalta.

Testattiin M2-matkahallintajärjestelmän AD-kirjautumista. AD-kirjautumista testattiin jokaisen viraston osalta erikseen lukuun ottamatta opetusvirastoa, joka ei ole halunnut testata eikä käyttöönottaa AD-kirjautumista. AD-kirjaus oli osalla käytössä jo vuoden 2010 loppupuolella ja loput siirtyivät käyttämään AD-kirjautumista vuoden 2011 alussa.





Laskutus

Laskutuksen tavoitteena vuonna 2010 oli prosessin sähköistäminen laskutusmateriaalin vastaanottamisessa ja laskujen lähettämisessä. Sähköisessä tietojen siirrossa merkittävin askel otettiin 8.4.2010, kun nuorisosiainkeskus lähetti ensimmäiset laskutustoimeksiannot Excel-syöttölomaketta hyödyntäen. Excel-syöttölomakkeella laskutustiedot voidaan siirtää virastosta Talpan laskutukseen manuaalisten laskutuspyyntöjen sijaan sähköisesti Excel-tiedostona. Näin vältetään tietojen kahteen kertaan tallentamiselta. Nuorisosiainkeskuksen jälkeen Excel-syöttölomake otettiin käyttöön yhdeksässä muussa virastossa. Vuonna 2010 Excel-syöttölomaketta käytettiin yhteensä 1 775 laskun luomisessa.

Toimintasuunnitelmaan kirjattu tavoite ”manuaalisten laskutuspyyntö-

jen osuuden minimointi vuoden 2010 aikana” ei kuitenkaan toteutunut odotetusti. Manuaalisia laskuja tuotettiin vuonna 2010 edelleen 27 915 kappaletta, mikä on 14 prosenttia vähemmän kuin vuonna 2009. Vuoden 2010 palvelusopimuksissa virastot ja Talpa olivat sopineet manuaalisten laskujen määräksi 15 536 kappaletta. Haastetta riittää siis vielä vuodelle 2011.

Asiakasvirastojen tietojärjestelmistä rakennettiin taas useita uusia liittymiä Pro eLaskutusjärjestelmään. Volymeiltaan merkittävimpiä olivat liikuntaviraston Leevi-järjestelmä, sosiaaliviraston työtoiminnan C9000-järjestelmä, ympäristökeskuksen Tarkastaja-järjestelmä sekä kulttuuri-keskuksen Elis-järjestelmä. Liittymien avulla tuotettujen laskujen lukumäärä olikin vuonna 2010 yhteensä 1,28 miljoonaa laskua, jossa nousua edelliseen vuoteen on 1,7 prosenttia.

Kesällä 2010 aloitettiin suunnittelu-työ liittymän rakentamiseksi sosiaaliviraston asiastietojärjestelmästä (ATJ) laskutuksen kaupunkiyhteisiin järjestelmiin. Liittymän käyttöönoton myötä tammikuussa 2011 saatiin kaikki saatavat Ade Eko+ -myyntireskontraan.

Laskutuksen tavoitteena vuonna 2010 oli, että joulukuun aikana laskuhotellipalvelun kautta lähetetyistä laskuista 10 prosenttia toimitettaisiin asiakkaille sähköisesti. Tavoite ei aivan toteutunut, kun sähköisten laskujen osuus jäi joulukuussa 9,41 prosenttiin. Joulukuun tulos poikkeaa kuitenkin merkittävästi koko vuoden keskiarvosta (6,1 %) vahvistaen samalla uskoamme sähköisen laskutuksen tulevaisuuteen.



Ostolaskut

Ostolaskuosasto osallistui vuoden 2010 aikana talous- ja suunnittelukeskuksen ja Talpan välisen yhteistyöryhmän työskentelyyn. Ryhmä nimesi alatyöryhmän, jonka tehtävänä oli määrittellä hankinnasta maksuun -prosessin linjauksia prosessin sujuvuuden ja turvallisuuden näkökulmasta. Alatyöryhmän työskentelyyn osallistui myös hankintakeskuksen edustaja. Alatyöryhmä sai työnsä päätökseen ja tuotti prosessin kehittämistä koskevat suositukset vuoden loppuun mennessä. Suositusten

pohjalta laaditaan prosessia koskeva ohjeistus vuoden 2011 aikana.

Osasto osallistui aktiivisesti kaupungin yhteisen laskentajärjestelmän vaatimusmäärittelyihin ja varsinaiseen Laske-hankkeeseen hankinnasta maksuun -prosessin ja ostoreskontran osa-alueen osalta. Laske-hanke jatkuu myös vuoden 2011 ajan ja on keskeisessä asemassa osaston toimintaa kehitettäessä.

Vuoden 2010 alusta otettiin käyttöön kiinteistöviraston tilakeskuksen Haltia-järjestelmän ja Basware

IP -ostolaskujen käsittelyjärjestelmän (BIP) välinen liittymä, joka tuo tilaus-tietoja Haltia -järjestelmästä IP- järjestelmään. Basware IP -järjestelmään tehtiin myös ns. patch -päivitys huhtikuussa 2010. Vuoden 2010 aikana toteutettiin myös Helsingin Sataman AdeEko -järjestelmän ja Talpan IP-järjestelmän välinen liittymä. Helsingin Satama siirtyi käyttämään Talpan IP-järjestelmää vuoden 2011 alussa.

Palkanlaskenta

Palkanlaskennassa jatkettiin henkilöstöhallinnon prosessien automatisointia yhteistyössä henkilöstökeskuksen ja asiakkaiden kanssa. Henkilöstöhallinnon sähköiset poissaolomakkeet siirrettiin samaan HR-työpöytäpalveluun vuosilomalomakkeiden kanssa 1.9.2010 alkaen, jolloin virastoilla ja liikelaitoksilla oli mahdollisuus ottaa ne käyttöön. Automatisointiin kuului myös ns. palvelukseenotto-ohjelman käytön laajennus.

Kaupungin kuukausi- ja tuntipalkkaisten palkansaajien palkkalaskelma muutettiin sähköiseksi 1.4.2010 alkaen. Muutosta valmisteltiin yhteistyössä Heken kanssa. Verkkopalkan käyttöprosentti oli parhaimmillaan 73, mut-

ta vuoden lopussa vakiintui noin 61 prosenttiin.

Palkanlaskentaosaston johtoryhmässä käytiin läpi asiakkuuden johto- ja seurantakokouksissa esille tulleet palkanlaskenta-asioita koskevat asiat ja niistä tehtiin myös yhteenveto johtoryhmän kokousmuistioihin ja tätä kautta tiedoksi koko osastolle. Myös osastokokouksiin koottiin yhteenvetoa asiakastapaamisista.

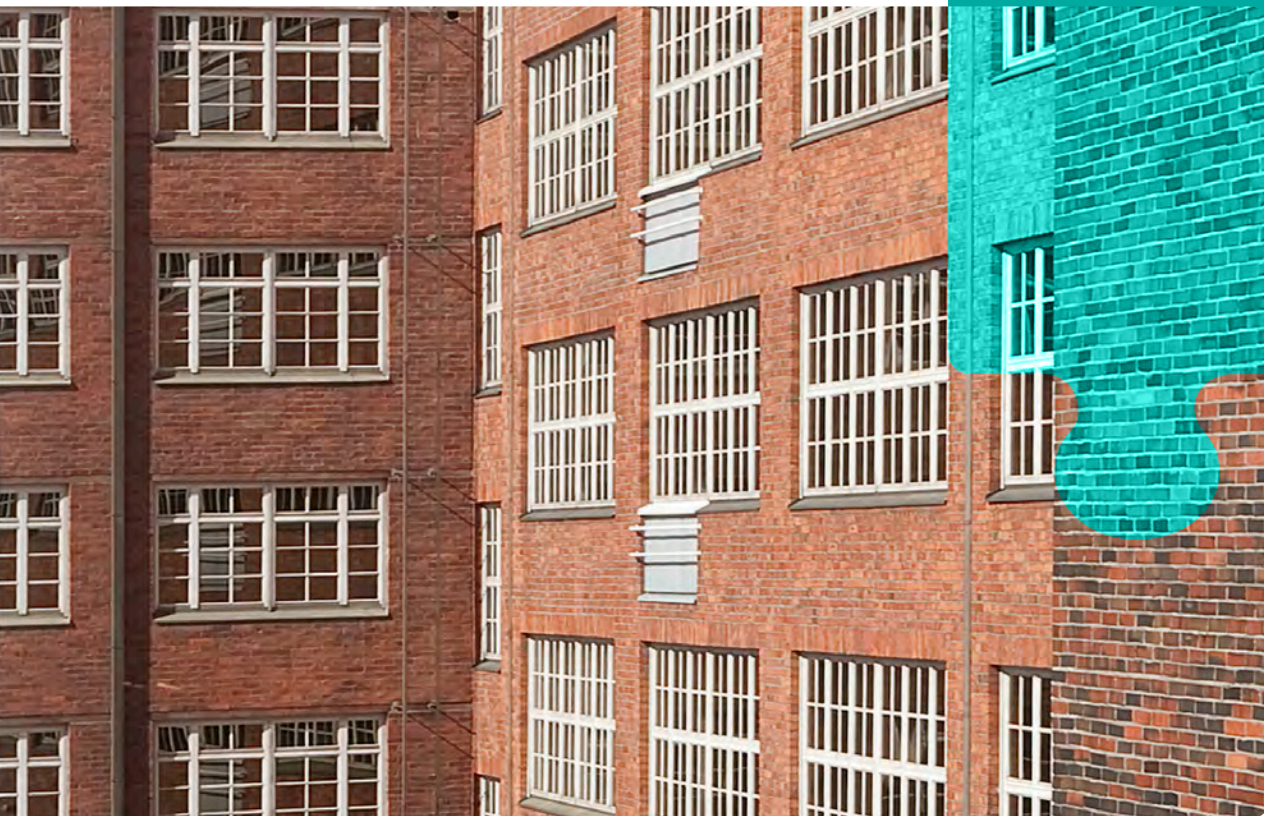
Palkanlaskentaosastolla seurattiin sopimusten ulkopuolisia töitä ja panostettiin siihen, että töistä saatiin tarvittaessa asianmukaiset toimeksiantot ja tilaukset.

Osastolla tehtiin prosessikuvaus palkanlaskennassa laadittavien muis-

tiotositteiden taustoista ja yhteistyötä Kelan ja Talpan muiden osastojen kanssa. Lisäksi aloitettiin liikaa maksetun palkan takaisinperintää koskevan prosessikuvauksen laadinta. Kuvauksen tekemistä jatketaan hallintokeskuksen oikeuspalveluiden kanssa.

Kuluneena vuonna laadittiin palkanlaskennan prosessikuvaukset sekä uuden asiakkaan vastaanottamisesta että poistuvasta asiakkaasta. Vuoden lopulla tehtiin yhteistyötä Helsingin Matkailu Oy:n kanssa, mikä johti siihen, että Matkailu Oy:n kanssa solmittiin sopimus tietyistä palkanlaskentapalveluista vuoden 2011 alusta lähtien.





Hallinto

Talpan sisäisiä tukiprosesseja kehitettiin selkiyttämällä työnjakoa tukipalveluiden ja osastojen välillä. Toteutettiin Talpan sisäinen asiakastytyväisyyskysely, laadittiin Talpan työnjakotaulukko ja viestitettiin tukipalveluiden roolista ja tehtävistä Talpan muille osastoille.

Hallinto-osasto rakensi yhteistyössä Talpan osastojen kanssa osastokohdaiset tuottavuusmittarit. Lisäksi osasto suunnitteli ja tuki osastojen työajanseuranta -järjestelmän käyttöönottoa. Luotiin myös seurantamenettely sopimusten ulkopuolisten töiden tekemisestä ja laskuttamisesta.

Suunniteltiin ja toteutettiin uudet intranet-sivut Helmi-alustalle. Siirrettiin suuri määrä aineistoa vanhasta

Heli-intrasta ja tuotettiin pilottina sisältöä sekä kaupungin yhteiset palvelut -sivustolle että Talpan omaan intranettiin. Lisäksi pilotoitiin asiakaskohtaisen työtilan käyttöönottoa. Uudet sivut avattiin maaliskuussa ja niitä laajennettiin kesäkuussa.

Hallinto kehitti liikelaitoksen Heta-raportointia sekä asiakkaille tuotettavaa suoriteraportointia sähköisesti raportoitavaksi kuukausittain Helmi-intraa hyödyntäen. Järjestettiin Heta -raportoinnin käyttökoulutusta Talpan esimiehille.

Laadittiin Talpan palkitsemisohjelma yhdessä osastojen kanssa. Tuettiin esimiehiä johtamisen eri osa-alueilla järjestämällä säännölliset esimiesten teema-aamut. Hallinnon henkilöstö esitteli

teema-aamuissa mm. Talpan asiakkuudenhallintaa, viestintää ja Helmi-intraa. Toteutettiin osastojen käyttöön seuranta, jolla voidaan valvoa ylitöiden määrää työntekijäkohtaisesti ja näin tarvittaessa vaikuttaa töiden tasaisempaan jakautumiseen.

Hallinto-osasto järjesti asiakkuuden johto- ja seurantaryhmien tapaukset sovitun asiakkuudenhoitomallin mukaisesti.

Toteutettiin Laske-kilpailutusprojektin neuvottelukierrokset, tarjousten vertailut ja osallistuttiin Laske -toteutusprojektin käynnistämiseen. Kehitettiin Talpan tietojärjestelmissä työsuhteen alkamisen, siirtymisen ja päättymisen hallintaa. Tietohallinnon sopimukset kuvattiin ja luetteloidtiin.

Liikelaitoksen päätöksenteko

Talpan johtokunnan puheenjohtajana toimi Tapio Korhonen ja varapuheenjohtajana Riitta Simoila. Muut jäsenet olivat Tauno Sieranoja, Mauri Suuperko ja Marja Leena Toukonen. Varajäseninä ovat toimineet Mikael Boström, Jussi Lind, Kirsi Remes, Tuula Saxholm ja Eve Tuomola. Kaupungin hallituksen edustajana toimi Jan Oker-Blom ja hänen varaedustajana Mika Ebeling. Johtokunnan esittelijänä toimi Talpan toimitusjohtaja ja sihteerinä hallintopäällikkö. Johtokunta kokoontui vuoden aikana seitsemän kertaa.

Liikelaitoksen johtoryhmään kuuluivat toimitusjohtaja Tuula Jäppinen, palvelupäällikkö Maija Voutilainen (toimitusjohtajan sijainen), palvelupäällikkö Eija Keränen, talouspäällikkö Pirjo Kivi, tietohallintopäällikkö Lauri Mattila, palvelupäällikkö Harri Numminen, hallintopäällikkö Päivi Turpeinen, henkilöstöpäällikkö Suvi Tiilikainen, palvelupäällikkö Elina Tirkkonen ja viestintäpäällikkö Kati Toikka. Henkilöstön edustajina johtoryhmässä olivat Carita Bardakci, Siv Norrman ja Hilikka Kinnunen. Johtoryhmä kokoontui vuoden

aikana 44 kertaa sekä lisäksi syksyllä oli kaksipäiväinen strategiakokous.

Hallinnon ja talouden tarkastuksesta vastasi kaupunginvaltuuston valitseman tarkastuslautakunnan 1. jaosto puheenjohtajanaan Hannele Luukkainen avustajanaan kaupungin tarkastusviraston 1. tarkastusyksikkö. JHTT-tilintarkastajana toimi Ernst & Young Julkispalvelut Oy vastuullisena tilintarkastajana KHT, JHTT Tiina Lind.



Henkilöstön määrä väheni

Taloushallintopalvelun palveluksessa oli vuoden 2010 lopussa 397 työntekijää, joista vakinaisia oli 376 ja määräaikaisia 21. Osa-aika-eläkkeellä tai osatyökyvyttömyyseläkkeellä oli 26 henkilöä eli 6,9 prosenttia vakinaisesta henkilöstöstä. Vuonna 2009 osa-aikaisilla eläkkeil-

lä oli 24 henkilöä (6,1 %). Henkilöstön keski-ikä laski hieman ollen 50,6 vuotta (50,8 vuotta vuonna 2009). Tulospalkkauksen piirissä oli 424 henkilöä ja keskimääräinen tulospalkkio oli 1 070 euroa.

Palkitsemisohjelma 2011–2012 valmistui ja siinä kuvattiin palkitsemisen

tavoitteet, toimenpiteet ja seuranta.

Henkilöstösuunnitelman mukaisesti arvioitiin jokaisen vapautuvan vakanssin täyttötarve huolellisesti.

Liikelaitoksen henkilöstötoimikunta kokoontui kuusi kertaa seuraavalla kokoonpanolla:

Vakinaisen henkilöstön määrä 2009–2010

Osasto	2010	2009
Hallinto	14	15
Kirjanpito- maksuliikenne	42	48
Laskutus	65	71
Ostolaskut	79	81
Palkanlaskenta	176	177
Taloushallintopalvelu yhteensä	376	392

Henkilötyövuodet 2009–2010

(työpanoksesta vähennetty palkattomat poissaolot, ei sisällä palkkatuella työllistettyjä)

Osasto	2010	2009
Hallinto	15	16
Kirjanpito- maksuliikenne	44	48
Laskutus	67	72
Ostolaskut	75	79
Palkanlaskenta	180	185
Taloushallintopalvelu yhteensä	381	399

Vakinaisen henkilöstön vaihtuvuus

	2010	%	2009	%
Varhennettu vanhuuseläke	1	0 %	0	0 %
Yksilöllinen varhaiseläke	1	0 %	0	0 %
Eläkkeelle siirt. iän perusteella	16	4 %	12	3 %
Työkyvyttömyyseläke toistaiseksi	2	1 %	3	1 %
Eronnut kaupungin palveluksesta	4	1 %	8	2 %
Työnantaja irtisanonut/purkanut palvelussuhteen	1	0 %	0	0 %
Kuolema	2	1 %	1	1 %
Yhteensä	27	7 %	24	7 %

Taloushallintopalvelun henkilöstötoimikunta

Toimitusjohtaja, pj	Tuula Jäppinen
Osastopäällikkö	Harri Numminen
Osastopäällikkö	Elina Tirkkonen
Henkilöstöpäällikkö	Suvi Tiilikainen
Henkilöstösihteeri	Taimi Kuusela
JHL:n edustaja	Carita Bardaci
JYTY:n edustaja	Hilkka Kinnunen
JUKO:n edustaja	Sirpa Selin (1.1.-31.3.) Mithu Abul Kashem (1.4.-31.12.)
Työsuojeluvaltuutettu	Kikka Ylismäki

Käynnistettiin osaamisen kehittämisen työryhmä, jossa on edustus jokaiselta osastolta. Työryhmän tehtävänä on koordinoita ja seurata osaamisen kehittämistä Talpassa. Työryhmän tehtävinä ovat esimerkiksi perehdytyskäsityöntöjen suunnittelu, koulutussuunnitelman kokoaminen, työssäoppimisen edistäminen sekä opiskelija-harjoittelija- ja oppisopimusasiat.

Vuoden lopussa perustettiin eri osastojen edustajista koostuva ja viestintäpäällikön vetämä viestintäryhmä, jonka tehtävänä on suunnitella ja toteuttaa liikelaitoksen sisäistä ja ulkoista viestintää yhteistyössä osastojen ja Talpan johtoryhmän kanssa.



Ympäristötekijät huomioitiin toiminnassa

Talousarviovuonna käytettiin kopiopaperia 4 200 riisiä, mikä oli hieman edellisvuotta enemmän. Paperin kulutusta Talpassa pyritään jatkuvasti vähentämään prosesseja sähköistämällä ja siirtymällä sähköiseen arkistointiin.

Tuhottavaksi lähetetyn tietosuojatun paperin määrä väheni edellisestä vuodesta merkittävästi. Vuoden 2010 tuhottavaksi lähetetty paperimäärä oli 17,2 tonnia, kun se vuonna 2009 oli 45,0 tonnia. Vähennykseen vaikutti edellisen vuoden toimitilamuutto, minä yhteydessä poistettiin sekä työhuoneista että arkistosta vanhentunutta materiaalia.

Vuoden aikana vaihdettiin kopiokoneita lisää ns. monitoimikoneiksi, mikä mahdollisti siirtymisen kaksipuolisiin tulosteisiin kaikkien tulostimien osalta. Lisäksi liikelaitoksessa lisättiin edelleen tulostamista monitoimikoneille ja vähennettiin erillisten tulostimien lukumäärää. Henkilökuntaa koulutettiin monitoimilaitteiden käyttöön ja erilaisiin tulostusmahdollisuuksiin.

Tulostimien ja monitoimilaitteiden käytetyt mustekasetit toimitettiin hankintakeskukseen edelleen kierrätettäväksi.

Sähkön kulutusta vähennettiin valaistuksen automaattikatkaisulla ja ohjelmalla atk-laitteet siirtymään automaattisesti lepotilaan illalla.

Talpan hankinnat toteutettiin Helsingin kaupungin hankintaohjeita noudattaen. Tilattiin keskitetysti kaikki ne hankinnat, jotka voitiin tehdä hankintakeskuksen keskusvarastosta ja sen kuljetuskalustoa käyttäen.

Henkilökunnan sosiaaliiloissa käytettiin konepestäviä astioita kertakäyttöastioiden sijaan ja kaikki jätteet lajiteltiin.

Talpassa on nimetty ekotukihenkilö, jonka tehtävänä on tiedottaa ja kannustaa henkilöstöä ympäristönsuojeluasioissa.

Riskit kartoitettiin strategialähtöisesti

Talpan toiminta on luonteeltaan sellaista, että henkilöstö-, järjestelmä- ja väärinkäyttöriskit ovat huomattavia. Talpan johdon vastuulla on huolehtia siitä, että liikelaitoksessa on sen talouden ja toiminnan laajuuteen ja sisältöön nähden toimiva riskienhallinta ja sisäinen valvonta. Liikelaitoksen sisäinen valvonta ja riskienhallinta on kuvattu Talpan sisäisen valvonnan ohjeessa. Liikelaitokselle asetetut tehtävät sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan vastuut on kirjattu johto- ja toimintäsääntöihin. Ulkoisen toimintaympäristön vaikutuksia toimintaan arvioidaan vuosittain strategioiden tarkistamisen yhteydessä.

Talpan johtoryhmä suoritti kertomusvuonna strategioista lähtevän riskikartoituksen, jonka pohjalta laadittiin uusittu riskienhallintasuunnitelma. Riskienhallintasuunnitelma hyväksyttiin johtoryhmässä 17.1.2011. Merkittävimmät riskit otettiin huomioon laadittaessa vuoden 2011 tuloskorttia ja toimintasuunnitelmaa. Kartoituksessa suurimmiksi riskeiksi nousivat:

- ei toimita tietoturvasuunnitelman mukaisesti
- tietojärjestelmät eivät toimi
- sovittuun yhteistyömalliin ei sitouduta
- osaaminen ja työkyky eivät ole riittävät.

Tietojärjestelmien toimimattomuus voi johtua siitä, että järjestelmä on sopimaton, se ei toimi, sillä ei ole varajärjestelmää, varmistukset eivät ole kunnossa tai ei toimita muutoshallinnan mukaisesti.

Sovittuun yhteistyömalliin sitoutumattomuus voi johtua siitä, että asiakkailla, Talpalla ja konsernihallinnolla voi olla ristiriitaiset odotukset Talpan palveluista ja niiden toimitustavasta.

Osaamisen ja työkyvyn puute voi näkyä välillisesti mm. prosessijohtamisen epäonnistumisena, sairauspoissaolojen ja osatyökyvyttömyyseläkkeiden lisääntymisenä, uusien asiakkaiden vastaanoton epäonnistumisena tai työvoiman saannin heikentymisenä.

Toiminnan suunnittelu ja ohjaus kuvattiin vuosikellossa, jossa tavoitteet priorisoitiin, vastuutettiin ja aikataulutettiin. Strategioita vietiin vuoden aikana käytäntöön palvelualuekohtaisten tuloskorttien ja yhteisten infotilaisuuksien avulla. Tuloskortteihin kirjattujen tavoitteiden toteutumista seurattiin säännöllisesti. Tulos- ja kehityskeskustelut käytiin koko henkilöstön kanssa.

Liikelaitoksen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämistä ja toimi-

vuutta arvioitiin lokakuussa Helsingin kaupungin riskienhallinnan koordinaatio-ryhmän laatiman sisäisen valvonnan taulukon avulla. Arvioinnin pohjalta todettiin, että tilivelvollisten vastuista, tehtävistä ja valtuuksista on keskusteltu, mutta niitä ei ole dokumentoitu. Tämä korjataan, kun sisäisen valvonnan ohje päivitetään vuonna 2011. Edelleen nähtiin puutteenä, että prosessiriskien systemaattinen kuvaaminen ja valvonta ovat vielä kesken ja tämä huomioitiin vuoden 2011 tuloskorteissa. Tälle vuodelle kirjattiin toteutettaviksi myös ajantasaiset viestintä- ja valmiussuunnitelmat.

Johtoryhmän toimintaa arvioitiin ja vuosikelloon lisättiin asiakasanalyysin käsittely kaksi kertaa vuodessa sekä riskienhallinta- ja valmiussuunnitelmien tarkistus vuosittain. Talpan ja asiakasviraston yhteisen tiedon jakamista varten pilotoitiin Helmi-intraan asiakaskohdainen työtila. Työtilojen käyttöönottoa laajennetaan asteittain kaikille Helmi-intraa käyttäville asiakasvirastoille vuoden 2011 aikana.

Talpa osallistui kaupunginjohtajan laatupalkintokilpailuun. Arviointiraportin havainnot huomioitiin vuoden 2011 suunnitelmia tehtäessä.





Talousarvion toteutuminen

Tuloslaskelman toteutuminen

Talousarvion nollatulos ylitettiin ja tilikauden ylijäämäksi muodostui 441 000 euroa.

Positiiviseen tulokseen vaikutti talousarviota suuremmat tuotot, jotka koostuivat tilivuoden aikana sovitusta palvelusopimusten ulkopuolista lisätöistä ja kuluissa suunniteltua pienemmät kulut tarvikkeissa, palvelujen ostoissa sekä liiketoiminnan muissa menoissa. Merkittävimmät säästöt kertyivät kaupunkiyhteisten atk-järjestelmien kehittämis- ja ylläpitokustannuksissa. Tähän vaikutti uuden laskentajärjestelmän suunnittelu ja sen myötä tehty linjaus, että käytössä oleviin järjestelmiin toteutetaan vain välttämättömät muutokset.

Liiketoiminnan muissa kuluissa varauduttiin vuokran indeksikorotukseen, mikä ei kuitenkaan toteutunut.

Lisäksi tuloksen muodostumiseen vaikutti tilinpäätöksessä tehtävä lomapalkkajaksoitus. Talpan lomapalkkajaksoitus pieneni ja paransi tulosta lähes 220 000 euroa.

(tuhatta euroa)	Talousarvio	Toteutunut	Ero TA-tot
LIIVEVAIHTO	24 270	24 356	86
Liiketoiminnan muut tuotot	100	65	-35
Varsinaiset kulut	-23 999	-23 621	378
Poistot	-335	-309	26
Liikelylijäämä/Alijäämä (-)	36	492	456
Rahoitustuotot ja kulut	-36	-51	14
Tilikauden ylijäämä/alijäämä (-)	0	441	441

Taloushallintopalvelu -liikelaitoksen rahoituslaskelma

(tuhatta euroa)	Talousarvio	Toteutunut	Ero TA-tot
TOIMINNAN RAHAVIRTA			
Liikelylijäämä (-alijäämä)	36	492	456
Poistot	335	309	26
Rahoitustuotot ja -kulut			
Korvaus peruspääomalle	-56	-56	0
Muut	20	5	-15
Investointien rahavirta			
Investointimenot	-300	-197	103
Toiminnan ja investointien rahavirta	35	553	518
Rahoituksen rahavirta	35	84	49
Rahavarojen muutos	35	637	602

Rahoituslaskelman toteutuminen

Tilikauden rahavarojen muutokseksi muodostui 637 000 euroa ylijäämää, mikä johtui toiminnan ylijäämäisyydestä ja budjetoitua pienemmistä investoinneista.

Investointien toteutuminen

Talousarviossa investoinnit olivat 300 000 euroa ja tilikaudella toteutui hankintoja 197 000 eurolla. Toteutuneet hankinnat olivat atk-laitteita ja muita IT-hankintoja.

Muiden tavoitteiden toteutuminen

Automaattisesti täsmäytyvien ostolaskujen osuus kaikista ostolaskuista oli talousarviossa arvioitu 17,5 prosentiksi ja tavoitteesta toteutui 7,4 prosenttia eli tavoitteesta jäätin 10,1 prosenttiyksikköä. Tavoitteeseen ei päästy koska laskuja jouduttiin lähettämään kiertoon. Kostiin tehtyjen puutteellisten tietojen vuoksi ja lisäksi on asiakkaita, jotka eivät halua laskujen kiertävän automaattisten järjestelmien kautta vaan haluavat ostolaskunsa kiertoon.

Sähköisten palkkalipukkeiden tavoite oli 20 prosenttia ja tämä tavoite toteutui 61,3 prosenttina joka on 41,3 prosenttiyksikköä tavoitetta suurempana. Tavoitteen merkittävä ylitys aiheutui kaupunkitasoisesta linjauksesta, että palkkalipuke toimitetaan palkansaajalle ensisijaisesti sähköisessä muodossa ja että tästä linjauksesta poiketaan vain erillisestä pyynnöstä.

Talpalla oli vuonna 2010 kaksi sitovaa tavoitetta: asiakastytyväisyys vähintään 3,6 (asteikolla 1-5) sekä sähköisesti ilmoitetut poissaolot/kaikki poissaoloilmoitukset 35 prosenttia.

Sähköisesti ilmoitettujen poissaolosten tavoite oli 35 prosenttia ja toteuma 16,5 prosenttia eli tavoitteesta jäätin 18,5 prosenttiyksikköä. Tavoite

oli myös Talpan toinen talousarvion sitova tavoite. Tavoitteen toteutumatta jääminen aiheutui HR-työpöytäohjelmiston poissaolojen käsittelyominaisuuden käyttöönoton viivästymisestä ja suurten virastojen poissaolopalvelujen käyttöönoton siirtymisestä. Pro-

jektin ohjausryhmä siirsi käyttöönoton aikataulua, koska esimiesten käyttöliittymä haluttiin käyttäjäystävällisemmäksi. Suurissa virastoissa laajempi poissaolopalvelujen käyttöönotto on vasta käynnistymässä.

Muiden tavoitteiden toteutuminen

	Talousarvio	Toteutunut	Ero
Muut toiminnalliset tavoitteet			
Kirjanpidon automaattiset tapahtumat/kaikki tapahtumat, %	97,9	98,0	0,1
Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut/kaikki ostolaskut, %	17,5	7,4	-10,1
Sähköiset laskutustoimeksiannot/kaikki toimeksiannot, %	99,0	97,9	-1,1
Sähköisesti ilmoitetut poissaolot/kaikki poissaoloilmoitukset, %	35,0	16,5	-18,5
Sähköiset palkkalipukkeet/kaikki palkkalipukkeet, %	20,0	61,3	41,3

Ympäristöä koskevat toiminnalliset tavoitteet

Kopiopaperin kulutus, riisiä	8 400	4 200	4 200
------------------------------	-------	-------	-------

Toimintatiedot

Kirjanpito ja maksuliikenne			
Kirjanpito viennit, 1 000 kpl	11 500	11 955	455
Laskutus			
Lähetetyt laskut, 1 000 kpl	1 540	1 572	32
Maksunmääritykset ja vapaakortit, 1 000 kpl	8	4	-4
Ostolaskut			
Ostolaskut, 1 000 kpl	585	608	23
Palkanlaskenta			
Palkka- ja palkkiolipukkeet, 1 000 kpl	631	687	56

Kehityksen tunnusluvut

Henkilötyövuodet	381	381	0
Liikevaihto/henkilö, 1 000 euroa	64	64	0
Tuottavuus (2007=100) ¹	109	107	-2
Käyttökate, %	1,5	3,3	1,8
Sijoitetun pääoman tuotto, %	8,1	83,1	75,0

Sitovat toiminnalliset tavoitteet

Asiakastytyväisyys vähintään 3,6 (asteikolla 1-5)	3,6	3,7	0,1
Sähköisesti ilmoitetut poissaolot/kaikki poissaoloilmoitukset %	35,0	16,5	-18,5

¹ Talpan vuoden 2010 TA:n tuottavuustavoite oli 103 (2009 = 100) ja toteutunut 107; ero + 4

Tuottavuuden kehitys

Talousarvion kehityksen tunnusluvuissa on Talpan tuottavuuden perusvuodeksi merkitty 2007 ja tilivuoden tavoitteeksi 109. Liikelaitos aloitti toimintansa vuoden 2009 alusta, ja samasta ajankohdasta uudistettiin tuottavuuslaskenta sekä asetettiin perusvuodeksi 2009 = 100. Tuottavuuden nousun tavoite pidettiin samana kuin talousarviossa eli vuoden 2010

tavoite oli näin laskien 103. Tuottavuus toteutui 107:nä eli tavoite ylitettiin neljällä pisteellä.

Tuottavuutta parannettiin jatkamalla henkilöstöhallinnon lomakkeiden sähköistämistä, edistämällä verkkolaskutusta ja verkkomaksamista, siirtymällä tekemään tilitykset verotajalle verotilijärjestelmän kautta, jatkamalla taksiveloitusten automatisoin-

tia, laajentamalla pienkulujen käsittelyä M2-matkanhallintajärjestelmässä, ottamalla käyttöön sähköinen laskutuspyyntö ja työajanseuranta, kehittämällä ja laatimalla uusia prosessiohjeita hankinnasta maksuun prosessiin, osallistumalla Laske-hankkeeseen, jatkamalla talous- ja henkilöstöhallinnon prosessien kehittämistä yhdessä virastojen ja liikelaitosten kanssa tavoitteen



TULOSLASKELMA	01.01.–31.12.2010	01.01.–31.12.2009
LIKEVAIHTO	24 356 343,38	24 372 325,47
Liiketoiminnan muut tuotot	65 470,96	79 237,29
Materiaalit ja palvelut		
Aineet, tarvikkeet ja tavarat		
Ostot tilikauden aikana	-222 840,49	-250 869,52
Palvelujen ostot	-5 831 865,65	-5 619 156,80
	-6 054 706,14	-5 870 026,32
Henkilöstökulut		
Palkat ja palkkiot	-11 811 642,16	-11 860 847,44
Henkilösivukulut		
Eläkekulut	-3 368 938,42	-3 414 500,99
Muut henkilösivukulut	-671 962,37	-714 833,51
	-15 852 542,95	-15 990 181,94
Poistot ja arvonalentumiset		
Suunnitelman mukaiset poistot	-308 661,53	-415 840,96
	-308 661,53	-415 840,96
Liiketoiminnan muut kulut	-1 713 776,83	-2 450 864,42
LIIEYLIJÄÄMÄ/ALIJÄÄMÄ	492 126,89	-275 350,88
Rahoitustuotot ja -kulut		
Korkotuotot	5 337,27	14 094,96
Korvaus peruspääomasta	-56 000,00	-56 000,00
	-50 662,73	-41 905,04
TILIKAUDEN YLIJÄÄMÄ/ ALIJÄÄMÄ (-)	441 464,16	-317 255,92

TUNNUSLUVUT	2010	2009
Sijoitetun pääoman tuotto-%	83,1	48,7
Kunnan sijoittaman pääoman tuotto-%	83,1	-48,7
Liikelylijäämä % liikevaihdosta	2,0	-1,3



na kaupunkiyhtenäiset automatisoidut prosessit ja muuttamalla uusiin, pienempiin toimitiloihin.

Tilikauden tuloksen muodostuminen

Sijoitetun pääoman tuotto ja kunnan sijoittaman pääoman tuotto muodostuivat hyvästä tuloksesta aiheutuen positiivisiksi.

Tilikauden tulos osoitti 441 464,16 euroa ylijäämää. Ylijäämäinen tulos koostui positiivisesta toteumasta sekä tuloissa että menoissa.

Taloushallintopalvelun liikevaihto koostuu kokonaisuudessaan kaupungin sisäisistä palvelujen myyntituotoista. Liikevaihtoa kasvatti palvelusopimusten ulkopuolisten töiden laskutus, jota toteutui lähes 415 000 euroa. Liikelaitoksen muissa tuotoissa ovat merkittävin osa palvelussuhdeasuntojen vuokratuotot.

Liikelaitoksen kuluista 66 prosenttia muodostuu palkoista ja henkilöstömenoista jotka ovat 15,9 miljoonaa euroa. Lomapalkkakajaksotus pieneni 220 000 euroa, mutta siitä huolimatta henkilöstömenojen suunnitelma ylitettiin 360 000 eurolla (2,3 prosentilla).

Materiaaleissa ja palveluissa suurin kuluerä on IT-kustannukset. Kaupungin yhteisten tietojärjestelmien käyttö- ja ylläpitomenoja toteutui tilikaudella noin

TALOUshallintopalvelu -liikelaitos

RAHOITUSLASKELMA	2010	2009
TOIMINNAN RAHAVIRTA		
Liikelyläämä (-alijäämä)	492 126,89	-275 350,88
Poistot ja arvonalentumiset	308 661,53	415 840,96
Rahoitustuotot ja -kulut	-50 662,73	-41 905,04
	750 125,69	98 585,04
INVESTOINTIEN RAHAVIRTA		
Investointimenot	-197 309,30	-174 102,42
TOIMINNAN JA INVESTOINTIEN RAHAVIRTA	552 816,39	-75 517,38
RAHOITUKSEN RAHAVIRTA		
Muut maksuvalmiuden muutokset		
Saamisten muutos muilta	-50 730,47	-489 572,05
Korottomien velkojen muutos muilta	135 132,21	1 262 466,41
	84 401,74	772 894,36
RAHOITUKSEN RAHAVIRTA	84 401,74	772 894,36
RAHAVAROJEN MUUTOS	637 218,13	697 376,98
Rahavarojen muutos		
Rahavarat 31.12.	4 658 506,59	4 021 288,46
Rahavarat 1.1.	4 021 288,46	3 323 911,48
	637 218,13	697 376,98

TUNNUSLUVUT	2010	2009
Investointien tulo-rahoitus	380,2 %	56,6 %
Pääomamenojen tulo-rahoitus	380,2 %	56,6 %
Lainanhoitokate	..	..
Kassan riittävyys, pv	71	60
Quick ratio	1,1	0,98
Current ratio	1,1	0,98

4,6 miljoonaa euroa. Materiaaleista ja palveluista säästy 0,6 miljoonaa euroa suunniteltuun verraten. Säästöä kertyi ennen kaikkea IT -kustannuksiin varatuista asiantuntija- ja käyttöpalveluista sekä ohjelmistojen ylläpidosta. Säästöön vaikutti merkittävästi uuteen laskentajärjestelmään valmistautuminen ja linjaukset, että nykyisiin järjestelmiin ei tehdä enää muuta kuin välttämättömiä muutoksia.

Liiketoiminnan muut kulut olivat 1,7 miljoonaa euroa. Liiketoiminnan muissa kuluissa oli varauduttu mm. elinkustannusindeksiin sidotun toimitilavuokran nousuun, joka ei toteutunut ja säästöä kertyi 0,1 miljoonaa euroa. Poistot olivat 0,3 miljoonaa euroa ja koostuivat pääosin IT-hankintojen poistoista.

Liikelaitos maksoi kaupungille korvausta sijoitetusta peruspääomasta 8 prosenttia eli 56 000 euroa.

Toiminnan rahoitus

Tilikauden rahavarojen muutos oli 637 218,13 euroa. Kaupungin sisäisellä käyttötilillä olevat rahavarat olivat vuoden lopussa lähes 4,7 milj. euroa.

Maksuvalmius kehittyi positiivisesta tuloksesta johtuen hyväksi ja kassan riittävyys nousi 11 päivällä (18 %)

Rahoitusasema ja sen muutokset

Positiivisesta tuloksesta johtuen liikelaitoksen omavaraisuusaste nousi 14,8 prosenttiin, mikä tunnuslukuna kuitenkin on vielä heikko. Suhteellinen velkaisuusprosentti nousi 0,5 prosenttiyksiköä, koska liikevaihto pysyi ennallaan ja siirtovelkojen määrä nousi. Kertynyt ylijäämä korjaantui negatiivisesta tunnusluvasta toisen toimintavuoden tilikauden ylijäämän ansiosta positiiviseksi, 124 208,24 euroksi.

TALOUSHALLINTOPALVELU -LIKELAITOS

TASE	31.12.2010	31.12.2009
VASTAAVA		
PYSYVÄT VASTAAVAT		
Aineettomat hyödykkeet		
Aineettomat oikeudet	140 631,43	221 738,44
	140 631,43	221 738,44
Aineelliset hyödykkeet		
Koneet ja kalusto	201 179,08	231 424,30
	201 179,08	231 424,30
VAIHTUVAT VASTAAVAT		
Saamiset		
Lyhytaikaiset saamiset		
Myyntisaamiset	85 168,30	19 369,82
Muut lyhytaikaiset saamiset	455 134,22	444 809,82
Siirtosaamiset	0,00	25 392,41
	540 302,52	489 572,05
Rahat ja pankkisaamiset	4 658 506,59	4 021 288,46
VASTAAVAA YHTEENSÄ	5 540 619,62	4 964 023,25
VASTATTAVA		
OMA PÄÄOMA		
Peruspääoma	694 901,28	694 901,28
Edellisten tilikausien yli-/alijäämä	-317 255,92	0,00
Tilikauden yli-/alijäämä	441 464,16	-317 255,92
	819 109,52	377 645,36
VIERAS PÄÄOMA		
Lyhytaikainen		
Ostovelat	678 021,32	727 289,89
Muut velat	268 822,26	285 828,67
Siirtovelat	3 774 666,52	3 573 259,33
	4 721 510,10	4 586 377,89
VASTATTAVAA YHTEENSÄ	5 540 619,62	4 964 023,25

TUNNUSLUVUT	2010	2009
Omavaraisuusaste	14,8 %	7,6 %
Suhteellinen velkaantuneisuus	19,3 %	18,8 %
Kertynyt yli/alijäämä, tuhatta euroa	124	- 317
Lainakanta 31.12., tuhatta euroa	..	..
Lainasaamiset 31.12., tuhatta euroa	..	..



Edessä suuria muutoksia

Vuoden 2011 suurin haaste Talpassa on valmistautua uuden taloushallinnon tietojärjestelmän käyttöönottoon ja sen aiheuttamiin muutoksiin. Muutosjohtaminen onkin otettu vuoden 2011 teemaksi. Muutos ei koske vain Talpaa vaan myös kaikkia sen asiakasvirastoja ja -liikelaitoksia. Käyttöönoton edellyttämä suuri työmäärä asettaa suuren haasteen Talpan taloudellisten tavoitteiden toteutumiselle. Pidemmällä tähtäyksellä uuden laskentajärjestelmän odotetaan vähentävän rutiinitehtäviä, mutta samalla lisäävän asiantuntijatehtäviä.

Vuoden 2012 budjetointiin ja palvelujen hinnoitteluun liittyy merkittävä riski, koska uuden laskentajärjestelmän

vaikutuksia ei pystytä vielä keväällä 2011 arvioimaan tarkasti. Uusien järjestelmien myötä tulee uusia tehtäviä ja työnjako virastojen ja Talpan kesken muuttuneeksi. Esimerkkejä uusista tehtävistä ovat mm. sisäinen laskenta ja asiakasrekisterin ylläpito.

Kaupungin tuottavuus- ja työhyvinvointiohjelma edellyttää myös Talpalta tuottavuuden parantamiseen tähtääviä toimenpiteitä. Tuottavuuden parantaminen vuonna 2011 voi osoittautua vaikeaksi uusien suurten tietojärjestelmien suunnittelun ja käyttöönoton takia. Käyttöönoton jälkeen uusien tietojärjestelmien uskotaan parantavan talous- ja henkilöstöhallinnon tuottavuutta niin Talpan kuin koko kaupungin tasolla. Henkilöstö-

hallinnon puolella tuottavuutta parantaa siirtyminen sähköisten lomakkeiden käyttöön. HR-kehittämisprojektin vaikutuksia Taloushallintopalvelun toimintaan ei pysty vielä ennakoimaan.

Henkilöstön eläköityminen on tulevina vuosina suurta. Seuraavan viiden vuoden aikana eläkeiän saavuttaa 79 henkilöä ja seuraavan kymmenen vuoden aikana 153 henkilöä. Avoi- miin tehtäviin on toistaiseksi riittänyt hakijoita, mutta jatkossa on nähtävissä haasteita ainakin kirjanpitäjien rekrytoinnissa.

Helsingin kaupunkikonsernin talous- ja henkilöstöhallinnon keskittämisen jatkuessa Talpan on oltava valmis vastaanottamaan uusia asiakkaita ja uusia tehtäviä.

Talpa eli Helsingin kaupungin Taloushallintopalvelu -liikelaitos tuottaa talous- ja palkkahallinnon palveluja Helsingin kaupunkikonsernille. Lisäksi Talpa tukee kaupungin johtoa toiminnan ja talouden suunnittelussa ja seurannassa.

Talpan asiakkaita ovat Helsingin kaupungin virastot ja liikelaitokset, kaupungin johto sekä kaupungin henkilöstö. Talpan sidosryhmiä ovat kuntalaiset, virastojen ja laitosten yhteisöasiakkaat, Helsingin kuntakonserniin kuuluvat yhteisöt ja säätiöt, tavaroiden, palvelujen ja tietojärjestelmien toimittajat, valtion viranomaiset, Suomen Kuntaliitto, eläkelaitokset, tilintarkastajat, pankit, työttömyyskassat, vakuutusyhtiöt ja perintätoimistot.

Talpan toiminta jakautuu viiteen ydinprosessiin:

- Tilauksesta maksuun
- Myynnistä suoritukseen
- Palkanlaskenta
- Kirjanpito ja tilinpäätös
- Maksuliikenne

Talpan kaikki prosessit ovat yhteisiä sen asiakkaiden kanssa. Palvelut tuotetaan kaupunkiyhteisillä tietojärjestelmillä. Talpan ja asiakkaan välinen toiminta perustuu palvelusopimukseen, jossa määritellään tuotettavien palvelujen sisältö ja hinnat Helsingin kaupungin sekä palvelukuvaukset ja prosessikohtaiset työnjaot.

Talpan peruspalvelut ovat:

- kirjanpito, raportointi ja tilinpäätöksen laadinta
- käyttöomaisuuskirjanpito
- palkkojen, palkkioiden ja eläkkeiden laskenta sekä palvelussuhdetietojen ylläpito
- ostolaskujen käsittely ja ostoreskontran hoito
- asiakasrekisterin tai tietojen ylläpito
- laskutus, myyntireskontran hoito ja perintä
- matkalaskujen käsittely
- maksuliikenne
- henkilöstöraportointi
- kaupunkiyhteisten talous ja henkilöstöhallinnon tietojärjestelmien ylläpito ja kehittäminen
- lisäksi tuotetaan erillispalveluja joillekin virastoille



Helsingin kaupunki
Taloushallintopalvelu, TALPA • www.hel.fi/talpa

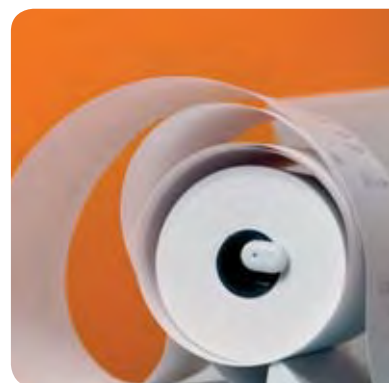
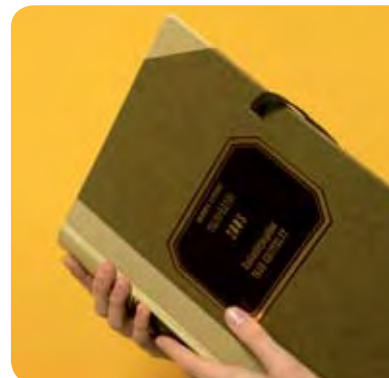
Käyntiosoite:
Sörnäisten rantatie 27 A
00500 Helsinki

Postiosoite:
PL 230
00099 Helsingin kaupunki

talpa



Toimintakertomus 2009



Sisällys

Talpa lyhyesti	3
Olemme toimialan arvostetuin osaaja ja kumppani	4
Kohti kumppanuutta	5
Toimitusjohtajan katsaus	6
Olenneiset tapahtumat tilikaudella	7
Kirjanpito ja maksuliikenne	8
Laskutus	9
Ostolaskut	10
Palkanlaskenta	11
Asiakkuudenhallinta ja viestintä	12
Hallinto	13
Henkilöstö	14
Liikelaitoksen hallinto	16
Ympäristötekijät	17
Riskienhallinta ja sisäinen valvonta	18
Talousarvion toteutuminen	19
Tuloslaskelman toteutuminen	19
Rahoituslaskelman toteutuminen	19
Investointien toteutuminen	20
Muiden tavoitteiden toteutuminen	20
Arvio taloudellisesta asemasta ja tuloksesta	21
Tilikauden tuloksen muodostuminen	21
Toiminnan rahoitus	21
Rahoitusasema ja sen muutokset	22
Konttori27	23



talpa

"Helsingin kaupungin Taloushallintopalvelu -liikelaitos tuottaa talous- ja palkkahallinnon palveluja Helsingin kaupunkikonsernille."

Talpa lyhyesti

Talpa eli Helsingin kaupungin Taloushallintopalvelu -liikelaitos tuottaa talous- ja palkkahallinnon palveluja Helsingin kaupunkikonsernille. Lisäksi Talpa tukee kaupungin johtoa toiminnan ja talouden suunnittelussa ja seurannassa.

Talpan asiakkaita ovat Helsingin kaupunkikonsernin eri yksiköt ja kaupungin palveluja käyttävät helsinkiläiset.

Organisaation toiminta jakautuu viiteen ydinprosessiin:

- Tilauksesta maksuun
- Myynnistä suoritukseen
- Palkanlaskenta
- Kirjanpito ja tilinpäätös
- Maksuliikenne

Talpan kaikki prosessit ovat yhteisiä sen asiakkaiden kanssa. Talpan ja asiakkaan välinen toiminta perustuu palvelusopimukseen, jossa määritellään tuotettavien palvelujen sisältö ja hinnat

sekä palvelukuvaukset ja prosessikohdaiset työnjaot. Palvelut tuotetaan kaupunkiyhteisillä tietojärjestelmillä.

Talpan peruspalvelut ovat:

- kirjanpito, raportointi ja tilinpäätöksen laadinta
- käyttöomaisuuskirjanpito
- palkkojen, palkkioiden ja eläkkeiden laskenta sekä palvelussuhdetietojen ylläpito
- ostolaskujen käsittely ja ostoreskontran hoito
- asiakasrekisterin tai -tietojen ylläpito
- laskutus, myyntireskontran hoito ja perintä
- matkalaskujen käsittely
- maksuliikenne
- henkilöstöraportointi
- kaupunkiyhteisten talous- ja henkilöstöhallinnon tietojärjestelmien ylläpito ja kehittäminen
- lisäksi tuotetaan erillispalveluja joillekin virastoille

Helsingin kaupungin talous- ja suunnittelukeskuksen taloushallintopalvelu aloitti toimintansa 1.1.2004 ja laajeni nykyiseen laajuuteensa 1.1.2005. Helsingin kaupungin Taloushallintopalvelu -liikelaitos on vuoden 2009 alusta perustettu kunnallinen liikelaitos. Liikelaitos toimii kuntalain tarkoittamana kunnallisena liikelaitoksena johtokunnan alaisuudessa. Liikelaitos käyttää toiminnassaan nimeä Talpa.

Olemme toimialan arvostetuin osaaja ja kumppani

Visiolla "Olemme toimialan arvostetuin osaaja ja kumppani" haluamme korostaa paitsi edelläkävijyyttä ja oman alamme, kunnallisen taloushallinnon ammattitaitoa, myös sitoutumista jatkuvaan osaamisen kehittämiseen sekä kumppanuuteen perustuvaa toimintaa asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa.

Talpan arvot

Liikelaitoksen toimintaa ohjaavat kaupungin yhteiset arvot: asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, turvallisuus, taloudellisuus ja yrittäjämielisyys. Lisäksi Talpan toiminnassa korostetaan avoimuutta, vastuuntuntoa ja kunnioittamista.

Toiminta-ajatus

Taloushallintopalvelu toimii talous- ja palkkahallinnon palvelujen vastuullisena tuottajana ja kehittäjänä. Kunnallishallinnon erityisosaaminen tukee asiakkaidemme ydintehtävien hoitamista.

Toimintatapa

Toimintamme asiakkaiden kanssa perustuu palvelusopimukseen, jossa määritellään tuottamamme palvelut, palvelujen hinnat, palvelukuvaukset ja prosessikohtaiset työnjaot. Prosesseja kehitämme aktiivisesti yhdessä asiakkaidemme kanssa. Palvelut tuotetaan kaupunkiyhteisillä tietojärjestelmillä.

Asiakkaat ja sidosryhmät

Talpan asiakkaita ovat Helsingin kaupungin virastot ja liikelaitokset, kaupungin johto sekä kaupungin henkilöstö. Talpan sidosryhmiä ovat kuntalaiset, virastojen ja laitosten yhteisöasiakkaat, Helsingin kuntakonserniin kuuluvat yhteisöt ja säätiöt, tavaroiden, palvelujen ja tietojärjestelmien toimittajat, valtion viranomaiset, Suomen Kuntaliitto, eläkelaitokset, tilintarkastajat, pankit, työttömyyskassat, vakuutusyhtiöt ja perintätoimistot.





Kohti kumppanuutta

Liikelaitoksen johtokunta hyväksyi 5.6.2009 kokouksessaan Taloushallintopalvelun strategiat, jotka on johdettu Helsingin kaupungin valtuustokaudelle 2009–2012 vahvistetusta strategiaohjelmasta. Myös Talpan strategiset tavoitteet toimenpiteineen kattavat nuo neljä vuotta.

Taloushallintopalvelu tuottaa talous- ja palkkahallinnon palveluja Helsingin kaupunkikonsernille. Pro-

sessit ovat Talpan sekä asiakasvirastojen ja -liikelaitosten yhteisiä. Taloushallintopalvelun keskeisiä tavoitteita ja toimintaperiaatteita on kehittää yli hallintokuntarajojen meneviä prosesseja yhdessä asiakasvirastojen ja sidosryhmien kanssa.

Talpan strategiat kohdistuvat pääosin Helsingin kaupungin strategiaohjelman ”Johtaminen” -painopistealueeseen, jossa todetaan mm. seuraavaa: ”Toimialarajat ylittävien

palveluprosessien johtamistapa otetaan käyttöön asiakashyödyn lisäämiseksi ja konsernin resurssien yhteiskäytön tehostamiseksi.”

Talpan strategiat ja strategiset tavoitteet olivat pohjana toimintavuoden Talpan tulokortille, jossa asetettiin Talpan johtoryhmän päätöksellä myös kriittiset menestystekijät, mittarit ja toimenpiteet strategioiden toteuttamiseksi sekä Talpa- että osastotasolla.

Toimitusjohtajan katsaus

Kertomusvuosi oli Taloushallintopalvelun kuudes toimintavuosi ja ensimmäinen vuosi kunnallisena liikelaitoksena. Varsinkin vuoden alkupuolella työtä väritti sopeutuminen liikelaitosmallin mukaiseen toimintaan ja hallintokulttuuriin. Tähän kuului myös johtokunnan työskentelyn vakiinnuttaminen osaksi liikelaitoksen toiminnan ja talouden ohjausta.

Taloushallintopalvelun strategiset tavoitteet kuluvalle valtuustokaudelle määriteltiin kaupungin yhteisstrategiat huomioiden. Taloushallintopalvelun keskeinen tavoite on hoitaa talous- ja palkkahallinnon prosessit yhteistyössä asiakasvirastojen ja -liikelaitosten kanssa siten, että kaupungin kokonaisuus huomioiden saavutetaan paras mahdollinen lopputulos, niin tehokkuuden kuin toiminnan laadunkin suhteen. Tämä vaatii saumatonta yhteistyötä liikelaitoksen ja asiakasyksiköiden kesken.

Omistajaohjaus on talous- ja palkkahallinnon prosesseissa välttämätöntä. Omistajan ääntä palkkahallinnon prosesseissa käyttää henkilöstökeskus ja taloushallinnon prosesseissa talous- ja suunnittelukeskus. Taloushallintopalvelu on tiivistänyt yhteistyötä näiden virastojen kanssa Helsingin yhteisten toimintatapojen määrittelemiseksi. Kun nämä yhteiset toimintatavat on luotu, on helpompaa toteuttaa yhdenmukaista prosessia kaikkien virastojen ja liikelaitosten osalta.

Taloushallintopalvelun keskeisimpiä tavoitteita on hyödyntää tehtyjä tietojärjestelmäinvestointeja maksimaalisesti. Tavoite toteutuu vain, jos liikelaitoksen kaikki asiakkaat noudattavat kaupungin yhteisesti määrittelemää toimintatapaa ja työnjakoa kussakin prosessissa. Taloushallinnon yhteiset tietojärjestelmät luovat hyvät puitteet sähköisten prosessien käyttöön.

Kertomusvuoden lopulla Talpa muutti uusiin toimitiloihin. Tämä räsiti liikelaitoksen taloutta, minkä takia taloudellisia tavoitteita ei saavutettu. Muutto oli kuitenkin välttämätön ja helpottaa toimintaa tulevaisuudessa. Muutto onnistuttiin hyvällä suunnittelulla toteuttamaan toiminnan kärsimättä.

Taloudellisten tavoitteiden saavuttamista vaikeutti myös kaikkien keskeisten palvelujen määrien kasvu. Budjetoitua suuremmista palvelumääristä ja muutosta huolimatta Talpa pystyi säilyttämään palvelutason edellisvuoden tasolla. Tämä oli suu-relta osin henkilökunnan, talpalaisen osaamisen ansiota.



Taloushallintopalvelun toiminnan kulmakivi on ammattitaitoinen ja hyvinvoiva henkilöstö. Asiakastyytyväisyyskyselyssä asiakkaat antoivat eri osa-alueista taas parhaat pisteet Talpan henkilökunnan ammattitaidolle ja palvelualltiudelle. Henkilökunnan osamiseen vaikuttaa osaltaan henkilöstön pitkä työura Helsingin kaupungilla sekä innostunut suhtautuminen uusiin toimintatapoihin ja välineisiin.

Tuula Jäppinen
toimitusjohtaja

Olennaiset tapahtumat tilikaudella

Vuosi 2009 oli Taloushallintopalvelun ensimmäinen vuosi kunnallisena liikelaitoksena.

Talpan omaa raportointia kehitettiin. Lisäksi liikelaitokseksi tulon myötä otettiin käyttöön uusia mittareita tuottavuuden, taloudellisuuden ja kannattavuuden mittaamiseksi. Laadittiin liikelaitoksen ja osastojen tuloskortit ja suunniteltiin tuottavuusmatriisi, jonka avulla jatkossa seurataan tuottavuuden kehitystä osastoittain.

Asiakkailla raportoitiin toteutuneista suoritteista neljännesvuosittain. Suunniteltiin uusi asiakkuudenhoitomalli ja siihen liittyen terävöitettiin työnjakoa ja asiakasviestintää.

Henkilökunnalle tehtiin tutuksi liikelaitoksen taloudelliset ja toiminnalliset tavoitteet. Laadittiin pitkän tähtäimen henkilöstösuunnitelma ja osaamisen kehittämissuunnitelma.

Taloushallintopalvelu toimi yhteinä pilottina sähköinen työpöytä -hankkeessa ja pilotoi henkilöstöhallinnon sähköisten lomakkeiden käyttöönottoa.

Liikelaitoksen henkilöstö osallistui keskeisesti kaupungin uuden laskentajärjestelmän vaatimusmäärittelyyn ja kilpailutuksen valmisteluun sekä HR-järjestelmien esiselvitykseen.

Taloushallintopalvelu järjesti prosessikohtaista koulutusta omalle ja asiakkaiden henkilöstölle seuraavasti:

Koulutustilaisuus	Osallistujien lukumäärä		
	Talpa	Asiakas	Yhteensä
Esimieskoulutuksia (päättökset, TVA, esimiehen oikeudet ja velvollisuudet, Talpan strategiat, SUJO, TYKE:n tuki esimiehille, kehityskeskustelut, uudelleensijoitus)	218	0	218
Perehdytysinfo uusille työntekijöille	10	0	10
TTES - työaikakoulutus TAPAS -yhteistyönä	6	37	43
BIP/Kosti -infot uusista versioista, 24 kpl	185	1 329	1 514
SEPA -infotilaisuudet	142	59	201
Kuntien eläkevakuutuksen extranetkoulutus	78	18	96
Arvonlisäverokoulutus	33	31	64
Myynnistä suoritukseen -prosessivastuuhenkilöt info	8	23	31
M2 -info	8	66	74
Maksuliikenteen prosessiryhmän infotilaisuus	6	19	25
Palkanlaskennan prosessivastuuhenk. tapaaminen	11	30	41
LASKE -projektin esitutkimuspäivä	15	35	50
"Yhteistyötilaisuus HKR, Rakpa ja "vanhat liikelaitokset"	4	9	13
Tilinpäätösinfo	29	67	96
Konsernitilinpäätös TAPAS -yhteistyönä	5	20	25
Yhteensä	758	1 743	2 501

Kirjanpito- ja maksuliikenne- osaston tuotteet

- Kirjanpito ja maksuliikenne
- Matkalaskut
- Taloussuunnittelujärjestelmä
- Tasetilien kirjanpito
- Erillispalvelut
 - Keskuskirjanpito
 - Työllistämisasiat
 - Tilastot
 - Kaupungin ja Helsinki-konsernin ja liikelaitoksen tilinpäätös
 - Kassapalvelut
 - Projektit kuten laskentajärjestelmän uudistaminen
 - SAP-tehtävät



Kirjanpito ja maksuliikenne

Talpan liikelaitostumisen myötä entiset kirjanpito- ja maksuliikennetoimistot yhdistettiin kirjanpito- ja maksuliikenneosastoksi. Osasto organisoitui neljään palvelualueeseen: asiakasvirastojen kirjanpito, järjestelmät, keskuskirjanpito ja maksuliikenne. Samassa yhteydessä talous- ja suunnittelukeskuksen varainhallintaosastolta siirtyi Kallion virastotalossa toimiva kassapiste henkilöineen osaston maksuliikenne-palvelualueeseen. Toimittajarekisterin ylläpito ja kehittäminen siirtyi Talpan ostolaskuosastolta osastollemme.

Vuoden aikana neuvottelut työllistämisasioiden hoidon siirtämisestä takaisin henkilöstökeskukseen toivat tuloksen, ja siirto toteutui vuoden 2010 alussa.

Osaston vetämät prosessiryhmät, "Reskontran ulkopuoliset maksut" ja "Tiliyksikkövirastojen tilinpäätös", jatkoivat edellisenä vuonna alkanutta työtään ja laativat prosessien riskienhallintasuunnitelmat. Uusina prosessiryhminä aloittivat "M2-matkalaskut" ja "Koko kaupungin tilinpäätös"-prosessiryhmät, jotka päivittivät prosessikuvaukset ja tekivät prosessien riskienarvioinnin.

Vuonna 2009 selvitettiin, mitä vaihtokutsia SEPAlla (Single European Payment Area) on Talpan ja asiakasvirastojen järjestelmiin. Lisäksi valmistaututtiin vuoden 2010 alussa voimaan tulleisiin arvonlisäveromuutoksiin, palvelukaupan säännösten uudistumiseen ja ilmoitusvelvollisuuden laajenemiseen sekä verotilijärjestelmän käyttöönot-

toon. Arvonlisäveron ilmoituspohjat muokattiin uusien raportointivelvoitteiden mukaisiksi. Muutokset huomioitiin myös laskenta- ja raportointijärjestelmissä.

Osasto järjesti useita koulutustilaisuuksia ajankohtaisista aiheista asiakkaille ja Talpan henkilökunnalle. Konsernitilinpäätöskoulutukseen osallistui edustajia myös muista suurista kaupungeista.



Maija Voutilainen
palvelupäällikkö

Vuonna 2009 Talpan Laskutusosasto lähetti 1,28 miljoonaa laskua kaupungin eri virastojen asiakkaille. Määrä on runsas kolmannes koko kaupungin lähettämien laskujen määrästä ja se on noin 7 000 laskua enemmän kuin vuonna 2008. Talpan lähettämistä laskuista yli 90 prosenttia on kuluttajalaskuja, suurimpana ryhmänä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaslaskut.

Vuonna 2009 Talpa maksoi palveluntuottajalle toisen luokan paperisen kirjeen tulostamisesta, kuorittamisesta ja asiakkaalle toimittamisesta 40,9 senttiä. Verkkolaskun toimittamisesta yritykselle ja e-laskun toimittamisesta kuluttajalle Talpa maksoi 9 senttiä kappaleelta. Sähköisillä laskuilla säästettiin siis luonnonvarojen lisäksi myös Talpan kustannuksissa. Sähköisen laskutuksen lisääminen olikin vuoden 2009 tärkein haaste.

Talpa osallistui aktiivisesti Finanssialan Keskusliiton koordinoimaan kampanjointiin kuluttajan e-laskutuksen lisäämiseksi. Olimme mukana 7.5.2009 järjestetyssä lehdistö- ja kansalaista-pahtumassa Lasipalatsissa sekä 11.–14.5.2009 järjestetyssä kuuden kirjaston e-laskukiertueessa. Yhdessä FK:n ja pankkien edustajien kanssa tarjosimme kuntalaisille ”kädestä pitäen” tietoa e-laskutuksesta.

Kirjastokiertueen jälkeen e-laskuviestintää jatkettiin syyskuussa, jolloin Talpa suunnitteli ja toteutti yhdessä Sampo Pankin kanssa pankin helsinkiläisille asiakkaille suunnatun kampanjan, jolla markkinoitiin Helsingin kaupungin tarjoamaa e-laskupalvelua. Lisäksi Talpa liitti 10.8.–30.9.2009 kaikkiin paperisina lähteisiin laskuihin erillisen markkinointikirjeen e-laskutuksen hyödyistä. Heinäkuussa lähetettyihin lasten päivähoiton laskuihin

Talpa liitti vielä erillisen sarjakuvallisen markkinointikirjeen kuluttajan e-laskutuksesta.

Ponnistelut tuottivat tulosta: kuluttajan e-las-

kuja lähetettiin vuonna 2009 yhteensä 16 101 kappaletta, kun vastaava luku vuonna 2008 oli 7 822 kappaletta (nousua 105,8 %). Yrityksille lähetettiin verkkolaskuja vuonna 2009 yhteensä 38 115, mikä oli 12,3 prosenttia enemmän kuin edellisvuonna. Sähköisten laskujen yhteenlaskettu osuus oli kuitenkin vain 5,1 prosenttia laskuista, jotta Talpa olisi voinut toimittaa asiakkaille sähköisinä. Haastetta riittää tulevillekin vuosille.

Elina Tirkkonen
palvelupäällikkö



Laskutusosaston tuotteet

- Manuaalinen lasku
- Elektroninen lasku
- Elektroninen sos/ter/hank -lasku
- Perintä
- Myyntireskontran hoito
- Erillispalvelut
 - Vapaakortit
 - Pitkäaikaishoidon maksunmääritys
 - Koiraverot
 - Hammashuollon laskut
 - Tallennustehtävät



Ostolaskuosaston tuotteet

- Ostolasku
- Automaattisesti täsmäytetty ostolasku
- Muistiotositerivi
- SAP-laskujen skannaus

Ostolaskut

Ostolaskuosastolla toteutettiin vuoden 2009 helmikuussa organisaatiouudistus, jossa entiset asiakaskohtaiset palvelualueet korvattiin prosessimukaisilla palvelualueilla: Perustiedot ja toistuvaislaskut, Täsmäys ja kierrätys 1, 2 ja 3 sekä Kirjanpidon siirrot ja oikaisut. Näistä Täsmäys ja kierrätys -palvelualueet toimivat edelleen asiakaskohtaisesti.

Uudistuksella tavoiteltiin prosessien yhdenmukaistamista ja yhtenäisiä käytäntöjä kaikkien asiakkaiden kohdalla. Tavoitteena oli myös entistä toimintamallia tehokkaammin hyödyntää erikoistumista ja tietojärjestelmien ominaisuuksia.

Samaan aikaan organisaatiouudistuksen kanssa otettiin käyttöön uudet versiot Kosti- ja BIP-järjestelmistä. Han-

kintakeskuksen vastuulla oleva Basware PM -tilausjärjestelmä, Kosti, päivitettiin versioon 5.1 ja Talpan Basware IP ostolaskujen käsittelyjärjestelmä BIP versioon 5.0. Päivitys sisälsi BIP-järjestelmään kuuluvat OM- ja CM-täsmäyssovellukset.

Versionvaihdon yhteydessä järjestettiin yhteistyössä hankintakeskuksen kanssa järjestelmien loppukäyttäjille suunnattu sarja koulutuksia tilauksesta maksuun -prosessista ja järjestelmien ominaisuuksista. Koulutuksiin osallistui yhteensä 1 500 henkilöä.

Vuoden 2009 aikana prosessissa käytettäviä järjestelmiä hyödynnettiin aikaisempaa tehokkaammin, kun sekä Kosti-tilausten, CM-järjestelmässä käsiteltävien toistuvaislaskujen että

vastaanotettujen verkkolaskujen lukumäärä saatiin nousemaan.

Ostolaskujen kokonaislukumäärä oli 608 558 laskua. Automaattisesti täsmäytyneiden laskujen osuus oli 6,2 prosenttia, tilauksellisten laskujen osuus 28,5 prosenttia ja vastaanotettujen verkkolaskujen osuus 52 prosenttia kaikista laskuista.



Harri Numminen
palvelupäällikkö

Palkanlaskenta

Vuoden aikana aloitettiin sähköisten poissaolopalvelujen testaus, pilotointi ja käyttöönotto yhteistyössä henkilöstökeskuksen ja tietotekniikkaosaston kanssa. Talpa oli mukana pilotoimassa käyttöönotettua ensimmäistä sähköistä lomaketta, vuosilomahakemusta ja -päätöstä. Sähköinen vuosilomahakemus -lomake oli vuoden loppuun mennessä otettu käyttöön yhteensä 23 virastossa ja liikelaitoksessa. Lisäksi käyttöönoton laajennuksesta sovittiin seitsemän uuden viraston kanssa.

Loppuvuoden aikana tehtiin aikataulu ja suunnitelma sähköisen palvelun piiriin tulevista muista poissaoloilmoituksista.

Suunnitelman toteutus aloitettiin poissaoloilmoitusten määrittelyllä.

Sähköisten palkkalipukkeiden osuudeksi kaikista palkkalipukkeista arvioitiin vuoden lopussa olevan 15 prosenttia, mikä ei toteutunut, toteuman ollessa 12,3 prosenttia. Osin pieni määrä selittyy sillä, että kaikki pankit eivät vielä tarjoa tunnistusta sähköiseen palkkakuittiin. Sähköisen palkkakuitin käytön edistämistä jatketaan yhteistyössä henkilöstökeskuksen kanssa ja tavoitteena on muuttaa sähköinen palkkalaskelma ensisijaiseksi palkkakuitin toimittamistavaksi kevään 2010 kuluessa.

Helsingissä käynnistettiin elokuussa 2009 esiselvitys, jossa kartoitettiin henki-

löhallinnossa käytettävät tietojärjestelmät sekä niiden tehtävät ja elinkaari. Esiselvityksen aikana visioitiin vuoden 2015 järjestelmäympäristöä ja laadittiin kehittämissuunnitelma. Esiselvityksen tekemiseen osallistuivat edustajat Talpasta, talous- ja suunnittelukeskuksesta, henkilöstökeskuksesta, opetusvirastosta, sosiaalivirastosta ja terveyskeskuksesta.



Eija Keränen
palvelupäällikkö

Palkanlaskentaosaston tuotteet

- Kuukausipalkka
- Tuntipalkka
- Liksa
- Palvelussuhdeasioiden hoito
- Opettajien palvelussuhdeasioiden hoito
- Tietojärjestelmien ylläpito ja kehittäminen
- Vakanssirekisterin hoito
- Sijaismaksaminen
- Palkkiot
- Erillispalvelut
 - Tulospalkkioiden hoito
 - Henkilöstöhallinnon erillisraportointi
 - Eläkkeiden maksu
 - Henkilöstöhallinnon raportointi
 - Henkilöstösihteerin palvelut
 - Luottamushenkilörekisterin hoito
 - Työmatkasetelien hoito





Asiakkuudenhallinta ja viestintä

Taloushallintopalvelun kaikki prosessit ovat yhteisiä sen asiakkaiden kanssa. Tästä syystä Talpa ei voi yksin vaikuttaa prosessien kehittämiseen, vaan vaaditaan jatkuvaa yhteistyötä asiakasorganisaatioiden kanssa. Tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat niin organisaatioiden ylin johto kuin talous- ja henkilöstöhallinnosta vastaavat henkilötkin. Prosesseihin kuuluvat omalta osaltaan myös kaupungin työntekijät palkansaajina, tilaajina, matkalaskujen tekijöinä. Myös heidän äänensä halutaan kuuluviin Talpan prosesseja kehitettäessä.

”Asiakkuudenhallinnan tavoitteena on yksi, kaikille Talpan asiakkaille soveltuva, tehokas ja palveleva tapa toimia.”

Liikelaitostumisen myötä Taloushallintopalveluun perustettiin asiakkuudenhallinta -toiminto, joka johtaa asiakkuudenhoidon prosessia ja kehittämistä Talpassa. Asiakkuudenhallinnan tavoitteena on yksi, kaikille Talpan asiakkaille soveltuva, tehokas ja palveleva tapa toimia. Tavoitteen onnistunut toteutus edellyttää yhteisesti sovittuja, selkeitä rooleja ja toimintatapoja sekä asiakkaan että Talpan henkilökunnan piirissä.

Tavoitteen saavuttamiseksi suunniteltiin Talpassa uusi asiakkuudenhallintamalli, joka otetaan käyttöön vuonna 2010. Käytännössä uusi malli sään-

nöllistää tapamisia ja kokoaa saman pöydän ääreen kulloinkin aina oikeat ihmiset. Mallin myötä halutaan entistä tehokkaammin seurata yhdessä asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä palvelun laatuun ja määrään liittyviä asioita. Lisäksi varmistetaan tiedon ja palautteen kulku osapuolten välillä.

Asiakkuudenhallintamallin kautta tiivistetään yhteistyötä myös talous- ja suunnittelukeskuksen ja henkilöstökeskuksen kanssa kaupunkiyhteisten toimintatapojen luomiseksi.



Päivi Turpeinen
asiakkuuspäällikkö

Taloushallintopalvelu on suuren haasteen edessä, kun kaupungin taloushallinnon järjestelmät uudistetaan. Uudistamishanke, LASKE, käynnistyi maaliskuussa esiselvitysprojektilla yhdessä talous- ja suunnittelukeskuksen kanssa. LASKE-esiselvitysprojektissa määriteltiin tulevan laskentajärjestelmäratkaisun ympäristö, tavoitteet, toiminta- ja käyttäjävaatimukset, toteutukseen vaikuttavat rajoitteet, ratkaisun toteutus- ja hankintatapa sekä laadittiin alustava kustannusarvio.

”Taloushallintopalvelu on suuren haasteen edessä, kun kaupungin taloushallinnon järjestelmät uudistetaan.”

Syyskuussa aloitettu määrittelyprojekti saatiin päätökseen ennen vuoden vaihdetta. Määrittelyprojektin aikana tarkennettiin vaatimusmäärittelyjä ja kuvattiin virastojen ja liikelaitosten sekä kaupunkiyhteiset seuranta-kohteet. Suunnitelmissa huomioitiin sekä tämän hetken että tulevaisuuden tarpeet. Seurantakohteiden määrittelyssä ja siihen liittyneessä katselmoinnissa oli mukana henkilöitä kaikista Helsingin kaupungin virastoista ja liikelaitoksista.

Kilpailutuksen valmistelu käynnistettiin syyskuussa 2009. Marraskuussa tehtiin hankintailmoitus HILMAan ja joulukuussa saatiin määräaikaan mennessä osallistumishakemukset. Niistä kolme tarjoajaa täytti asetetut soveltuvuusvaatimukset.

Laskentajärjestelmän hankinta toteutetaan neuvottelumenettelyllä. Kilpailutus ja käyttöönotto jatkuvat vuonna 2010.



Leena Rautakorpi
hallintopäällikkö



Henkilöstö

Kuluvana vuonna laadittiin Talpan osaamisen kehittämissuunnitelma 2010–2012. Suunnitelman tavoitteet ja suunnitelman tekeminen linjattiin keväällä 2009 ensin Talpan johtoryhmässä ja sen jälkeen asiaa käsiteltiin osastojen johtoryhmissä.

Osaamisen kehittämissuunnitelmassa haluttiin tuoda esille Talpan toiminnan kannalta olennaisin osaaminen sekä siihen liittyvä koulutus- ja rekrytointitarve. Talpan ydinosaamiset jaettiin viiteen eri osa-alueeseen:

- Asiantuntijuus ja ammatillinen osaaminen
- Järjestelmäosaaminen
- Prosessiosaaminen
- Projektiosaaminen
- Vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot

Talpa on asiantuntijaorganisaatio, jonka tehtävänä on tuottaa palveluja. Asiantuntijuuden, järjestelmäosaamisen ja prosessiosaamisen lisäksi tarvitaan panostusta vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoihin. Talpan toiminta perustuu kumppanuuksiin ja vuorovaikutteiseen työskentelyyn asiakkaiden kanssa. Myös Talpan sisällä vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot ovat tärkeitä. Vuorovaikutustaitoihin kuuluvat esimerkiksi asiakkaan kohtaamisen ja kuuntelemisen taidot, viestintä, neuvottelu- ja työyhteistyötaidot.

Talpan henkilöstön ikärakenne asettaa osaamisen kehittämiselle omat haasteensa. 50–59 -vuotiaiden osuus henkilökunnasta on 40 prosenttia. Lähi-vuosien aikana eläkkeelle siirtyvien mukana poistuu suuri määrä osaamista, ellei asiaa suunnitella ja ennakoita. Talpan osaamisen kehittämissuunnitelmassa linjattiinkin, että työssä oppiminen ja kehittyminen on mahdollista toteuttaa ottamalla käyttöön erilaisia työssäoppimisen välineitä kuten esimerkiksi työkierto, sijaisuuksien hoita-

Henkilöstömäärä 31.12.2009

Osasto	Vakinaiset	Määräaikaiset	Yhteensä	%-osuus
Hallinto	12	1	13	3 %
Kirjanpito- ja maksuliikenne	48	0	48	11 %
Laskutus	71	4	75	18 %
Ostolaskut	81	4	85	20 %
Palkanlaskenta	177	19	196	47 %
Asiakkuudenhallinta ja viestintä	3	0	3	1 %
Taloushallintopalvelu yhteensä	392	28	420^{*)}	100 %
%-osuus	93 %	7 %	100 %	

Henkilöstön ikäjaukuma

Ikäluokka	Vakinaiset	Määräaikaiset	Yhteensä	%-osuus
–19	0	1	1	0 %
20–29	13	2	15	4 %
30–39	37	2	39	9 %
40–49	115	10	125	30 %
50–59	156	12	168	40 %
60–	71	1	72	17 %
Taloushallintopalvelu yhteensä	392	28	420^{*)}	100 %

Vakinaisen henkilöstön vaihtuvuus

Syy	Yhteensä	%-osuus
Eläkkeelle siirtyminen iän perusteella	12	3 %
Työkyvyttömyyseläke toistaiseksi	3	1 %
Eronnut kaupungin palveluksesta	8	2 %
Kuolema	1	0 %
Taloushallintopalvelu yhteensä	24	6 %

Henkilöstön koulutus rakenne

Koulutustaso	Vakinaiset	Määräaikaiset	Yhteensä	%-osuus
Ei koulutusta tai tuntematon	8	2	10	2 %
Alempi perusaste	39	1	40	10 %
Ylempi perusaste	36	2	38	9 %
Keskiaste	159	13	172	41 %
Alin korkea-aste	120	5	125	30 %
Alempi korkeakouluaste	14	1	15	4 %
Ylempi korkeakouluaste	16	4	20	5 %
Taloushallintopalvelu yhteensä	392	28	420^{*)}	100 %

*) Voimassa olevat palvelussuhteet. Käytettävissä oleva henkilöstömäärä vuoden 2009 lopussa oli 405.



minen, erityistehtävät, projektiosallistuminen tai perehdyttäjänä toimiminen. Nämä toimet omalta osaltaan tukevat osaamisen ja hiljaisen tiedon siirtämistä.

Henkilöstön vaikutusmahdollisuudet turvattiin sopimalla työnantajan ja henkilöstön välisen yhteistoimintamettelyn toteuttamisesta. Talpan joh-

toryhmään valittiin kaksi henkilökunnan edustajaa. Myös jokaisen osaston johtoryhmässä oli henkilöstön edustaja. Talpan johtoryhmä kokoontui kerran viikossa ja sen pöytäkirjat olivat julkisia koko henkilökunnalle.

Henkilöstötoimikunta kokoontui kolme ja Talpan tyhy-ryhmä seitsemän kertaa. Talpan toimitusjohtaja toimi henkilöstötoimikunnan puheenjohtajana. Toimikunnassa oli pääsopijajärjestöjen (JHL, JUKO, Jyty) edustajat. Tyhy-ryhmässä oli osallistujia jokaiselta osastolta sekä työsuojeluorganisaatiosta ja työterveyskeskuksesta. Vuonna 2009 jokaiselle osastolle valittiin työsuojeluasiamies, joka yhdessä osastopäällikön kanssa muodosti työsuojeluparin.

Vuonna 2009 henkilöstön työtyytyväisyys pysyi hyvällä tasolla ollen 3,43 (3,36 vuonna 2008).

Taloushallintopalvelun palveluksessa 31.12.2009 oli 420 henkilöä (425/31.12.2008).

Palkkoja ja palkkioita maksettiin tuloslaskelman mukaisesti yhteensä 11 861 000 (11 557 000 vuonna 2008).

Tilastotietoja henkilöstöstä

Osa-aikaisten osuus henkilöstöstä	7,6 %
Vakinaisen henkilöstön keski-ikä	51,3 vuotta
Naisten osuus vakinaisesta henkilöstöstä	94 %
Työllistämisvaroin palkatut henkilöt 31.12.2009	7 henkilöä
Sairaus- ja tapaturmapoissaolot	5,1 %
Oppisopimusopiskelijat (työllistämisvaroin)	4 henkilöä
Opiskelijaharjoittelijoita (vuoden aikana)	16 henkilöä
Koulutuspäivät	1 169 päivää
Koulutukseen käytetty rahamäärä	35 072 euroa
Oppisopimuksella tutkinnon suorittaneita	4 henkilöä
Nopsa -palkitsemiseen käytetty	25 050 euroa
Nopsa -palkkion saaneita henkilöitä	82 henkilöä
Tulospalkkiona maksettu palkkasumma	148 168,79 euroa
Tulospalkkion toiminnallisten tavoitteiden toteuma	43,73–63,73 %
Tulospalkkiota saaneet henkilöt	441 henkilöä
Tulospalkkio euroa/henkilö	336 euroa
Työhyvinvointiin käytetty rahamäärä	14 000 euroa

Liikelaitoksen hallinto

Talpa aloitti toimintansa kunnallisena liikelaitoksena 1.1.2009.

Sitä ennen Taloushallintopalvelu toimi vuoden 2004 alusta lukien talous- ja suunnittelukeskuksen nettobudjetoituna osastona. Taloushallintopalvelu kuuluu kaupunginjohtajan toimialaan.

Taloushallintopalvelu -liikelaitos perustettiin kaupunginvaltuuston päätöksellä 4.6.2008, jolloin kaupunginvaltuusto hyväksyi liikelaitoksen johtosäännön. Taloushallintopalvelun virallinen nimi on Helsingin kaupungin Taloushallintopalvelu -liikelaitos. Toiminnassa käytetään nimeä Talpa.

Taloushallintopalvelun toimintaa ohjaa ja valvoo johtokunta, jonka kaupunginhallitus nimesi 19.1.2009. Johtokunnan puheenjohtajana toimi Tapio Korhonen ja varapuheenjohtajana Riitta Simoila. Muut jäsenet olivat Tarmo Sieranoja, Mauri Suuperko ja Marja

Leena Toukonen, Varajäseninä ovat toimineet Mikael Boström 28.9.2009 lukien, Leena Karhu-Westman 28.9.2009 saakka, Jussi Lind, Kirsi Remes, Tuula Saxholm ja Eve Tuomola. Kaupunginhallituksen edustajana toimi Jan Oker-Blom ja hänen varaedustajana Mika Ebeling. Johtokunta kokoontui vuoden aikana seitsemän kertaa.

Taloushallintopalvelun jakaantumisesta osastotasoihin yksiköihin päättää johtokunta. Johtokunta päätti kokouksessaan 20.2.2009 liikelaitoksen jakaantumisesta seuraaviin osastoihin: kirjanpito ja maksuliikenne, laskutus, ostolasku, palkanlaskenta, hallinto sekä asiakkuudenhallinta ja viestintä.

Liikelaitoksen johtoryhmään kuuluivat toimitusjohtaja Tuula Jäppinen, palvelupäällikkö Maija Voutilainen (toimitusjohtajan sijainen), palvelupäällikkö Eija Keränen, talouspäällikkö Pirjo

Kivi, tietohallintopäällikkö Lauri Mattila (6.4.2009 lukien), palvelupäällikkö Harri Numminen, hallintopäällikkö Leena Rautakorpi, henkilöstöpäällikkö Suvi Tiilikainen (1.3.2009 lukien), palvelupäällikkö Elina Tirkkonen, viestintäpäällikkö Kati Toikka (1.3.2009 lukien) ja asiakkuuspäällikkö Päivi Turpeinen. Henkilöstön edustajina johtoryhmässä olivat Carita Bardakci, Siv Norrman, Hilikka Kinnunen ja Marjaana Väisänen. Johtoryhmä kokoontui vuoden aikana 42 kertaa.

Hallinnon ja talouden tarkastuksesta vastasi kaupunginvaltuuston valitsemien tarkastuslautakunnan 1. jaosto puheenjohtajanaan Hannele Luukkainen ja avustajanaan kaupungin tarkastusviraston 1. tarkastusyksikkö.

JHTT-tilintarkastajana toimi Ernst & Young Julkispalvelut Oy vastuullisena tilintarkastajana KHT, JHTT Tiina Lind.



Takarivissä vas. Elina Tirkkonen, Päivi Turpeinen, Pirjo Kivi ja Siv Norrman. Edessä vas. Lauri Mattila, Maija Voutilainen, Carita Bardakci, Kati Toikka, Suvi Tiilikainen, Leena Rautakorpi, Tuula Jäppinen, Harri Numminen ja Eija Keränen.



Ympäristötekijät

Taloushallintopalvelulle nimettiin ekotukihenkilö, joka tehtävänä oli tiedottaa ja kannustaa henkilöstöä ympäristönsuojeluasioissa.

Taloushallintopalvelulla oli talousarviossa ympäristöä koskevana toiminnallisenä tavoitteena paperin kulutuksen vähentäminen. Tavoitteeseen

päästiin sähköisen arkistoinnin käyttöönotolla ja muiden tietojärjestelmien tehokkaammalla hyödyntämisellä. Paperinkulutus laski merkittävästi enemmän kuin arvioitiin.

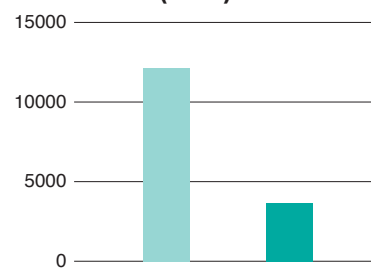
**”Ympäristötekijät
huomioitiin
uusien toimitilojen
suunnittelussa.”**

Ympäristötekijät huomioitiin uusien toimitilojen suunnittelussa mm. materiaalien valinnassa ja valaistuksen toteuttamisessa. Sähkön kulutukseen

vaikutettiin suunnittelemalla valaistus katkeamaan automaattisesti yöksi ja atk-laitteet on ohjelmoitu siirtymään lepo-tilaan illalla.

Taloushallintopalvelulle remontoitavissa toimitiloissa myös jätteiden lajittelu suunniteltiin ympäristöasiat huomioiden. Kaikki jätteet lajitellaan asianmukaisesti.

**Kopiopaperin kulutus
(riisiä)**



Tavoite	12 900
Toteutunut	4 000
Erotus	-8 900



Riskienhallinta ja sisäinen valvonta

Taloushallintopalvelun johdon vastuulla on huolehtia siitä, että liikelaitoksessa on sen talouden ja toiminnan laajuuteen ja sisältöön nähden toimiva riskienhallinta ja sisäinen valvonta. Riskien hallinnalla varmistetaan asetettujen tavoitteiden saavuttamista ja talousarvion toteutusta puuttumalla uhkaaviin tekijöihin jo ennalta. Riskienhallinnan avulla pystytään myös tunnistamaan uusia mahdollisuuksia toimintatapoihin ja käytäntöihin liittyen.

Liikelaitoksen riskienhallintasuunnitelma hyväksyttiin Taloushallintopalvelun johtoryhmässä 5.1.2009 ja sisäisen valvonnan ohje päivitettiin 10.1.2009. Johtamisen itsearviointi tehtiin vuonna 2008 ja siinä esiin nousseet kehittämis-kohteet huomioitiin vuoden 2009 toiminnassa. Nämä toimenpiteet kohdistuivat mm. strategian jalkauttamiseen, asiakkaiden ja Taloushallintopalvelun välisen työnjaon viestintään ja prosessien kehittämiseen.

Riskienhallintasuunnitelman pohjana oleva viimeisin riskikartoitus tehtiin vuoden 2008 lopulla. Tämän kartoituksen mukaan liikelaitoksen suurimmat

riskit kohdistuvat siihen, että prosessiosapuolet eivät toimi sovitun mukaisesti, tietojärjestelmät eivät toimi tai että uuden laskentajärjestelmän käyttöönotto epäonnistuu. Merkittävää riskiä katsottiin liittyvän myös kustannustehokkuuden laskuun, johtamisjärjestelmän toimimattomuuteen, strategian jalkauttamisen epäonnistumiseen, työnantajakuvan huononemiseen ja väärinkäytöksiin.

Liikelaitoksen riskienhallinnan tilaa arvioitiin kaupungin käyttöönottaman sisäisen valvonnan taulukko/muistilista-apuvälineen avulla. Arvioinnin perusteella tilikaudella kiinnitettiin erityistä huomiota prosessiriskien hallintaan. Ydinprosessien riskit kartoitettiin ja laadittiin suunnitelmat riskien hallitsemiseksi. Prosessiriskien kartoitus ja riskienhallintamenetelmien kehittäminen jatkuvat tulevilla tilikaudella.

Riskikartoitus osoitti, että prosessien selkeys ja kaikkien osapuolten sitoutuminen toimimaan sovitun prosessin mukaisesti sekä prosesseja tukevat, luotettavat tietojärjestelmät ovat liikelaitoksen toiminnan kulmakiviä.

Taloushallintopalvelu ei voi yksin vaikuttaa talous- ja henkilöstöhallinnon prosessien toimivuuteen. Asiakkaat osallistuvat prosessien kulkuun, joten saumaton yhteistyö ja kurinalainen prosessin noudattaminen ovat välttämättömiä. Jos kaikki osapuolet eivät sitoudu toimimaan sovitun prosessin mukaisesti, ei kaupungin kokonaisuuteen toteutu ja Taloushallintopalvelun kannattavuus ja tuottavuus laskevat.

Taloushallintopalvelun käyttämät ja ylläpitämät tietojärjestelmät ovat kaupungin yhteisiä järjestelmiä. Pienikin toimintakatkos näkyy heti suurella alueella. Tietojärjestelmien käyttökatkoihin liittyy suuri riski.

Kaupunki on uusimassa laskentajärjestelmiään. Liikelaitoksella on tässä merkittävä rooli. LASKE-projektin läpivientiin, suunnitteluun ja järjestelmävalintaan liittyy huomattavia riskejä. Lisäksi projektiin käytetty työpanos saattaa jäädä projektin aikana rasittamaan Taloushallintopalvelun tulosta. Sama riski aiheutuu myös virastojen omien tietojärjestelmien kehitysprojekteihin osallistumisesta.

Talousarvion toteutuminen

Tuloslaskelman toteutuminen

Talousarviossa ollutta nolla-tulos tavoitetta ei saavutettu, vaan tilikauden alijäämäksi muodostui 317 000 euroa. Tähän oli syynä vuoden lopulla toteutunut muutto uusiin toimitiloihin.

Muutto ei ollut tiedossa vuoden 2009 talousarviota laadittaessa ja hyväksyttäessä. Syynä muuttoon oli aikaisemmassa toimitalossa esiintyneet ilmastointiongelmien.

Muuttokustannukset olivat 438 000 euroa. Suurimmat muuttokustannuksiin

sisältyneet kuluerät olivat päällekkäiset vuokrat ja kuljetuskustannukset. Ilman muuttokustannuksia tilikauden tulokseksi olisi muodostunut 121 000 euroa ylijäämää.

Liikevaihdon tulovajaus johtuu LAS-KE -projektin menoista, jotka oli budjetoitu Talpan menoksi ja tuloksi, mutta kirjattiinkin suoraan talous- ja suunnittelukeskuksen menoksi. Vaikutus on sekä tulo- että menopuolella 200 000 euroa.

Varsinaisissa kuluissa syntyi menoy-litystä 255 000 euroa, mikä joh-tui edellä mainituista muuttokustan-nuksista. It-palvelujen ostoissa syntyi menosäästöä.

Poistot olivat arvioitua pienemmät, koska tilikauden investoinnit jäivät arvi-oitua pienemmiksi.

(tuhatta €)	Talousarvio	Toteutunut	Ero TA-tot
LIIVEVAIHTO	24 500	24 372	-128
Liiketoiminnan muut tuotot	0	79	79
Varsinaiset kulut	-24 056	-24 311	-255
Poistot	-495	-416	79
Liikelyijäämä/Alijäämä (-)	56	-275	-331
Rahoitustuotot ja kulut	-56	-42	14
Tilikauden ylijäämä/alijäämä (-)	0	-317	-317

(tuhatta €)	Talousarvio	Toteutunut	Ero TA-tot
TOIMINNAN RAHAVIRTA			
Liikelyijäämä (-alijäämä)	56	-275	-331
Poistot	495	416	79
Rahoitustuotot ja -kulut			
Korvaus peruspääomalle	-56	-42	14
Investointien rahavirta			
Investointimenot	-495	-174	321
Toiminnan ja investointien rahavirta	0	-76	-76
Rahoituksen rahavirta	0	773	773
Rahavarojen muutos	0	697	697

Rahoituslaskelman toteutuminen

Tilikauden rahavarojen muutoksek-si muodostui 697 000 euroa ylijäämää. Rahavarojen muutos alijäämäisestä tuloksesta huolimatta oli positiivinen, koska liikelaitoksen aloittavassa tasees-sa ei sille siirretty muita saamis- ja vel-kaeria kuin lomapalkkojen jaksotus.



Investointien toteutuminen

Investoinnit olivat 321 000 euroa pienemmät kuin talousarviossa arvioitiin. Osa suunnitelluista investoinneista jäi toteutumatta tai niiden toteuttaminen siirtyi seuraavalle vuodelle. Toteutuneet investoinnit liittyivät it-hankintoihin.

Muiden tavoitteiden toteutuminen

Automaattisesti täsmäytyvien ostolaskujen osuus kaikista ostolaskuista oli talousarviossa arvioitu 10 prosentiksi. Tavoitetta on saavutettu koko vuoden laskumääristä laskettuna seuraavasti: maaliskuun toteuma 3,6 prosenttia, puolivuotiskausi 5,9 %, syyskuun toteuma 5,6 % ja marraskuun 5,8 %. Ostolaskuprosessin automatisoinnissa ei päästy tavoitteeseen, koska Contract Matching -ohjelman käyttöönoton laajentaminen painottui loppuvuoteen. Lisäksi laskuja jouduttiin käsittelemään ja korjaamaan manuaalisesti tilaajien Kosti-tilausjärjestelmään syöttämien puutteellisten tai virheellisten tietojen takia.

Sähköisesti ilmoitettujen poissaolojen osuuden tavoite kaikista poissaolo-ilmoituksista on talousarviossa 13,2 prosenttia. Tavoitetta ei saavutettu, koska sähköisten poissaolojen pilotointi alkoi myöhässä. Pilotoinnin myöhästyminen vaikutti tuotantokäytön aloitusajankohtaan sekä järjestelmän käyttöönoton laajentamiseen.

Sähköisten palkkalipukkeiden osuudeksi kaikista palkkalipukkeista arvioitiin talousarviossa 15 prosenttia. Tavoite ei toteutunut. Henkilöstön vuosityöpanostavoite ylittyi palvelujen volyymimäärien huomattavan kasvun ansiosta.

Taloushallintopalvelun vuoden 2009 sitova tavoite oli asiakastytyväisyys vähintään 3,5 (asteikolla 1–5). Tavoite toteutui asiakastytyväisyystason ollessa 3,66 (3,70/2008). Oiva Akatemia tekee Talpan toimeksiannosta asiakastytyväisyyskyselyn vuosittain.

Kysely on toteutettu vuodesta 2005 alkaen. Kuluneen vuoden kyselyn tuloksista tuotettiin yhteenveto, joka esiteltiin palveluvastaaville, lisäksi kyselyn tuloksista keskusteltiin osastojen johtoryhmissä.

Tunnusluvut	Talousarvio	Toteutunut	Ero
Muut toiminnalliset tavoitteet			
Kirjanpidon automaattiset tapahtumat/ kaikki tapahtumat (%)	97	97,9	0,9
Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut/ kaikki ostolaskut (%)	10	6,2	-3,8
Sähköiset laskutustoimeksiannot/ kaikki toimeksiannot (%)	95	97,5	2,5
Sähköisesti ilmoitetut poissaolot/ kaikki poissaoloilmoitukset (%)	13,2	2,4	-10,8
Sähköiset palkkalipukkeet/kaikki palkkalipukkeet (%)	15	12,3	-2,7
Ympäristöä koskevat toiminnalliset tavoitteet			
Kopio-paperin kulutus (riisiä)	12 900	4 000	-8 900
Toimintatiedot			
0			
Kirjanpito ja maksuliikenne			
Kirjanpitoarviointi (1 000 kpl)	11 000	12 214	1 214
Laskutus			
Lähetetyt laskut, maksumuistutukset ja perintätöimeksiannot (1 000 kpl)	1 485	1 542	57
Maksunmääritykset ja vapaakortit (1 000 kpl)	8	8	0
Ostolaskut			
Ostolaskut (1 000 kpl)	560	645	85
Palkanlaskenta			
Palkka- ja palkkiolipukkeet (1 000 kpl)	627	648	21
Kehityksen tunnusluvut			
0			
Henkilötyövuodet	386	399	13
Liikevaihto/henkilö (1 000 euroa)	63	61	-2
Tuottavuus (2006=100)	100	101	1
Käyttökate (%)	2,2	0,6	-1,6
Sijoitetun pääoman tuotto (%)	7,7	-48,7	-41,0
Sitova toiminnainen tavoite			
Asiakastytyväisyys vähintään 3,5 (asteikolla 1–5)	3,5	3,66	0,16

Arvio taloudellisesta asemasta ja tuloksesta

Tilikauden tuloksen muodostuminen

Tilikauden tulos osoitti 317 000 euron alijäämää. Alijäämäinen tulos johtui toimitilan muutosta johtuvista kustannuksista. Muutto ei ollut tiedossa vielä vuoden 2009 talousarviota tehtäessä. Ilman muutosta johtuvia kustannuksia tilikauden tulos olisi ollut 121 000 euroa ylijäämäinen.

Vuoden 2008 vertailutietoa ei ole esitetty koska Taloushallintopalvelu oli edellisenä vuonna nettobudjetoitu osasto, jolla ei ollut tuloslaskelmaa.

Liikevaihto koostuu kokonaisuudessaan kaupungin sisäisistä palvelujen myyntituloista. Liiketoiminnan muut tuotot ovat lähinnä työsuhteasuntojen vuokratuottoja.

Palvelujen ostoista valtaosa, noin 4 221 000 euroa, on kaupungin yhteis-

ten tietojärjestelmien käyttö- ja ylläpitopalveluista johtuvia kuluja. It-kustannukset ovat noin 17 prosenttia Talpan kokonaismenoista.

Henkilöstökulut olivat 64,5 prosenttia kokonaiskuluista. Tilikaudella palkkoja korotettiin 1. toukokuuta alkaen paikallisella 0,3 % järjestelyvaraerällä sekä 1. syyskuuta alkaen 2,4 % yleiskorotuksella.

(tuhatta €)	1.1.–31.12.2009
LIIVEVAIHTO	24 372
Liiketoiminnan muut tuotot	79
Varsinaiset kulut	-24 311
Poistot	-416
Liikelylijäämä/Alijäämä (-)	-275
Rahoitustuotot ja kulut	-42
Tilikauden ylijäämä/alijäämä (-)	-317

Suunnitelman mukaiset poistot olivat lähinnä it-investoinneista tehtyjä poistoja.

Liiketoiminnan muihin kuluihin sisältyy toimitilavuokria 2 181 000 euroa. Toimitilan muutosta johtuen marraskuulta maksettiin päällekkäiset vuokrat vanhoista ja uusista tiloista.

Liikelaitos maksoi kaupungille korvausta sijoitetusta peruspääomasta 8 prosenttia eli 56 000 euroa.

Tunnusluvut:

Sijoitetun pääoman tuotto	-48,7 %
Kunnan sijoittaman pääoman tuotto	-48,7 %
Liikelylijäämä % liikevaihdosta	-1,3 %

Toiminnan rahoitus

Tilikauden rahavarojen muutos oli 697 000 euroa. Kaupungin sisäisellä käyttötilillä olevat rahavarat olivat vuoden lopussa 4 021 000 euroa.

Rahoitustulos muodostui alijäämäisestä tuloksesta riippumatta ylijäämäiseksi muista maksuvalmiuden muutoksista johtuen. Alkavassa taseessa liikelaitokselle siirrettiin lyhytaikaisina saamisina ja velkoina vain lomapalkkavarauks.

Vuoden 2008 vertailutietoa ei ole esitetty koska Taloushallintopalvelu oli edellisenä vuonna nettobudjetoitu osasto, jolla ei ollut tuloslaskelmaa.

(tuhatta €)	1.1. - 31.12.2009
TOIMINNAN RAHAVIRTA	
Liikelylijäämä (-alijäämä)	-275
Poistot ja arvonalentumiset	416
Rahoitustuotot ja -kulut	-42
	99

INVESTOINTIEN RAHAVIRTA

Investointimenot	-174
------------------	------

TOIMINNAN JA INVESTOINTIEN RAHAVIRTA	-76
---	------------

RAHOITUKSEN RAHAVIRTA

Muut maksuvalmiuden muutokset	
Saamisten muutos muilta	-489
Korottomien velkojen muutos muilta	1 262
	773

(tuhatta €)	1.1. - 31.12.2009
RAHAVAROJEN MUUTOS	697
Rahavarojen muutos	
Rahavarat 31.12.	4 021
Rahavarat 1.1.	3 324
	697

Tunnusluvut:

Investointien tulorahoitus	56,6 %
Pääomamenojen tulorahoitus	56,6 %
Lainanhoitokate	..
Kassan riittävyys (pv)	60
Quick ratio	0,98
Current ratio	0,98



Rahoitusasema ja sen muutokset

Edellisen vuoden vertailutietojen sijasta on esitetty alkava tase vuoden alussa, jolloin Taloushallintopalvelu aloitti kunnallisena liikelaitoksena.

Tunnusluvut:

Omavaraisuusaste	14,0 %
Suhteellinen velkaantuneisuus	18,8 %
Kertynyt alijäämä (1000 euroa)	- 317
Lainakanta 31.12. (1000 euroa)	..
Lainasaamiset 31.12. (1000 euroa)	..

Taloushallintopalvelu -liikelaitoksen tase (tuhatta €)

31.12.2009

1.1.2009

VASTAAVAA

PYSYVÄT VASTAAVAT

Aineettomat hyödykkeet

Aineettomat oikeudet	222	449
Muut pitkävaikutteiset menot	0	0
	222	449

Aineelliset hyödykkeet

Koneet ja kalusto	231	246
	231	246

VAIHTUVAT VASTAAVAT

Saamiset

Lyhytaikaiset saamiset	471	0
Myyntisaamiset	19	0
	490	0

Rahat ja pankkisaamiset

	4 021	3 324
--	--------------	--------------

VASTAAVAA YHTEENSÄ

	4 964	4 019
--	--------------	--------------

VASTATTAVAA

OMA PÄÄOMA

Peruspääoma	695	695
Tilikauden yli-/alijäämä	-317	0
	378	695

VIERAS PÄÄOMA

Lyhytaikainen

Ostovelat	727	0
Muut velat	286	0
Siirtovelat	3 573	3 324
	4 586	3 324

VASTATTAVAA YHTEENSÄ

	4 964	4 019
--	--------------	--------------

Taloushallintopalvelu muutti syksyllä uusiin toimitiloihin osoitteeseen Sörnäisten rantatie 27 A, jonne saneerattiin uudet tilat. Uusi toimitila nimettiin Konttori27:ksi.

Edellisessä kiinteistössä Merihaassa todettiin vakavia ilman lämpötilan ja

vedon ongelmia, jotka aiheuttivat terveyshaittoja ja sairauspoissaoloja. Talpalle muutto oli kolmas sen perustamisen jälkeen vuonna 2004.

Muutto Sörnäisiin rasitti liikelaitoksen tilikauden tulosta, mutta säästää vuokrakuluissa tulevina vuosina.

Talon seitsemässä kerroksessa on yhteensä 7 767 m². Edelliseen tilaan verrattuna toimitilat ovat pinta-alaltaan noin 40 prosenttia pienemmät ja noin 55 000 euroa/kuukausi edullisemmat.





Helsingin kaupunki

Taloushallintopalvelu, TALPA

Käyntiosoite:

Sörnäisten rantatie 27 A

00500 Helsinki

Postiosoite:

PL 230

00099 Helsingin kaupunki

www.hel.fi/talpa

talpa