

**E3 2024 Taloushallintopalveluliikelaitos****Päivämäärä: 24.10.2024**

1. **Lyhyt tiivistelmä talousarvioennusteen päähuomioista.** Tämän tarkoituksena on toimia muun muassa johdon työpöydän analyysin pohjana. Tähän kootaan ennusteen keskeisimmät nostot, jotka halutaan viestiä johdolle

Talpan tilikauden tuloksen arvioidaan olevan noin 840 000 euroa voitollinen vuonna 2024. Kolmannessa ennusteessa on huomioitu asiakaspalautukset ja niille on tehty 300 000 euron varauma.

Liikevaihdon määrän arvioidaan kokonaisuutena olevan noin 450 000 euroa tulosbudjettia korkeammalla tasolla. Tähän on vaikuttanut erityisesti palkkalaskelmien ja laskutuksen suoritteiden määrät, joiden toteuma on ollut tulosbudjetissa arvioitua suurempi. Lisäksi tunti-laskutuksen määrä on ollut tulosbudjetissa arvioitu suurempaa.

Varsinaisissa kuluissa pystytään säästämään yhteensä arviolta noin 210 000 euroa, joka tulee pääosin toteutumattomista asiantuntijapalveluiden hankinnoista. Lisäksi poistot eivät toteudu tavoitetasolla ja niiden arvioidaan olevan noin 240 000 euroa tulosbudjettia alemmat. Keskiansion nousu korottaa henkilöstökuluja tulosbudjetista arvioidusta.

2. Yhtenäinen analyysi, jossa keskitytään **talousarvion toteutumiseen vaikuttaviin tekijöihin käyttötalouden ja palvelukustannusten osalta.** Analyysissa tulee kuvata keskeisimmät muutokset ja syyt ennusteen taustalla sekä se, mihin taustaoletuksiin ennuste perustuu ja mihin johtamistoimenpiteisiin mahdollisten poikkeamien johdosta on ryhdytty.

Liikevaihto ja suoritteet

Liikevaihdon määrän arvioidaan ylittävän tulosbudjetin. Palkkalipukkeiden määrä arvioidaan olevan budjetoitua suurempaa, koska prosessimuutoksia ei ole voitu toteuttaa ennakoitussa tahdissa ja sitä myötä palkkalipukkeiden määrää ei olla saatu kaupunkitasolla laskuun halutussa vauhdissa. Toisena tekijänä liikevaihdon kasvussa on asiakkaiden Talpalta hankkimien palveluiden volyymin kasvu (laskutettavien tuotteiden suoritelmäärä toteutunee budjetoitua suurempana). Tuntilaskutus on ollut arvioitua suurempaa erityisesti Sap Hana projektin osalta.

Palvelukustannukset

Palvelukustannuksista pystytään säästämään tulosbudjetissa arvioidusta.

Kehittämiskustannukset eivät toteudu arvioidulla tasolla ja tämä vaikuttaa sekä ICT-kuluja että poistokuluja alentavasti. Henkilömäärän arvioidaan olevan hieman tulosbudjettia korkeammalla tasolla HRK-hankkeen myötä. Arvioitua suurempi keskiansion nousu nostanee hieman palkkakuluja tulosbudjettiin nähden. Osastokohtaiset palkkakustannukset muuttuivat organisaation muutosten takia tulosbudjettiin verrattuna.

3. Analyysi talousarviovuoden tavoitteisiin, palvelutuotantoon, muuhun toimintaan ja toimintaympäristön muutoksiin liittyvistä merkittävistä **riskeistä ja niiden hallintatoimenpiteistä**. Tavoitteena on, että talousarvioprosessissa raportoitavat riskit ovat dokumentoitu myös riskienhallintajärjestelmään (Granite).

Talpa on päivittänyt syksyn aikana Granite -riskienhallintajärjestelmään toimintaansa koskevia riskejä ja niistä 13 nousi merkittäväksi riskeiksi. Merkittävimmät riskit liittyvät isoihin kaupunkitasoisiin projekteihin, tietojärjestelmäkustannuksiin, prosessien kehittämisen haasteisiin sekä toimittajien ja järjestelmien toimivuuteen, henkilöriskeihin, laadunvalvontaan sekä lainsäädäntömuutoksiin.

Osaa riskejä pystytään hallitsemaan liikelaitoksen omana työnä ja ennakoimalla sekä tekemällä varautumissuunnitelmia. Osaa riskien hallintakeinoista tulee löytyä yhteistä tekemistä ja näkemystä kaupungin eri toimijoiden kanssa. Joidenkin riskien hallintaa on vahvistaa toimittajaohjausta ja varmistaa sopimusten ajantasaisuus ja toimittajan varautuminen.

Keskeisiksi riskeiksi vuoden aikana tehdyn tarkastelun myötä on noussut HR-kokonaisjärjestelmän käyttöönoton riskit, hallitsemattomat tietojärjestelmäkustannukset, prosessien kehittämisessä epäonnistuminen, tietojärjestelmiin ja järjestelmämuutoksiin liittyvät riskit, toimittajan suoriutumisen sopimusvelvoitteistaan, taloudellinen kannattavuus, henkilöstön osaaminen, ydinprosessien ja palvelujen laadunvalvonta, toimintaympäristön muutosten kuten lakien ja asetusten vaikutukset toimintaan.

Talpan riskienhallintaa on toimiva organisaatorakenne, johtamisjärjestelmä ja seuraajasuunnittelu, jotka mahdollistavat poikkeustilanteissakin toimimisen ja vähentää henkilöriskejä.

Vuoden 2024 alussa valmistunut selvitys koskien Talpan vaihtoehtoisia organisaatiomuotoja, ei ole johtanut jatkotoimenpiteisiin. Selvityksessä otettiin kantaa millä keinoin Talpa pystyy parhaimmalla tavalla vastaamaan odotuksiin laadukkaasta ja tehokkaasta palvelutuotannosta sekä vastaamaan tuleviin riskeihin ja haasteisiin palvelutuotannossaan.

Isojen kaupunkitasoisten projektien mm. HRK, SAP Hana ja TE24 riskienhallintaa on vahvistaa Talpan projektijohtamista, asiantuntijaresursointia sekä pyrkiä tuomaan esille hallintakeinoja ennakoinnin näkökulmasta.

Palkkajärjestelmän vaihdoksesta syntyneen kriisin jälkeen palkanlaskenta on laatutasoltaan erinomaista. Palkkavirhemäärät ovat jo merkittävästi alle kaupungin tavoitetasojen ja asiakaspalvelussa päästään tavoitettavuuden osalta hyvään tasoon.

#### 4. Kuvaus **strategisten tavoitteiden toteutumisen edistymistä ennustekaudella**:

Keskity toimialan / liikelaitoksen tunnistamiin **keskeisiin painopistealueisiin**. Analyysiin sisällytetään toimialan ja liikelaitosten kannalta keskeiset **saavutukset, haasteet ja huomiot**.

Hyödynnä analyysissä kaupunkistrategian painopisteiden sekä strategisten ohjelmaryhmien otsikointia (segregaatio, ilmastovastuu, tuottavuus, henkilöstön saatavuus ja viihtyisä kaupunki) sekä painopisteissä esitettyjä tavoitteita. Arvioi strategian keskeisiin tavoitteisiin pääsemisestä valtuustokauden aikana ja kuvaa **konkreettisia tekoja ja valmiiksi saatuja asioita** sekä kuvaa **riskejä ja haasteita**, joita mahdollisesti liittyy eri painopisteiden tavoitteiden saavuttamiseen.

Vastuullinen talous kestävän kasvun perustana:

Taloushallintopalveluliikelaitoksen (Talpan) kehittämisen neljä painopistettä vuodelle 2024 ovat:

1. **Talouspalvelut: SAP S4Hana Cloud -järjestelmäprojekti** on edennyt hyvässä yhteistyössä Kanslian kanssa ja Talpa on vahvistanut omaa asiantuntijajoukkoaan hankkeen edetessä. Haasteet liittyvät keskeisesti tällä hetkellä toimittajan suoriutumiseen sopimusvelvoitteistaan ja sitä myöden aikatauluun.
2. **Palkka- ja talouspalvelut: palveluiden ydinprosessien digitalisoiminen ja prosessien tehokkuuden lisääminen**. Mainittujen prosessien kehittäminen etenee hyvin, digitalisuutta on saatu lisättyä ja tehostamista on tapahtunut. Näyttää siltä, että Talpa saavuttaa budjetoidun henkilöstömäärätavoitteen kuluneena vuonna ja Talpan henkilöstömäärä alkaa olla lähellä sitä tasoa, joka oli ennen palkkajärjestelmän vaihdosta. Kuitenkin

asiantuntijamäärää on lisätty meneillään olevien ja tulevien isojen muutosprojektien myötä kuitenkin huomioiden kustannussäästö asiantuntijapalveluissa.

- 3. Henkilöstö: Henkilöstön työhyvinvointi, osaamisen vahvistaminen ja organisaation muutoskyvykkyyden varmistaminen.** Esihenkilökoulutukset ovat edenneet suunnitelman mukaisesti ja esihenkilötyötä on tuettu henkilöstöjohtamista vahvistaen. Henkilöstöä koskevia erilaisia muutoksia on ollut Talpassa useita kuluneen vuoden aikana ja hienoista muutosväsymystä on aistittavissa. Riskinä on työntekijöiden jaksaminen erityisesti isoissa meneillään olevissa projekteissa, joita on Talpassa lukuisia.
- 4. Asiakkaat: Asiakastytyväisyyden parantaminen ja palveluiden työjaon selkeyttäminen sekä sopimuksen päivittäminen vastaamaan asiakkaan tahtotilaa ja Talpan tuottamia palveluita.**

Palvelukuvausten päivittäminen, uudelleentuotteistus ja -hinnoittelu ovat valmistuneet ja hyväksytyt asiakkaiden kanssa. Asiakaskokemuksen seurannan raportointi on saatu käyttöön ja liikkeelle on lähtemässä asiainn kehittämisen. Asiakastytyväisyyden tavoitetaso on asetettu vuodelle 2024 sen verran korkealle, että siihen ei uskota päästävän, vaikka asiakastytyväisyyden uskotaan nousseen vuoden aikana.