

# Taloushallintopalvelu- liikelaitoksen toimintasuunnitelma vuodelle 2020

talpa

Käsitelty

- 3.12.2019 Talpan johtoryhmä
- 11.12.2019 Talpan henkilöstötoimikunta
- 13.12.2019 Talpan johtokunta

<b>1.</b>	<b>Yleistä.....</b>	<b>3</b>
1.1.	Talpan palvelut ja asiakkaat .....	3
1.2.	Talpan johtokunta .....	3
<b>2.</b>	<b>Talpan toiminnan painopisteet vuonna 2020 .....</b>	<b>4</b>
2.1.	Maailman toimivin kaupunki .....	5
2.2.	Uudistuvat palvelut.....	5
2.3.	Vastuullinen taloudenpito .....	6
<b>3.</b>	<b>Talpan resurssit ja toimintaedellytykset .....</b>	<b>6</b>
3.1.	Henkilöstö.....	6
3.2.	Talous- ja toiminnalliset tavoitteet.....	7
3.3.	Toimitilat .....	9

## 1. Yleistä

---

Vuosi 2020 on Helsingin kaupungin taloushallintopalveluliikelaitoksen seitsemästoista toimintavuosi. Taloushallintopalveluliikelaitos on vuoden 2009 alusta perustettu kunnallinen liikelaitos, joka käyttää toiminnassaan nimeä Talpa.

Talpa on osa keskushallintoa ja toimii johtokunnan alaisuudessa.

### 1.1. Talpan palvelut ja asiakkaat

Talpa tuottaa talous- ja palkkahallinnon palveluja Helsingin kaupunkikonsernille.

Talpan toiminta-ajatuksiksi on kirjattu: ”*Taloushallintopalvelu toimii talous- ja palkkahallinnon palvelujen vastuullisena tuottajana ja kehittäjänä. Kunnallishallinnon erityisosaaminen tukee asiakkaitamme niiden ydintehtävien hoitamisessa*”.

Talpan asiakkaita ovat Helsingin kaupungin toimialat, liikelaitokset ja virastot sekä osakeyhtiöitä, kaupungin johto ja koko henkilöstö. Tärkeitä sidosryhmiä ovat myös laskuja saavat kuntalaiset ja kaupungille ostolaskuja lähettävät tavaran- ja palvelujen toimittajat sekä kaupunkikonsernin osakeyhtiöt, Helsingin kaupunkikonserniin kuuluvat yhteisöt ja säätiöt.

Talpa tekee yhteistyötä myös valtion viranomaisten, Suomen Kuntaliiton, eläkelaitosten, tilintarkastajien, rahoituslaitosten, työttömyyskassojen, vakuutusyhtiöiden ja perintätoimistojen kanssa.

### 1.2. Talpan johtokunta

Talpan johtokunnan muodostaa viisi jäsentä. Jokaisella jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen. Johtokunnan esittelijänä toimii toimitusjohtaja ja pöytäkirjanpitäjänä talouspäällikkö. Johtokunnan päätöstiedotteet laatii viestintäpäällikkö. Kaupunginhallitus valitsi kesäkuussa 2019 johtokunnan jäsenet ja varajäsenet vuosille 2019 - 2021.

Talpan johtokunnan jäsenet ja varajäsenet ovat:

Jäsenet	Varajäsenet
Tuula Saxholm, <b>puheenjohtaja</b> kaupunginkanslia	Ari Hietämäki kaupunginkanslia
Sampo Pajari, <b>varapuheenjohtaja</b> sosiaali- ja terveystoimiala	Mikael Karell sosiaali- ja terveystoimiala
Tero Vuontisjärvi kasvatuksen ja koulutuksen toimiala	Seija Ryymin kasvatuksen ja koulutuksen toimiala
Kirsi Laine-Hendolin kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala	Ari Päivärinta HKL
Silja Hyvärinen, kaupunkiympäristön toimiala	Leena Sutela kaupunkiympäristön toimiala

## 2. Talpan toiminnan painopisteet vuonna 2020

Kaupunkistrategian teema	Toimenpiteet	Keskeisimmät toimialatason strategiamittarit
<b>Maailman toimivin kaupunki</b>	Kehitymme yhdessä, osallistumme ja muutamme toimintakulttuuria asiakaslähtöisemmäksi	60 prosenttia Talpan henkilöstöstä on tutustunut asiakkaiden toimintaan
<b>Kestävän kasvun turvaaminen kaupungin keskeinen tehtävä</b>	Toimimme vastuullisesti, kestävästi ja tuottavasti	Tilikauden tulos vähintään 10 000 euroa
<b>Uudistuvat palvelut</b>	Asiakastyytyväisyys kehittyy myönteisesti, tavoittelemme tasoa erittäin hyvä	Asiakastyytyväisyys vähintään 3,95 (asteikolla 1-5)
<b>Digitaalisuus</b>	Tuotamme tehokkaampia ja laadukkaampia palveluita	Tuottavuuden kasvu vähintään neljä prosenttia

Talpan strategiset tavoitteet on johdettu kaupungin strategiaohjelman kohdasta ”*uudistuvat palvelut*”, jossa tavoitteina mm. digitaalisuus, henkilöstön hyvinvointi ja johtaminen. Lisäksi Talpan toimintaa ohjaa strategian kohta ”*vastuullinen taloudenpito*” ja sen *taloudellisesti kestävä kehitys*.

Vuoden 2020 toiminnan suunnittelussa näkyvät etenkin seuraavat kaupunkistrategian tavoitteet:

- Palvelujen kilpailukyvyistä huolehditaan niitä uudistamalla.
- Sähköiset palvelut ovat ensisijaisia ja käytettävissä viikonpäivästä tai kellonajasta riippumatta.
- Kaupunki panostaa esteettömiin sähköisiin palveluihin sekä digitalisaation, tekoälyn ja robotisaation hyödyntämiseen.
- Kaupungin taloutta hoidetaan vastuullisesti, kestävästi ja tuottavasti.
- Kokonaistuottavuutta parannetaan johtamiseen panostaen ja hyvässä yhteistyössä henkilöstön kanssa palvelujen laadusta huolehtien.
- Henkilöstön osaamiseen ja osallisuuteen palvelujen uudistamisessa panostetaan

## 2.1. Maailman toimivin kaupunki

Talpa toteuttaa toiminnassaan kaupunkistrategian linjauksia. Linjauksissa todetaan muun muassa *"Kaupungin taloutta hoidetaan vastuullisesti, kestävästi ja tuottavasti, jotta kuntalaisten palvelut voidaan turvata pitkällä aikavälillä ja kaupunki on kilpailukykyinen sijaintipaikka yrityksille."*

Tuottaessaan talous- ja palkkahallinnon palveluja Helsingin kaupunkikonsernille tehokkaasti ja laadukkaasti Talpa osaltaan tukee toimialoja, liikelaitoksia ja osakeyhtiöitä niiden ydinprosesseissa. Oikea ja ajantasainen tieto ovat oleellinen osa kaikessa toiminnan ja talouden suunnittelussa, seurannassa ja päätöksenteossa.

Digitalisaation edistämiseksi käynnistettiin vuonna 2019 kaupunkiyhteinen digiohjelma, jossa todetaan digitalisaation olevan muutakin kuin vain palveluiden sähköistämistä. Talpa valmistautuu esimerkiksi kaupunkitasoisen verkkokauppa-alustan suunnitteluun ja rakentamiseen. Toimiva verkkomaksamisen alusta sujuvoittaa kaupungin palveluja käyttävien asiointia ja maksamisen prosessia.

Talpassa digitalisaation tarjoamat potentiaaliset hyödyt näyttäytyvät ennen kaikkea automaationa ja ohjelmistorobotiikkana (RPA). Talpan RPA-kehittäjät ovat automatisoineet yli 20 prosessia RPA-tekniikan avulla. Vuonna 2020 tavoitteena on edelleen kasvattaa ohjelmistorobotin työpanosta, joka tällä hetkellä vastaa yli viittä henkilötyövuotta.

Talpa kehittää entistä toimivampia kaupunkiyhteisiä prosesseja yhteistyössä toimialojen ja liikelaitosten kanssa. Yhteisissä työpajoissa ja asiakaskohtaisissa tapaamisissa tarkastellaan kehittämiskohteita ja käynnistetään toimenpiteitä prosessien sujuvoittamiseksi.

## 2.2. Uudistuvat palvelut

Talpan strategiset tavoitteet on johdettu kaupungin strategiaohjelman kohdasta "Uudistuvat palvelut", jossa tavoitteina ovat muun muassa digitalisaatio, henkilöstön hyvinvointi ja johtaminen.

Kaupunkistrategian mukaisesti Talpan henkilöstö on mukana palveluiden uudistamisessa. Laskutuksen sähköistyminen ja automaatio tehostavat toimintaa ja vapauttavat resursseja parempaan asiakaspalveluun.

Tavoitteellinen, kiinteä yhteistyö kaupungin toimialojen ja liikelaitosten kanssa antaa hyvän pohjan asiakastarpeiden ennakointiin ja niihin vastaamiseen oikea-aikaisesti. Talous- ja palkkahallinnon digitalisaatio mahdollistaa entistä laajemman tietosisällön hyödyntämisen.

Talpan oman RPA-asiantuntijuuden kasvun myötä Talpan on mahdollista tarjota myös asiakkailleen talous- ja palkkahallinnon digiasiantuntijuutta ja myös uusia palveluja.

## 2.3. Vastuullinen taloudenpito

Talpa kehittää kaupunkiyhteisiä talous- ja palkkahallinnon prosesseja yhdessä asiakkaidensa kanssa huomioiden kaupungin kokonaisedun. Yhdenmukaisilla ja yhtenäisillä toimintatavoilla sekä toimintavarmoilta ja tietoturvalisillä tietojärjestelmillä tähdätään tehokkaisuuteen ja laadukkaaseen prosesseihin. Tavoitteen toteutumista seurataan muun muassa toteutuneilla yksikkökustannuksilla. Lisäksi seurataan prosessien sujuvuutta kontrollipistein ja palvelujen laatutasosta raportoidaan asiakkaalle kuukausittain.

Prosesseja sähköistetään ja asiakkaiden siirtymistä sähköisten palvelujen käyttäjiksi edistetään edullisemmilla palveluhinnoilla. Asiakkaiden osaamista ja tietoisuutta yhteisistä prosesseista lisätään järjestämällä kullekin toimialalle oma asiakaspäivä sekä koulutuksia, infotilaisuuksia ja prosessityöpajoja.

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

Asetettujen tehokkuustavoitteiden toteutumista seurataan palvelujen yksikkökustannuksilla, työn tuottavuudella ja kokonaistuottavuudella.

Palvelujen laatua seurataan luvattun palvelutason toteutumisella ja asiakastyytyväisyydellä. Tavoitteen toteutuminen varmistetaan tuottamalla johdon tueksi tunnuslukuja, joiden avulla seurataan prosesseihin tehtyjen toimenpiteiden ja työskentelytapojen muutosten vaikutuksia työn tavoitetasoihin ja tuottavuuteen.

## 3. Talpan resurssit ja toimintaedellytykset

---

### 3.1. Henkilöstö

Talpan tavoitteina ovat henkilöstöresurssien oikea mitoitus, osaaminen sekä henkilöstön aktiivisuus toiminnan kehittämisessä. Henkilöstöresurssit kohdennetaan joustavasti ja tarkoituksenmukaisesti. Osaamista kehitetään suunnitelmallisesti mm. asiakastyytyväisyystutkimuksen tulosten perusteella. Palkkahallinnon palveluissa tehdään osaamiskartoitus ja käynnistetään yhdessä Taloushallintoliiton kanssa palkanlaskennan koulutusohjelma.

Resurssisuunnittelussa kaikki tiimit käyttävät yhteistä toimintamallia. Henkilöstön työhyvinvointia kehitetään organisaation kaikilla tasoilla ja hyödynnetään Parempi Työyhteisö -kyselystä saatavia tuloksia.

Automatisaatio tulee vaikuttamaan tulevana vuosina tehtävänkuviiin ja osaamisvaatimuksiin. Muutosten läpiviemiseen tarvitaan sekä henkilöstön osallisuutta että valmentavaa johtamista. Talpa on vuonna 2020 mukana edellisvuonna alkaneessa Tampereen yliopiston tutkimushankkeessa ”*Yhteisöllinen oppiminen taloushallinnon robotisaatiomuutoksessa*”. Tutkittavien ja tutkijoiden vuoropuhelun avulla syvennetään näkemystä siitä, miten oppimista ja henkilöstön toimijuutta voitaisiin entistä paremmin tukea ja vahvistaa työyhteisöissä.

## 3.2. Talous- ja toiminnalliset tavoitteet

### Tuloslaskelma

Taulukko 1. Talpan tuloslaskelma vuodelle 2020:

	Tilinpäätös 2018 1 000 €	3. Ennuste 2019 1 000 €	Talousarvio 2020 1 000 €	Tulosbudjetti 2020 1 000 €
<b>Liikevaihto</b>	<b>28 262</b>	<b>30 077</b>	<b>29 999</b>	<b>30 099</b>
Tuet ja avustukset	0	0	0	300
Muut toimintatulot	130	81	86	86
Tulot yhteensä	28 392	30 158	30 085	30 485
<b>Varsinaiset kulut</b>	<b>-28 079</b>	<b>-28 983</b>	<b>-29 824</b>	<b>-30 212</b>
Poistot	-222	-150	-195	-195
<b>Liikeliijäämä</b>	<b>90</b>	<b>1 025</b>	<b>66</b>	<b>78</b>
Korkotulot	0	0	0	0
Muut rahoitusmenot	-56	-56	-56	-56
<b>Tilikauden yli-/alijäämä</b>	<b>34</b>	<b>969</b>	<b>10</b>	<b>22</b>

### Rahoituslaskelma

Taulukko 2. Talpan rahoituslaskelma vuodelle 2020:

	Tilinpäätös 2018 1 000 €	3. Ennuste 2019 1 000 €	Talousarvio 2020 1 000 €	Tulosbudjetti 2020 1 000 €
<b>Toiminnan rahavirta</b>				
Liikeliijäämä	90	1 025	66	78
Poistot	222	150	195	195
<b>Rahoitustuotot ja -kulut</b>				
Korvaus peruspääomalle	-56	-56	-56	-56
Muut	0	0	0	
Investointimenot	-114	-284	-580	-580
<b>Toiminnan ja investointien rahavirta</b>	<b>142</b>	<b>835</b>	<b>-375</b>	<b>-363</b>
<b>Rahoituksen rahavirta</b>				
Muut maksuvalmiuden muutokset	182	0	210	210
<b>Rahavarojen muutos</b>	<b>324</b>	<b>835</b>	<b>-165</b>	<b>-153</b>

**Sitovat toiminnalliset tavoitteet**

Strategian toteutuminen todennetaan sitovilla tavoitteilla: tilikauden tulos on  $\geq 10\,000$  euroa ja asiakastyytyvyisyys on vähintään 3,95. Lisäksi tuottavuudelle on asetettu talousarviovuodelle neljän prosentin kasvutavoite. Tuottavuuden nousun on laskettu toteutuvan prosessien automatisoinnin ja ohjelmistorobotiikan käytön lisäämisen kautta.

Taulukko 3. Sitovat tavoitteet 2020:

	Tilinpäätös 2018	3. Ennuste 2019	Talousarvio 2020	Tulosbudjetti 2020
Sitovat toiminnalliset tavoitteet				
Asiakastyytyvyisyys	3,89	3,45	3,95	3,95
Tilikauden tulos $\geq 10\,000$ euroa	34 451,09	969 000	10 000	22 000

**Toiminnalliset tavoitteet**

Taulukko 4. Suoritettavatavoitteet 2020:

Suoritettavatavoitteet:	2018	3. Ennuste 2019	TA 2020	TB 2020
Myyntilaskut ja myyntireskontralaskut ( 1 000)	1 280	1 220	1 194	1 220
Maksumuistutukset ja perintätoimeksiannot ( 1 000)	201	224	213	220
Ostolaskut ( 1 000)	786	830	820	826
Palkka- ja palkkiolipukkeet ( 1 000)	801	800	772	780
Asiantuntijatyötunnit (1 000)		50	55	59

**Toimintatiedot**

Taulukko 5. Sähköisyysasteet (%)

Sähköisyysasteet (%):	2018	3. Ennuste 2019	TA 2020	TB 2020
Tiliotteella automaattisesti tiliöityvä tapahtuma	70,9	73,0	75,0	75,0
E-laskujen osuus lähtevistä laskuista	30,1	36,0	36,0	36,0
Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut	18,7	25,0	27,0	27,0
CM-järjestelmässä täsmäytyneet ostolaskut	14,1	23,0	25,0	25,0
Sähköiset palkkalipukkeet	77,0	80,0	80,0	80,0



### Kehityksen tunnuslukuja

Taulukko 6. Resurssit, Tuottavuusmittari, tilankäytön tehokkuuden mittari ja yksikkökustannusten kehitys

Resurssit (htv):	2018	3. Ennuste 2019	TA 2020	TB 2020
Henkilötyövuodet	365	365	365	369

Tuottavuusmittari	2018	3. Ennuste 2019	TA 2020	TB 2020
Tuottavuus (2014=100) *)	102,2	102,4	108,7	108,7
Liikevaihto/henkilötyövuosi (tuhatta €/htv)	77	82	82	82

Tilankäytön tehokkuuden mittari	2018	3. Ennuste 2019	TA 2020	TB 2020
Tilojen kokonaispinta-ala m <sup>2</sup>	6 959	6 959	6 959	6 959
Tilat, neliötä/henkilötyövuosi	19	19	19	19

Yksikkökustannusten kehitys	2018	3. Ennuste 2019	TA 2020	TB 2020
Kuukausipalkkalipuke (e/kpl)	11,6	11,2	11,2	11,2
Manuaalinen ostolasku (e/kpl)	7,72	8,5	8,5	8,5
Liittymälasku (e/kpl)	2,31	2,3	2,3	2,3

### 3.3. Toimitilat

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