

Helsinki		Luonnos	Päivämäärä
X		Lopullinen	26.2.2020
Toimiala/ Virasto/ Liikelaitos Kaupunginkanslia	Tulospalkkiovuosi 2020	Piiriin kuuluvan esihenkilöstön lkm	Yhteyshenkilön nimi ja titteli Ruuskanen Karoliina, henkilöstöpäällikkö ja Merja Koski, erityissuunnittelija

Miten tulospalkkiojärjestelmän tuloksia seurataan ja arvioidaan

Kaupunginkanslian henkilöstötoimikunnassa 6.4., 17.8., 19.10.2020 ja xx.1.2021 (pvm varmistuu)

STRATEGIATAVOITTEET 100%	Paino-arvo	Tulos 2018	Tulos 2019	Saavutusasteikon kuvaus			Saavutusasteikko			Suoritusasteikko			Tulos	Saavutus %	Painotettu Saavutus %
				Minimitaso	Haastava tavoitetaso	Poikkeuksellinen taso	Minimitaso	Haastava tavoitetaso	Poikkeuksellinen taso	Minimitaso	Haastava tavoitetaso	Poikkeuksellinen taso			
				Vähimmäistaso tavoitteen saavuttamiseksi, joka vielä edistää ylemmän tason tavoitteiden saavuttamista. Tavoitteen saavuttamistaso on tyydyttävä, mutta ei verry normaaliolotusten yläpuolelle.	Kunnianhimoinen ja haastava tavoitetaso, joka vastaa suunniteltua tasoa, tuo halutut parannukset ja parantaa nykytilannetta huomattavasti tai pitää sen ennallaan (mikäli se on haastava). Tavoitteen saavuttaminen edistää ylemmän tason tavoitteiden saavuttamista/ lopputuloksia suunnitelmien mukaisesti.	Haastava tavoitetaso ylittyy loistavin tuloksin ja saavutuksella on tärkeä ja käänntekevä vaikutus. Tavoitteen saavuttamistaso on poikkeuksellinen ja innovatiivinen ja saavutus tunnustetaan myös organisaation ulkopuolella. Tämä suoritustaso saavutetaan vain harvoin ja vaatii huippusuoritusta.	Minimitaso	Haastava tavoitetaso	Poikkeuksellinen taso	Minimitaso	Haastava tavoitetaso	Poikkeuksellinen taso			
Tavoite							0,00	50,00	100,00	64,00	67,00	70,00	67,00	50,00 %	15,00 %
30% - VASTUULLINEN TALOUDENPITO HYVINVOIVAN KAUPUNGIN PERUSTA	30,00 %														
Tavoite: Tuottavuuden nousu vähintään 0,5 % mittarina yksikkökustannus; kattavuus toiminnasta oltava riittävä. Palkittava taso alkaa näin ollen 0,50 %-sta. Mittari: Hallinnon kustannukset/asukas Laskentatapa: Jaetaan talousarviokohdan 1 40 Kaupunginkanslia menot (poislukien tietohallinnon ja työllisyyspalveluiden kustannukset) väestömäärällä. Huomioidaan peruspalvelujen hintaindeksin mukainen muutos. Tuottavuus (kustannusten lasku suhteessa hintaindeksin muutokseen, esim. peruspalvelujen hintaindeksi 2, tuottavuus yli 0,50, kustannusten muutos alle 1,5 %)	30,00 %	4,20	3,50	0,50 %	0,63 %	0,75 %	0,00	50,00	100,00	0,50	0,63	0,75		0,00 %	0,00 %
							0,00	50,00	100,00					0,00 %	0,00 %
							0,00	50,00	100,00					0,00 %	0,00 %
20% - MAAILMAN TOIMIVIN KAUPUNKI: ASUKAS- JA KÄYTTÄJÄTYTYVÄISYYS ON KAUPUNGIN TULOKSELLISUUDEN KESKEISIMPIÄ MITTAREITA	20,00 %														
a)Kanslian sisäisen asiakaskokemuksen mittaamisen kehittäminen	10,00 %			Osastot tunnistavat kyselyyn mukaan otettavat palvelut, yhteistyön muodot sekä niiden asiakkaat/yhteistyökumppanit toimialoilla ja liikelaitoksissa Suunnitellaan ja toteutetaan yksi kansliayhteinen sisäinen asiakaskokemuksen asiakaskysely 31.3. mennessä	Analysoidaan tulokset ja saadaan lähtötaso selville 30.4. mennessä Tunnistetaan kehittämiskohteet yhteistyössä toimialojen ja liikelaitosten kanssa. Asetetaan tavoitetaso joulukuussa toteutettavalle toiselle mittaukselle. Suunnitellaan ja käynnistetään keskeisimmät kehittämistoimenpiteet 15.5. mennessä.	Valmistellaan seuraava mittaussuunnitelma Toteutetaan 2. mittaus 6.12. mennessä Analysoidaan tulokset; onko tavoitetaso saavutettu ja tunnistetaan kehittämiskohteet Määritellään asiakaskokemuksen mittaamisen jatkuvan kehittämisen konsepti (projektista prosessiksi, mittaamisen jalkautus ja tulosten hyödyntäminen)	0,00	50,00	100,00	0,00	50,00	100,00		0,00 %	0,00 %
b)Kanslian ulkoisten asiakkaiden asiakaskokemuksen mittaamisen kehittäminen Yrityskysely (tehdään joka toinen vuosi, viimeksi 2018)	10,00 %	NPS 16		NPS 17	NPS 20	NPS 40	0,00	50,00	100,00	17,00	20,00	40,00		0,00 %	0,00 %
							0,00	50,00	100,00					0,00 %	0,00 %
							0,00	50,00	100,00					0,00 %	0,00 %
							0,00	50,00	100,00					0,00 %	0,00 %
							0,00	50,00	100,00					0,00 %	0,00 %
20% - UUDISTUVAT PALVELUT: YHTEN SOVITETTUA, VAIKUTTAVIA JA IHMISKASVOISIA PALVELUJA KEHITETÄÄN YHDESSÄ KAUPUNKILAISTEN KANSSA	20,00 %														

a) Hakijakokemus	10,00 %			Hakijakokemuksen mittari on laadittu, seuranta aloitettu ja rekrytointeissa toimivat henkilöt tuntevat hakijakokemuskyselyn ja tulosten käsittelytavan.	Hakijakokemuksen tulokset Q2-Q3 ajalta käsitelty Kanslian osastojen johtoryhmissä marraskuun aikana. Johtoryhmät ovat kirjanneet toimenpiteet hakijakokemuksen parantamiseksi.	Hakijakokemuskyselyssä prosessin kokonaiskokemuksen keskiarvoluku on parantunut Q2 lähtötasoon verrattuna 5 %:lla.	0,00	50,00	100,00	0,00	50,00	100,00		0,00 %	0,00 %
b) Hel.fin uuden rakenteen ja uuden käyttöliittymän konseptointi asiakaslähtöisillä menetelmillä	10,00 %			Hel.fin uusi rakenne on konseptoitu ja vähintään kahdelle sen uusista osioista on mallinnettu käyttäjäprofiilit ja asiakaspolut 1.6.2020 mennessä.	Hel.file on laadittu uusi käyttöliittymämalli vähintään 5 erilaiselle sivupohjalle 30.9.2020 mennessä. Näitä luotaessa on menetelmänä käytetty prototyypin käyttäjätestausta.	Hel.fissä on julkaistu 1.12.2020 mennessä uudella Drupal-alustalla MVP-tasolla (minimum viable product) vähintään 2 aihealuekohtaista sivuosiota, jotka on laadittu uusien konseptien mukaisesti (esimerkkejä aihealuekohtaisten sivuosioiden laajuudesta: neuvonta, maahanmuuttajat, talous, palvelut...)	0,00	50,00	100,00	0,00	50,00	100,00		0,00 %	0,00 %
							0,00	50,00	100,00					0,00 %	0,00 %
							0,00	50,00	100,00					0,00 %	0,00 %
							0,00	50,00	100,00					0,00 %	0,00 %
							0,00	50,00	100,00					0,00 %	0,00 %
30% - VALMENTAVA JOHTAMINEN: PALVELUTASOINEN TAVOITE (KUNTA10)	30,00 %														
Kanslia	30,00 %	Elo 66 Haos 60,6 Heos 69,4 Taso 64,7 Vios 67 Straos 69,1		Elinkeino-osasto 67,7 Hallinto-osasto 62,3 Henkilöstöosasto 71 Talous- ja suunnitteluosasto 66,3 Viestintäosasto 68,6 Strategiaosasto 70,7	69,3 64 72,6 68 70,3 72,3	71 65,8 74,2 69,7 71,9 73,9	0,00	50,00	100,00					0,00 %	0,00 %
							0,00	50,00	100,00					0,00 %	0,00 %
							0,00	50,00	100,00					0,00 %	0,00 %
YHTEENSÄ	100,00 %														0,00 %
KOMMENTOINTI															

